



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Badan Pendapatan Daerah Triwulan II - Tahun 2025



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 dapat dilaksanakan. Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur sipil negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan seluruh pimpinan dan pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut mempunyai komitmen yang kuat untuk melaksanakan dan mengimplementasikan perbaikan pelayanan secara terus menerus sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan.

Perlu kami sampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh masyarakat sebagai penerima layanan dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yang telah bersedia dan suka rela menjadi responden dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini. Dengan jawaban-jawaban yang telah diberikan, maka kami bisa jadikan bahan dan data untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat yang pada akhirnya sebagai manifestasi pelayanan yang kami berikan.

Tidak lupa pula ucapan terima kasih kepada seluruh sivitas Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut, yang telah memberikan upaya pelayanan maksimal kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pelayan masyarakat. Serta mudah-mudahan pelayanan yang kita berikan akan selalu meningkat menjadi pelayanan yang lebih baik untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

Pelayanan kepada masyarakat oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terus ditingkatkan kualitasnya untuk memenuhi harapan

masyarakat. Berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu telah dilakukan antara lain dengan mengenal/mengidentifikasi tingkat kepuasan dan keluhan masyarakat penerima layanan, sehingga bisa dirumuskan dan dilakukan langkah-langkah perbaikan yang relevan dan efektif.

Kegiatan pelaporan Hasil survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan agenda rutin yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh unit layanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025.

Laporan ini memuat hasil survei kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut. Adapun tujuan dari survei ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat selama Bulan April sampai dengan Juni 2025. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Pelaihari, Juni 2025

Kepala Badan Pendapatan Daerah  
Kabupaten Tanah Laut



**Drs. H. RUDI ISMANTO, M.Si.**

NIP. 19680916 199010 1 001

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GRAFIK .....	viii
DAFTAR PERHITUNGAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. DASAR HUKUM .....	2
C. PENGERTIAN UMUM .....	3
D. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN KEGIATAN .....	4
1. Maksud Survei .....	4
2. Tujuan Survei .....	5
3. Sasaran Survei .....	6
E. MANFAAT .....	6
F. HASIL YANG INGIN DICAPAI .....	7
G. RUANG LINGKUP .....	7
BAB II METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	9
A. METODE SURVEI .....	9
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	10
1. Populasi .....	10
2. Sampel .....	11
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	12
C. VARIABEL PENGUKURAN IKM .....	13
D. TEKNIK ANALISIS DATA .....	13
E. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI .....	15
F. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI .....	15
1. Persiapan .....	15
2. Pengumpulan Data .....	16
3. Pengolahan Data dan Analisa Survei .....	16
4. Penyusunan laporan .....	17

BAB III	HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	19
A.	PROFIL RESPONDEN .....	20
B.	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	21
C.	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR .....	23
BAB IV	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	51
A.	KESIMPULAN.....	51
B.	REKOMENDASI.....	52
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	15
Tabel 2.	Rata-Rata Skor dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran .....	19
Tabel 3.	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Jenis Kelamin) .....	20
Tabel 4.	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Usia) .....	20
Tabel 5.	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Pendidikan) .....	21
Tabel 6.	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Pekerjaan) .....	21
Tabel 7.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 .....	23
Tabel 8.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan .....	24
Tabel 9.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan Triwulan II Tahun 2025 .....	26
Tabel 10.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Prosedur Pelayanan .....	27
Tabel 11.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan Triwulan II Tahun 2025 .....	29
Tabel 12.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Waktu Pelayanan.....	30
Tabel 13.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan Triwulan II Tahun 2025 .....	32
Tabel 14.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif Pelayanan .....	33
Tabel 15.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan Triwulan II Tahun 2025 .....	35
Tabel 16.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kesesuaian Produk Layanan .....	36
Tabel 17.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan Triwulan II Tahun 2025 .....	38
Tabel 18.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan .....	39
Tabel 19.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana	

	Layanan Triwulan II Tahun 2025.....	41
Tabel 20.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana Layanan .....	42
Tabel 21.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Triwulan II Tahun 2025 .....	44
Tabel 22.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana .....	45
Tabel 23.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Triwulan II Tahun 2025 .....	47
Tabel 24.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	48
Tabel 25.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Triwulan II Tahun 2025 .....	50

## DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 1.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan .....	24
GRAFIK 2.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Prosedur Pelayanan .....	27
GRAFIK 3.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan .....	30
GRAFIK 4.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan .....	33
GRAFIK 5.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kesesuaian Produk Layanan.....	36
GRAFIK 6.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan .....	39
GRAFIK 7.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana Layanan .....	42
GRAFIK 8.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana.....	45
GRAFIK 9.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	48
GRAFIK 10.	Nilai IKM Per Unsur .....	52

## DAFTAR PERHITUNGAN

Perhitungan 1.	Rumus Lameshow .....	11
Perhitungan 2.	Pengambilan Jumlah Sampel Minimal .....	12
Perhitungan 3.	Penentuan Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang .....	14
Perhitungan 4.	Penentuan Nilai IKM .....	14
Perhitungan 5.	Konversi Nilai IKM.....	14
Perhitungan 6.	Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang IKM Triwulan II Tahun 2025 .....	22
Perhitungan 7.	Perhitungan Nilai IKM Triwulan II Tahun 2025 .....	22
Perhitungan 8.	Perhitungan Konversi Nilai IKM Triwulan II Tahun 2025 .....	22
Perhitungan 9.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Persyaratan Pelayanan) Triwulan II Tahun 2025.....	25
Perhitungan 10.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Persyaratan Pelayanan) Triwulan II Tahun 2025.....	25
Perhitungan 11.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Prosedur Pelayanan) Triwulan II Tahun 2025.....	28
Perhitungan 12.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Prosedur Pelayanan) Triwulan II Tahun 2025.....	28
Perhitungan 13.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Waktu Pelayanan) Triwulan II Tahun 2025.....	31
Perhitungan 14.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Waktu Pelayanan) Triwulan II Tahun 2025.....	31
Perhitungan 15.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Biaya/Tarif Pelayanan) Triwulan II Tahun 2025.....	34
Perhitungan 16.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Biaya/Tarif Pelayanan) Triwulan II Tahun 2025.....	34
Perhitungan 17.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Kesesuaian Produk Layanan) Triwulan II Tahun 2025 .....	37
Perhitungan 18.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Kesesuaian Produk Layanan) Triwulan II Tahun 2025.....	37
Perhitungan 19.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan) Triwulan II Tahun 2025.....	40

Perhitungan 20. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan) Triwulan II Tahun 2025 .....	40
Perhitungan 21. Perhitungan Nilai IKM (Unsur Perilaku Pelaksana Layanan) Triwulan II Tahun 2025 .....	43
Perhitungan 22. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Perilaku Pelaksana Layanan) Triwulan II Tahun 2025 .....	43
Perhitungan 23. Perhitungan Nilai IKM (Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana) Triwulan II Tahun 2025 .....	46
Perhitungan 24. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana) Triwulan II Tahun 2025 .....	46
Perhitungan 25. Perhitungan Nilai IKM (Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) Triwulan II Tahun 2025 .....	49
Perhitungan 26. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) Triwulan II Tahun 2025 .....	49

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Badan Pendapatan Daerah masih jauh dari kata sempurna, karena masa kini masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Media sosial yang semakin berperan penting di dalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Seringnya masyarakat mengkritisi layanan pemerintah melalui media sosial mau tidak mau harus disikapi pemerintah dengan cermat. Dengan melalui media sosial masyarakat berusaha untuk mengontrol, mengawasi jalannya pelayanan publik ke arah yang lebih baik, yang melayani. Untuk itu pelayanan publik yang dihadirkan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang tentunya juga harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin hari semakin meningkat. Maka untuk mewujudkan pelayanan prima dan utamanya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

Badan Pendapatan Daerah adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut yang memiliki Tugas Pokok dan Fungsi Melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dalam menentukan kebijaksanaan di bidang perencanaan dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Mengingat jenis pelayanan di Badan Pendapatan Daerah sangat beragam dengan sifat dan karakteristiknya, maka untuk memudahkan pengukuran dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit/jenis layanan tersebut telah ditetapkan alat ukur dan pedoman teknis penyusunan hasil ukurnya yang diadopsi peraturan yang sudah ditetapkan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan

melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut Badan Pendapatan Daerah/Kabupaten Tanah Laut melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

Berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mendapatkan feedback / umpan balik atas kinerja / kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut kepada masyarakat, guna perbaikan / peningkatan kinerja / kualitas pelayanan di masa mendatang. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

### **C. PENGERTIAN UMUM**

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

1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap

penyelenggaraan pelayanan publik. Variabel inilah yang digunakan sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja Badan Pendapatan Daerah.

5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan public.

#### **D. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN KEGIATAN**

##### 1. Maksud Survei

Penyusunan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut. Sedangkan tujuan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 terhadap pelayanan Publik di kantor Badan Pendapatan Daerah;
- b. Menentukan rangking unsur - unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur - unsur agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

## 2. Tujuan Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yang didapatkan, serta memperoleh rasa aman dan nyaman dalam melakukan aktivitas. Di samping itu juga tujuan dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan Wajib Pajak Daerah terhadap pelayanan Pajak Daerah;

Adapun tujuan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut di mana Survei Indeks 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.
- b. 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.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut
- f. 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.

- g. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut
  - h. 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.
3. Sasaran Survei

Sasaran yang ingin dicapai dari penyelenggaraan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Mendorong partisipasi Wajib Pajak Daerah sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Badan Pendapatan Daerah;
- b. Mendorong Badan Pendapatan Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. Mendorong Badan Pendapatan Daerah menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **E. MANFAAT**

Penyusunan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik 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 publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
3. Diketuinya 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 pada Triwulan II Tahun 2025.
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 Survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Triwulan II Tahun 2025 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

#### **F. 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2025, untuk mengetahui profile pengguna layanan, mengetahui persepsi pengguna layanan serta mengetahui keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

#### **G. RUANG LINGKUP**

Ruang Lingkup Survei Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

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.

5. Kesesuaian Produk Layanan (dengan standar pelayanan yang ada)

Kesesuaian produk layanan yang diterima oleh masyarakat dengan Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan oleh institusi pemberi layanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Pengertian Pelayanan Publik (*public services*) menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah “Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

Pelayanan publik juga didefinisikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima / diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

#### **A. METODE SURVEI**

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang

yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, di mana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut, sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

Penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Kuesioner ini sudah sesuai dengan aturan Menpan RB yang telah diturunkan dari sembilan unsur IKM sebagai indikator.

## **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

### **1. Populasi**

Menurut Margono, (2004) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki (Margono, 2004).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat/ stakeholder yang merasakan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yang jumlahnya tidak diketahui. Populasi tak terhingga merupakan populasi yang memiliki sumber data yang tidak dapat ditentukan batas-batasnya secara kuantitatif, oleh karenanya luas

populasi bersifat tidak terhingga dan hanya dapat dijelaskan secara kualitatif.

## 2. Sampel

Peneliti bermaksud mereduksi objek penelitian sebagai akibat dari besarnya jumlah populasi, sehingga harus meneliti sebagian saja seperti pada (Margono, 2004). Dari keseluruhan populasi yang jumlahnya tidak diketahui, maka akan diambil sebagian sampel dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

Adapun jumlah sampel yang akan diambil pada survei ini menggunakan rumus Lameshow, hal tersebut dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Adapun rumus Lameshow yaitu sebagai berikut:

### Perhitungan 1 Rumus Lameshow

$$n = \frac{z^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :  $n$  = jumlah sampel  
 $z$  = skor  $z$  kepercayaan 95% = 1,96  
 $p$  = maksimal estimasi = 0,5  
 $d$  = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Perhitungan 2  
Pengambilan Jumlah Sampel Minimal

$$\begin{aligned}n &= \frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot p(1-p)}{d^2} \\n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2} \\n &= \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} \\n &= 96,04 = 100\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat diperoleh bahwa jumlah sampel yang didapatkan adalah  $96,04 = 100$  orang, sehingga dalam penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Margono (2004), Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Adapun tujuan pengambilan sampel yaitu dikarenakan populasi yang terlalu banyak atau jangkauan terlalu luas sehingga tidak memungkinkan dilakukan pengambilan data pada seluruh populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu Nonprobability Sampling dengan metode accidental sampling. Non-probability sampling merupakan Teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan accidental sampling merupakan bentuk sampling di mana anggota sampelnya diambil berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/accidental bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data. Dalam hal ini yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Badan pendapatan Kabupaten Tanah Laut.

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 Survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

### **C. VARIABEL PENGUKURAN IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan.
2. Prosedur.
3. Waktu Pelayanan.
4. Biaya/Tarif.
5. Kesesuaian Produk Layanan (dengan standar pelayanan yang ada).
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan.
8. Kualitas Sarana dan Prasarana.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

### **D. TEKNIK ANALISIS DATA**

Kuesioner yang masuk akan diolah mengikuti perhitungan yang berlaku sesuai Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan perhitungan, sebagai berikut:

Perhitungan 3  
Penentuan Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan :  $x$  = Jumlah Unsur

$N$  = Bobot nilai per unsur

Dikarenakan unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka perhitungan di atas diaplikasikan sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan. Nilai rata-rata tertimbang dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 4  
Penentuan Nilai IKM

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 5  
Konversi Nilai IKM

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

Data pada pengukuran survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Badan Pendapatan Daerah ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala Likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Badan Pendapatan Daerah ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	BURUK
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	CUKUP BAIK
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	SANGAT BAIK

#### E. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan kegiatan pengukuran survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut berlangsung pada bulan April sampai dengan Juni Tahun 2025 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

#### F. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

##### 1. Persiapan

Dalam tahapan persiapan dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Menyusun tim survei
- b. Menyusun desain / form kuesioner survei, sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pertanyaan bersifat tertutup (*Closed Question*). Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang bersifat kuantitatif atau terukur dengan menggunakan skala Likert 4 (empat) point dan membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan atas indikator-indikator

pelayanan yang diharapkan. Indikator-indikator yang ingin didapatkan dari responden meliputi:

- harapan masyarakat (ekspektasi),
- pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (persepsi), dan
- tingkat kepentingan (rangking dari atribut layanan yang dirasakan masyarakat).

## 2. Pengumpulan Data

Survei dilakukan pada kantor pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut. Survei dilakukan pada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan dari Badan Pendapatan Daerah. Survei dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner.

- a. Surveyor yaitu petugas pelayanan memastikan responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan yang telah memperoleh pelayanan dari Badan Pendapatan Daerah.
- b. Surveyor menanyakan jenis pelayanan yang telah dirasakan oleh masyarakat yaitu relevan dengan objek pelayanan yang disurvei.
- c. Surveyor mendampingi dan memandu responden dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga independensinya.

## 3. Pengolahan Data dan Analisa Survei

Tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data dan analisis survei. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut:

### a. Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*)

Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain:

- Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk di proses atau didrop, bilamana jawaban tidak lengkap;
- Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;
- Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
- Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.

### b. Proses Pengkodean Data

Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survei biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-

variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau menggunakan skala pengukuran yaitu Skala Likert 1 - 4.

c. Proses Tabulasi Data

Proses tabulasi data adalah proses data entry atau memasukkan seluruh data kuesioner yang terdiri atas:

- Bagian A yang memuat profil responden, dan
- Bagian B yang memuat pertanyaan-pertanyaan dengan pilihan jawaban tertutup (*Closed Question*).

Dalam pengolahan data untuk proses analisis digunakan aplikasi sederhana yakni Program Microsoft Excel dari Microsoft Office. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membersihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data. Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang kita entry Mencocokkan kembali data yang telah di-entry dengan data yang ada pada kuesioner.

d. Proses Analisis Data

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

4. Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Materi pokok dalam pelaporan IKM mencakup Latar Belakang Masalah, Tujuan, Sasaran, Prinsip, Ruang Lingkup, Unsur survei Indeks Kepuasan Masyarakat, Manfaat dan Pengertian Umum dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan IKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik (terlampir pada Bab I).

- b. Tujuan IKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil IKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM (terlampir pada Bab I).
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah (terlampir pada Bab III).
- d. Analisis. Analisa meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei periode (Triwulan) sebelumnya.
- e. Penutup. Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil IKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif.

Penyusunan laporan dilakukan setelah diketahui hasil atau nilai pengolahan data hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada periode bulan April sampai dengan bulan Juni 2025.

### BAB III

#### HASIL ANALISIS SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 107 kuesioner. Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Badan Pendapatan Daerah dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 sebesar 85,83 yang berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 81,26 - 100).

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2  
Rata-Rata Skor dan Peringkat  
Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,27	Sangat Baik	8
2	Prosedur	3,35	Sangat Baik	5
3	Waktu pelayanan	3,34	Sangat Baik	6
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik	1
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,32	Sangat Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,38	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,36	Sangat Baik	4
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,21	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,68	Sangat Baik	2

Sumber : Data diolah dari tabulasi jawaban responden

## A. PROFIL RESPONDEN

### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Jenis Kelamin)

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	54	50,47%
2	Perempuan	53	49,53%
<b>Jumlah</b>		<b>107</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah dari tabulasi data profil responden

### 2. Berdasarkan Umur

Tabel 4  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Usia)

NO	Usia Responden	Frekuensi	Persentase
1	<21 Tahun	1	0,93%
2	21-30 Tahun	27	25,23%
3	31-40 Tahun	41	38,32%
4	41-50 Tahun	23	21,50%
5	51-60 Tahun	13	12,15%
6	>60 Tahun	2	1,87%
<b>Jumlah</b>		<b>107</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah dari tabulasi data profil responden

3. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Pendidikan)

NO	Pendidikan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Lulus SD/Sederajat	2	1,87%
2	Lulus SLTP/Sederajat	6	5,61%
3	Lulus SLTA/Sederajat	48	44,86%
4	Lulus D3	7	6,54%
5	Lulus S1	41	38,32%
6	Lulus S2	3	2,80%
7	Lulus S3	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>107</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah dari tabulasi data profil responden

4. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 6  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Pekerjaan)

NO	Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
1	PNS	17	15,89%
2	TNI	1	0,93%
3	POLRI	2	1,87%
4	SWASTA	33	30,84%
5	WIRUSAHA	24	22,43%
6	Lainnya	30	28,04%
<b>Jumlah</b>		<b>107</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah dari tabulasi data profil responden

## B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam menghitung IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Badan Pendapatan daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap 9 unsur pertanyaan, setiap unsur pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 6  
Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang IKM  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned}\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\ &= \frac{1}{9} \\ &= 0,11\end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 7  
Perhitungan Nilai IKM  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned}\text{IKM} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{3.306}{107} \times 0,11 \\ &= 3,43\end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Triwulan II Tahun 2025 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 8  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned}\text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,43 \times 25 \\ &= 85,83\end{aligned}$$

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 85,83. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Nilai Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan.

Tabel 7  
Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat  
Triwulan II Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah 85,83 menunjukkan nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 pada posisi 3,26 – 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

### C. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR

#### 1. Persyaratan Pelayanan

Untuk pengukuran unsur persyaratan pelayanan, jawaban tertutup yang dalam kuesioner adalah:

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

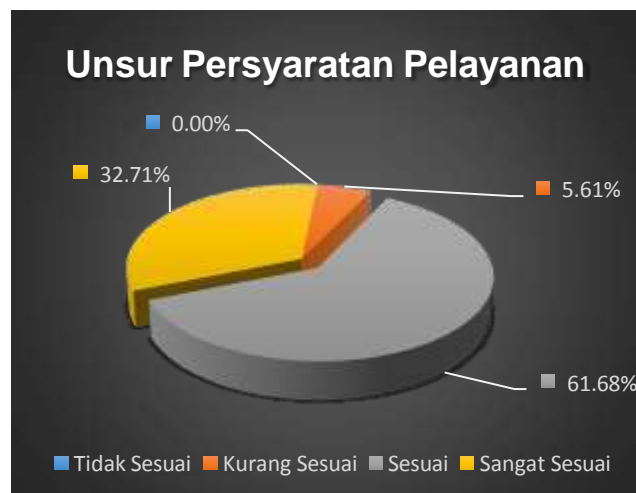
Dari 107 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 8  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00%
2	Kurang Sesuai	6	5,61%
3	Sesuai	66	61,68%
4	Sangat Sesuai	35	32,71%
Jumlah		107	100%

Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Grafik 1  
Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan



Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Dari jawaban responden terhadap pertanyaan Unsur Persyaratan Pelayanan, maka bisa dihitung nilai IKM terhadap unsur dimaksud, yaitu dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 9  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Persyaratan Pelayanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{350}{107} \times 1 \\ &= 3,27 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 10  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Persyaratan Pelayanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,27 \times 25 \\ &= 81,78 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 81,78. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan.

Tabel 9  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan	Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Unsur Persyaratan Pelayanan adalah 81,78 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 3,27. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

## 2. Prosedur Pelayanan

Untuk pengukuran unsur prosedur pelayanan, jawaban tertutup yang dalam kuesioner adalah:

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

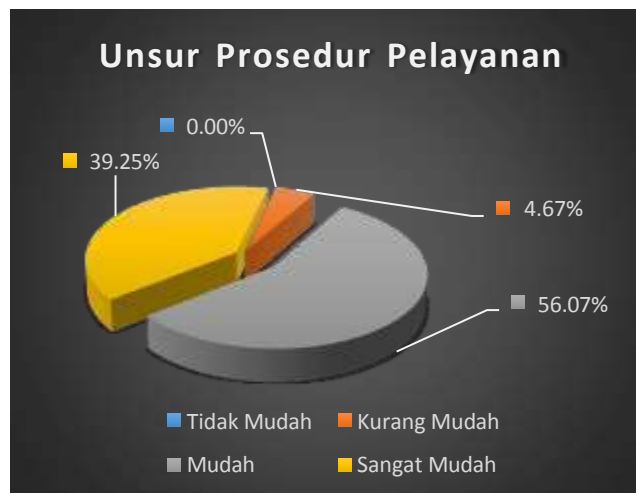
Dari 107 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 10  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
Berdasarkan Unsur Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00%
2	Kurang Mudah	5	4,67%
3	Mudah	60	56,07%
4	Sangat Mudah	42	39,25%
Jumlah		107	100%

Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Grafik 2  
Persentase Jawaban Responden  
Terhadap Unsur Prosedur Pelayanan



Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Dari jawaban responden terhadap pertanyaan unsur Prosedur Pelayanan, maka bisa dihitung nilai IKM terhadap unsur dimaksud, yaitu dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 11  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Prosedur Pelayanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{358}{107} \times 1 \\ &= 3,35 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 12  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Prosedur Pelayanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,35 \times 25 \\ &= 83,64 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 83,64. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan.

Tabel 11  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Unsur Prosedur Pelayanan	Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Prosedur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Prosedur Pelayanan adalah 83,64 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 3,35. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

### 3. Waktu Pelayanan

Untuk pengukuran unsur waktu pelayanan, jawaban tertutup yang dalam kuesioner adalah:

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

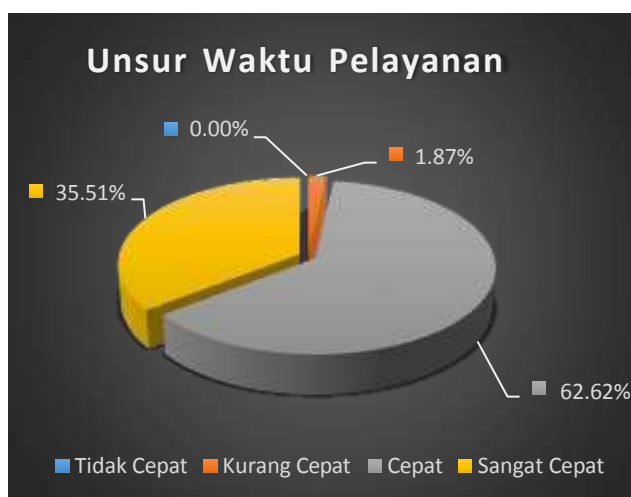
Dari 107 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 12  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
Berdasarkan Unsur Waktu Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0,00%
2	Kurang Cepat	2	1,87%
3	Cepat	67	62,62%
4	Sangat Cepat	38	35,51%
Jumlah		107	100%

Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Grafik 3  
Persentase Jawaban Responden  
Terhadap Unsur Waktu Pelayanan



Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Dari jawaban responden terhadap pertanyaan unsur Waktu Pelayanan, maka bisa dihitung nilai IKM terhadap unsur dimaksud, yaitu dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 13  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Waktu Pelayanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{357}{107} \times 1 \\ &= 3,34 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 14  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Waktu Pelayanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,34 \times 25 \\ &= 83,41 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 83,41. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan :

Tabel 13  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Unsur Waktu Pelayanan	Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Waktu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Waktu Pelayanan adalah 83,41 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 3,34. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

#### 4. Biaya/Tarif Pelayanan

Untuk pengukuran unsur Biaya/tarif pelayanan, jawaban tertutup yang dalam kuesioner adalah:

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

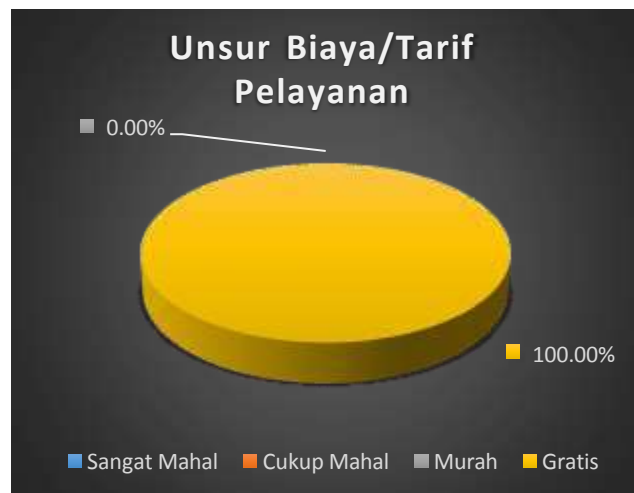
Dari 107 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 14  
 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
 Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Mahal	0	0,00%
2	Cukup Mahal	0	0,00%
3	Murah	0	0,00%
4	Gratis	107	100,00%
Jumlah		107	100%

Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Grafik 4  
 Persentase Jawaban Responden  
 Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan



Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Dari jawaban responden terhadap pertanyaan unsur Biaya/Tarif Pelayanan, maka bisa dihitung nilai IKM terhadap unsur dimaksud, yaitu dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 15  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Biaya/Tarif Pelayanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{428}{107} \times 1 \\ &= 4,00 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 16  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Biaya/Tarif Pelayanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 4,00 \times 25 \\ &= 100,00 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 100,00. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan :

Tabel 15  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan	Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A

Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan adalah 100,00 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

#### 5. Kesesuaian Produk Layanan

Untuk pengukuran unsur kesesuaian produk layanan, jawaban tertutup yang dalam kuesioner adalah:

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

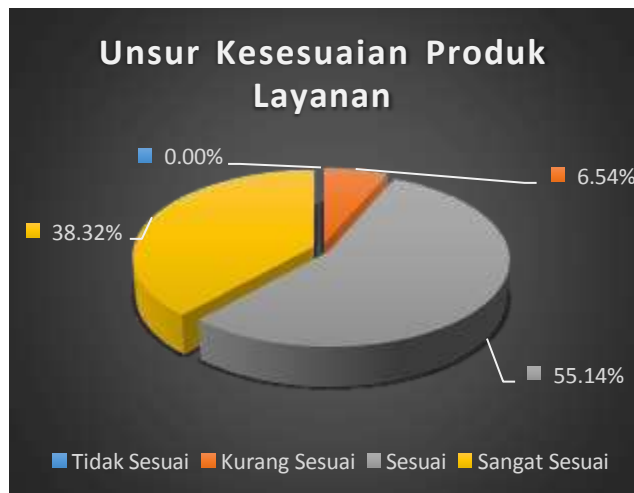
Dari 107 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 16  
 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
 Berdasarkan Unsur Kesesuaian Produk Layanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00%
2	Kurang Sesuai	7	6,54%
3	Sesuai	59	55,14%
4	Sangat Sesuai	41	38,32%
Jumlah		107	100%

Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Grafik 5  
 Persentase Jawaban Responden  
 Terhadap Unsur Kesesuaian Produk Layanan



Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Dari jawaban responden terhadap pertanyaan unsur Kesesuaian Produk Layanan, maka bisa dihitung nilai IKM terhadap unsur dimaksud, yaitu dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 17  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Kesesuaian Produk Layanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{355}{107} \times 1 \\ &= 3,32 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 18  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Kesesuaian Produk Layanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,32 \times 25 \\ &= 82,94 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 82,94. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan.

Tabel 17  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan  
Triwulan II Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan	Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan adalah 82,94 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 3,32. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

#### 6. Kompetensi Pelaksana Layanan

Untuk pengukuran unsur kompetensi pelaksana layanan, jawaban tertutup yang dalam kuesioner adalah:

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Dari 107 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 18  
 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
 Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Kompeten	0	0,00%
2	Kurang Kompeten	5	4,67%
3	Kompeten	56	52,34%
4	Sangat Kompeten	46	42,99%
Jumlah		107	100%

Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Grafik 6  
 Persentase Jawaban Responden  
 Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan



Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Dari jawaban responden terhadap pertanyaan unsur Kompetensi Pelaksana Layanan, maka bisa dihitung nilai IKM terhadap unsur dimaksud, yaitu dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 19  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{362}{107} \times 1 \\ &= 3,38 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 20  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,38 \times 25 \\ &= 84,58 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 84,58. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan :

Tabel 19  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan  
Triwulan II Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan	Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A

Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan adalah 84,58 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 3,38. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

#### 7. Perilaku Pelaksana Layanan

Untuk pengukuran unsur perilaku pelaksana pelayanan, jawaban tertutup yang dalam kuesioner adalah:

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Dari 107 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 20  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana Layanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0,00%
2	Kurang Sopan dan Ramah	4	3,74%
3	Sopan dan Ramah	61	57,01%
4	Sangat Sopan dan Ramah	42	39,25%
Jumlah		107	100%

Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Grafik 7  
Persentase Jawaban Responden  
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana Layanan



Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Dari jawaban responden terhadap pertanyaan unsur Perilaku Pelaksana Layanan, maka bisa dihitung nilai IKM terhadap unsur dimaksud, yaitu dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 21  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Perilaku Pelaksana Layanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{359}{107} \times 1 \\ &= 3,36 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 22  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Perilaku Pelaksana Layanan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,36 \times 25 \\ &= 83,88 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 83,88. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan.

Tabel 21  
Rekapitulasi Nilai Indeks  
Unsur Perilaku Pelaksana Layanan  
Triwulan II Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan	Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan adalah 83,88 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 3,36. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

#### 8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Untuk pengukuran unsur Kualitas sarana dan prasarana, jawaban tertutup yang dalam kuesioner adalah:

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Dari 107 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 22  
 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
 Berdasarkan Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Buruk	0	0,00%
2	Cukup	21	19,63%
3	Baik	43	40,19%
4	Sangat Baik	43	40,19%
Jumlah		107	100%

Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Grafik 8  
 Persentase Jawaban Responden  
 Terhadap Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana



Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Dari jawaban responden terhadap pertanyaan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, maka bisa dihitung nilai IKM terhadap unsur dimaksud, yaitu dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 23  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{343}{107} \times 1 \\ &= 3,21 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 24  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,21 \times 25 \\ &= 80,14 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 80,14. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana.

Tabel 23  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana  
Triwulan II Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana	Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana adalah 80,14 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 3,21. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah B atau berpredikat “BAIK”.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk pengukuran unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, jawaban tertutup yang dalam kuesioner adalah:

- Tidak Ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

Dari 107 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 24  
 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
 Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan,  
 Saran dan Masukan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Ada	2	1,87%
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0	0,00%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	28	26,17%
4	Dikelola Dengan Baik	77	71,96%
Jumlah		107	100%

Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Grafik 9  
 Persentase Jawaban Responden  
 Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

Dari jawaban responden terhadap pertanyaan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, maka bisa dihitung nilai IKM terhadap unsur dimaksud, yaitu dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 25  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{394}{107} \times 1 \\ &= 3,68 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 26  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)  
Triwulan II Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,68 \times 25 \\ &= 92,06 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 92,06. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tabel 25  
 Rekapitulasi Nilai Indeks  
 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
 Triwulan I Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah 92,06 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah 3,68. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

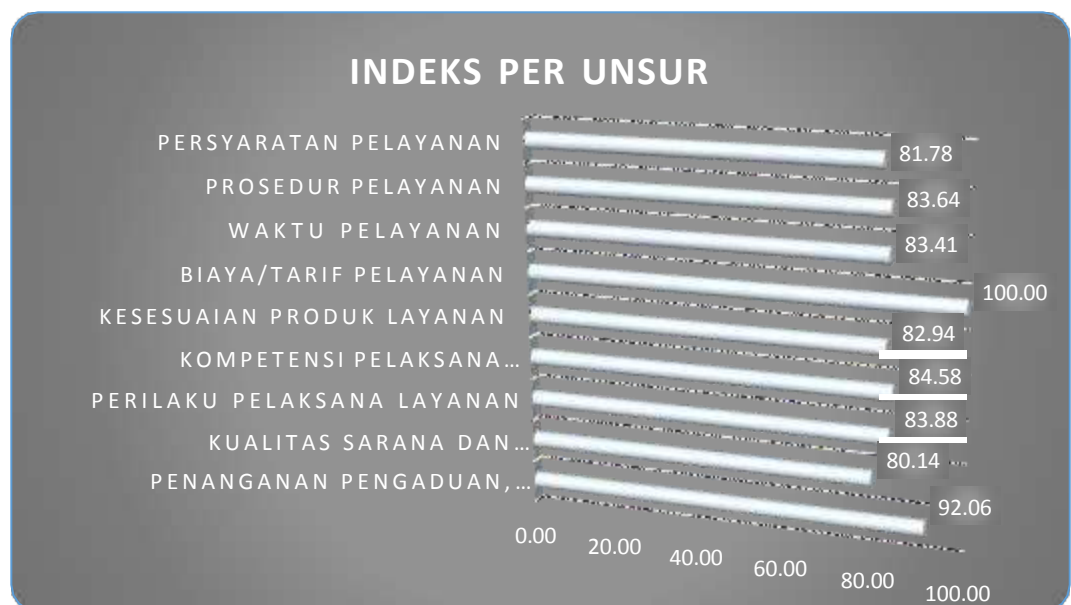
- a. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut telah melaksanakan kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk Permen PAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2025 dipersepsikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”, Hal ini terlihat Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 3,43 dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 85,83.
- c. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di masing-masing unsur yang dimiliki adalah:
  - 1) Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan berada di angka 81,78 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
  - 2) Indeks Unsur Prosedur Pelayanan berada di angka 83,64 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
  - 3) Indeks Unsur Waktu Pelayanan berada di angka 83,41 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
  - 4) Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan berada di angka 100,00 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
  - 5) Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan berada di angka 82,94 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
  - 6) Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan berada di angka 84,58 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
  - 7) Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan berada di angka 83,88 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”..

8) Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana berada di angka 80,14 dikategorikan B atau berpredikat “BAIK”.

9) Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada di angka 92,06 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di masing-masing unsur dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 10  
Nilai IKM Per Unsur



Sumber : Data diolah dari tabulasi data jawaban responden

## B. REKOMENDASI

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- Dari sisi unsur Waktu Pelayanan, maka perlu diupayakan agar petugas pelayanan hendaknya selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Apabila upaya ini bisa dilakukan dengan maksimal, diharapkan pelayanan dapat terselesaikan dengan waktu yang tidak perlu lama.

- b. Untuk unsur Kesesuaian Produk Layanan, maka petugas layanan dapat memberikan informasi yang cukup dan dapat dipahami oleh masyarakat, sehingga masyarakat sebagai penerima layanan bisa memahami bahwa semua layanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- c. Dilihat dari unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, maka perlu diupayakan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana serta perilaku pelaksana layanan dalam memberikan layanan kepada publik, sehingga masyarakat yang mendapatkan layanan dapat merasa lebih nyaman.
- d. Seluruh ASN di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut harus bersama-sama berupaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.

Walaupun 8 (delapan) dari 9 (sembilan) atau 89% unsur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut sudah masuk dalam kategori “Sangat Baik” bagi masyarakat, namun dirasa belum berada pada nilai maksimal sehingga tetap harus terus ditingkatkan kualitas pelayanannya untuk bisa mencapai nilai maksimal dan kepercayaan publik semakin meningkat.

## LAMPIRAN

## REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

NO RESP	NILAI PER UNSUR									UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	39	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	31	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38	PEREMPUAN	S1	PNS
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	PEREMPUAN	S1	PNS
5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	43	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	30	PEREMPUAN	S1	PNS
7	3	3	3	4	4	3	3	4	3	28	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	37	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
9	3	4	4	4	4	4	3	4	3	58	LAKI-LAKI	SMA	POLRI
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	43	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
11	3	4	3	4	4	3	3	4	4	37	LAKI-LAKI	S1	WIRAUUSAHA
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
13	3	4	3	4	3	3	4	3	3	33	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
14	4	4	4	4	4	4	3	2	4	37	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
15	4	2	4	4	4	4	4	4	4	28	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
16	4	4	3	4	4	4	4	2	4	23	PEREMPUAN	D3	LAINNYA
17	4	4	3	4	4	4	3	4	3	24	PEREMPUAN	S1	LAINNYA
18	3	3	2	4	3	3	4	4	4	34	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
19	4	4	3	4	3	4	4	4	4	31	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
20	3	4	3	4	3	3	3	4	3	40	LAKI-LAKI	S1	PNS
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4	44	PEREMPUAN	S1	SWASTA
22	3	4	4	4	3	4	4	4	4	40	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	48	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUUSAHA
24	3	3	3	4	4	3	3	3	4	48	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	PEREMPUAN	S1	SWASTA
26	3	3	3	4	3	3	3	2	3	34	PEREMPUAN	S1	SWASTA
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	33	PEREMPUAN	S1	LAINNYA
28	3	2	4	4	4	4	4	4	4	58	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
29	4	3	3	4	3	4	3	3	4	43	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
31	3	3	4	4	4	4	3	2	4	49	PEREMPUAN	S1	PNS
32	4	3	4	4	3	3	4	4	3	41	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32	LAKI-LAKI	D3	LAINNYA
34	4	4	3	4	3	3	4	3	4	43	PEREMPUAN	S1	PNS
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	30	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
36	3	4	3	4	4	3	3	4	4	29	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
37	4	3	3	4	2	3	3	4	3	30	PEREMPUAN	D3	WIRAUUSAHA

NO RESP	NILAI PER UNSUR									UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
38	3	3	3	4	2	3	3	2	4	35	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA
39	3	4	3	4	3	3	3	3	3	31	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
40	4	4	4	4	4	4	4	2	4	45	PEREMPUAN	S1	PNS
41	3	3	3	4	3	3	4	3	4	31	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
42	4	3	4	4	4	4	3	4	3	34	LAKI-LAKI	D3	SWASTA
43	3	4	4	4	4	4	3	2	4	52	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
44	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32	PEREMPUAN	S1	SWASTA
45	4	4	3	4	4	4	4	3	3	41	PEREMPUAN	S2	PNS
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	49	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
47	4	3	3	4	3	3	3	3	4	52	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
48	3	4	4	4	2	3	3	3	4	31	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
49	3	3	3	4	3	3	3	2	4	46	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
50	3	3	2	4	3	3	3	3	4	20	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
51	3	2	4	4	3	4	4	3	3	35	PEREMPUAN	S1	LAINNYA
52	2	3	4	4	3	4	4	2	4	40	PEREMPUAN	S1	LAINNYA
53	3	3	4	4	4	4	4	3	4	24	PEREMPUAN	S1	SWASTA
54	2	3	3	4	4	4	4	4	3	36	LAKI-LAKI	S1	PNS
55	3	3	3	4	3	3	3	4	4	27	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	PEREMPUAN	S1	SWASTA
57	3	3	4	4	2	4	3	4	3	22	PEREMPUAN	S1	SWASTA
58	3	4	4	4	4	3	4	4	4	54	PEREMPUAN	S1	PNS
59	4	3	3	4	4	3	3	4	3	30	LAKI-LAKI	SMA	POLRI
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4	23	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	41	LAKI-LAKI	SD	WIRAUUSAHA
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUUSAHA
63	2	3	3	4	3	3	4	3	4	31	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
64	3	4	4	4	4	4	2	4	4	36	PEREMPUAN	S1	SWASTA
65	2	3	3	4	3	3	3	3	4	34	LAKI-LAKI	S1	WIRAUUSAHA
66	4	4	3	4	2	4	3	4	4	48	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
67	3	4	3	4	3	2	2	2	3	53	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA
68	4	3	3	4	4	2	3	3	4	32	PEREMPUAN	S1	PNS
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
70	4	4	3	4	4	3	3	2	3	26	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
71	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	PEREMPUAN	S1	SWASTA
72	3	4	3	4	3	4	4	2	3	29	PEREMPUAN	S1	SWASTA
73	3	3	3	4	3	2	3	3	4	55	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
74	3	3	3	4	3	4	2	3	1	31	PEREMPUAN	S1	LAINNYA
75	4	4	4	4	4	3	3	2	4	65	LAKI-LAKI	S2	PNS
76	4	3	4	4	4	4	4	4	4	44	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	LAKI-LAKI	D3	WIRAUUSAHA

NO RESP	NILAI PER UNSUR									UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
80	4	2	4	4	4	4	3	2	3	25	PEREMPUAN	S1	SWASTA
81	2	4	3	4	3	4	4	4	4	52	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	41	LAKI-LAKI	S1	WIRAUUSAHA
83	4	3	3	4	3	2	4	4	4	43	LAKI-LAKI	SMA	TNI
84	3	3	3	4	3	3	4	3	3	36	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA
85	3	3	3	4	3	4	3	4	4	36	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
86	3	3	3	4	3	3	4	3	3	34	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA
87	4	4	4	4	2	4	2	4	4	45	LAKI-LAKI	S2	PNS
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	28	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
89	3	4	4	4	4	2	4	2	4	38	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
90	3	3	4	4	2	4	3	2	4	30	LAKI-LAKI	D3	PNS
91	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
92	3	3	4	4	3	3	3	3	4	43	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA
93	2	3	3	4	3	3	3	2	1	56	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	70	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA
95	4	4	3	4	4	3	3	2	4	56	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
96	3	3	3	4	3	4	3	3	4	25	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA
97	3	2	3	4	3	3	3	3	4	29	PEREMPUAN	S1	LAINNYA
98	3	3	3	4	3	3	4	4	4	45	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	PEREMPUAN	S1	WIRAUUSAHA
100	3	4	4	4	3	4	4	2	4	40	PEREMPUAN	S1	PNS
101	4	4	3	4	4	3	4	2	4	27	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	46	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
103	3	3	3	4	3	3	3	2	4	32	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA
104	3	4	4	4	3	3	3	3	4	32	LAKI-LAKI	S1	PNS
105	4	4	3	4	3	4	4	4	4	51	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA
106	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58	PEREMPUAN	SMA	PNS
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	39	PEREMPUAN	D3	LAINNYA

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  
Sederajat  SMP/  
Sederajat  SMA/  
Sederajat  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parsel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)					
PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT					
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PER RESPONDEN					
DAN PER UNSUR PELAYANAN					
<b>UNIT PELAYANAN</b>		: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut			
<b>ALAMAT</b>		: Jalan H. Boejasin Pelaihari Kecamatan Pelaihari			
<b>NO.URUT</b>					
<b>RESPONDEN</b>	<b>U10</b>	<b>U11</b>	<b>U12</b>	<b>U13</b>	
<b>1</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	
1	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	
3	3	4	3	3	
4	3	4	4	3	
5	3	3	3	3	
6	3	4	3	3	
7	4	3	4	3	
8	4	3	3	4	
9	4	4	3	3	
10	4	4	3	3	
11	3	3	4	4	
12	3	3	4	4	
13	3	4	3	4	
14	4	3	4	4	
15	3	4	3	4	
16	3	4	3	3	
17	4	3	3	3	
18	3	4	4	4	
19	4	3	3	4	
20	3	4	3	4	
21	4	3	4	3	
22	4	4	3	4	
23	3	4	4	3	
24	3	3	4	4	
25	3	4	3	4	
26	4	3	4	3	
27	3	4	3	4	
28	4	3	3	4	
29	4	4	3	3	
30	4	4	3	3	
Nilai / unsur	103	106	100	104	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3.43	3.53	3.33	3.47	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.25	0.86	0.88	0.83	0.87	3.44
<b>IPAK UNIT PELAYANAN = Σ NRR TERTIMBANG X 25 =</b>		<b>3.44</b>	<b>25</b>	<b>86.04</b>	

BENTUK MUTU PELAYANAN  
PUBLIKASI IKM DAN IPAK DI RUANG PELAYANAN

**INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)  
UNIT LAYANAN KANTOR BAPENDA KAB. TANAH LAUT  
TRIWULAN II TAHUN 2025**

NILAI IPAK
<b>86,04</b>

NAMA LAYANAN : Pelayanan Kantor Bapenda Kabupaten Tanah Laut			
RESPONDEN			
JUMLAH : 30 Orang			
Jenis Kelamin : L = 17 Orang / P = 13 Orang			
PENDIDIKAN :			
SD	=	-	Orang
SMP	=	1	Orang
SMA	=	16	Orang
D1/D2/D3	=	1	Orang
S1	=	12	Orang
S2	=	-	Orang
Periode Survei = 30 Juni 2025			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Pelaihari, Juni 2025

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN TANAH LAUT



Drs. H. RUDI ISMANTO, M.Si  
NIP. 19680916 199010 1 001