



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT



TRIWULAN II  
TAHUN 2024

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 pada unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan.

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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 2024.

Laporan ini memuat hasil Survei Indeks 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 Indeks Kepuasan Masyarakat selama Bulan April sampai dengan Juni 2024. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut, khususnya dalam rentang waktu Triwulan II Tahun 2024.

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, khususnya saran dan masukan yang bersifat konstruktif untuk pelaksanaan survei berikutnya.

Pelaihari, Juli 2024

Kepala Badan Pendapatan Daerah  
Kabupaten Tanah Laut



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

NIP. 19680916 199010 1 001

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR PERHITUNGAN</b> .....	viii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
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 .....	4
3. Sasaran Survei .....	6
E. MANFAAT .....	6
F. HASIL YANG INGIN DICAPAI .....	7
G. RUANG LINGKUP .....	7
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. TIM PELAKSANA .....	9
B. LOKASI SURVEY / PENGUMPULAN DATA .....	10
C. WAKTU PELAKSANAAN .....	10
D. METODE SURVEI .....	10
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	11
1. Populasi .....	11
2. Sampel .....	12
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	13
F. VARIABEL PENGUKURAN IKM .....	14
G. TEKNIK ANALISIS DATA .....	14
H. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI .....	16
I. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI .....	16
1. Persiapan .....	16
2. Pengumpulan Data .....	17

3. Pengolahan Data dan Analisa Hasil Survei .....	17
4. Penyusunan Laporan .....	18
<b>BAB III HASIL ANALISIS SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. PROFIL RESPONDEN .....	21
1. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	21
2. Berdasarkan Umur .....	21
3. Berdasarkan Pendidikan .....	22
4. Berdasarkan Pekerjaan .....	22
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	23
C. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR .....	25
1. Persyaratan Pelayanan .....	25
2. Prosedur Pelayanan .....	27
3. Waktu Pelayanan .....	30
4. Biaya/Tarif Pelayanan .....	33
5. Kesesuaian Produk Layanan .....	36
6. Kompetensi Pelaksana Layanan .....	39
7. Perilaku Pelaksana Layanan .....	41
8. Kualitas Sarana dan Prasarana .....	44
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	46
D. FLUKTUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	49
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. KESIMPULAN .....	57
B. REKOMENDASI .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 :	Jadual Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (Triwulan II Tahun 2024) .....	10
Tabel 2 :	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3 :	Rata-Rata Skor dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran .....	20
Tabel 4 :	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Jenis Kelamin) .....	21
Tabel 5 :	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Usia) .....	21
Tabel 6 :	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Pendidikan) .....	22
Tabel 7 :	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Pekerjaan) .....	22
Tabel 8 :	Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 .....	24
Tabel 9 :	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan .....	25
Tabel 10 :	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan Triwulan II Tahun 2024 .....	27
Tabel 11 :	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Prosedur Pelayanan.....	28
Tabel 12 :	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan Triwulan II Tahun 2024 .....	30
Tabel 13 :	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Waktu Pelayanan .....	31
Tabel 14 :	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan Triwulan II Tahun 2024 .....	33
Tabel 15 :	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif Pelayanan .....	34
Tabel 16 :	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan Triwulan II Tahun 2024 .....	35
Tabel 17 :	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kesesuaian Produk Layanan.....	36

Tabel 18 :	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan Triwulan II Tahun 2024 .....	38
Tabel 19 :	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan .....	39
Tabel 20 :	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Triwulan II Tahun 2024.....	41
Tabel 21 :	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana Layanan .....	42
Tabel 22 :	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Triwulan II Tahun 2024 .....	43
Tabel 23 :	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana.....	44
Tabel 24 :	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Triwulan II Tahun 2024 .....	46
Tabel 25 :	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	47
Tabel 26 :	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Triwulan II Tahun 2024.....	49
Tabel 27 :	Rekapitulasi Nilai Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024 .....	50

## DAFTAR PERHITUNGAN

Perhitungan 1 :	Rumus Lameshow .....	12
Perhitungan 2 :	Pengambilan Jumlah Sampel Minimal .....	13
Perhitungan 3 :	Penentuan Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang.....	15
Perhitungan 4 :	Penentuan Nilai IKM .....	15
Perhitungan 5 :	Konversi Nilai IKM.....	15
Perhitungan 6 :	Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang IKM Triwulan II Tahun 2024.....	23
Perhitungan 7 :	Nilai IKM Triwulan II Tahun 2024 .....	23
Perhitungan 8 :	Konversi Nilai IKM Triwulan II Tahun 2024.....	24
Perhitungan 9 :	Nilai IKM (Unsur Persyaratan Pelayanan) Triwulan II Tahun 2024.....	26
Perhitungan 10 :	Konversi Nilai IKM (Unsur Persyaratan Pelayanan) Triwulan II Tahun 2024 .....	26
Perhitungan 11 :	Nilai IKM (Unsur Prosedur Pelayanan) Triwulan II Tahun 2024.....	29
Perhitungan 12 :	Konversi Nilai IKM (Unsur Prosedur Pelayanan) Triwulan II Tahun 2024 .....	29
Perhitungan 13 :	Nilai IKM (Unsur Waktu Pelayanan) Triwulan II Tahun 2024.....	32
Perhitungan 14 :	Konversi Nilai IKM (Unsur Waktu Pelayanan) Triwulan II Tahun 2024.....	32
Perhitungan 15 :	Nilai IKM (Unsur Biaya/Tarif Pelayanan) Triwulan II Tahun 2024.....	34
Perhitungan 16 :	Konversi Nilai IKM (Unsur Biaya/Tarif Pelayanan) Triwulan II Tahun 2024 .....	35
Perhitungan 17 :	Nilai IKM (Unsur Kesesuaian Produk Layanan) Triwulan II Tahun 2024.....	37
Perhitungan 18 :	Konversi Nilai IKM (Unsur Kesesuaian Produk Layanan) Triwulan II Tahun 2024 .....	38
Perhitungan 19 :	Nilai IKM (Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan) Triwulan II Tahun 2024 .....	40

Perhitungan 20 : Konversi Nilai IKM (Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan) Triwulan II Tahun 2024.....	40
Perhitungan 21 : Nilai IKM (Unsur Perilaku Pelaksana Layanan) Triwulan II Tahun 2024.....	42
Perhitungan 22 : Konversi Nilai IKM (Unsur Perilaku Pelaksana Layanan) Triwulan II Tahun 2024 .....	43
Perhitungan 23 : Nilai IKM (Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana) Triwulan II Tahun 2024 .....	45
Perhitungan 24 : Konversi Nilai IKM (Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana) Triwulan II Tahun 2024.....	45
Perhitungan 25 : Nilai IKM (Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) Triwulan II Tahun 2024.....	48
Perhitungan 26 : Konversi Nilai IKM (Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) Triwulan II Tahun 2024.....	48

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 :	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan .....	25
Grafik 2 :	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Prosedur Pelayanan .....	28
Grafik 3 :	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan .....	31
Grafik 4 :	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan .....	34
Grafik 5 :	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kesesuaian Produk Layanan .....	37
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 .....	44
Grafik 9 :	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	47
Grafik 10 :	Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Persyaratan) .....	50
Grafik 11 :	Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Prosedur).....	51
Grafik 12 :	Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Waktu Pelayanan) .....	52
Grafik 13 :	Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Biaya/Tarif) .....	52
Grafik 14 :	Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Kesesuaian Produk Layanan) .....	53
Grafik 15 :	Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan).....	54

Grafik 16 : Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Perilaku Pelaksana Layanan).....	54
Grafik 17 : Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana) .....	55
Grafik 18 : Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) .....	56
Grafik 19 : Nilai IKM Per Unsur .....	58

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah 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.

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.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.
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 publik

#### **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 2024 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 Badan Pendapatan Daerah sebagai penyelenggara layanan;
- b. Mendorong Badan Pendapatan Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. Mendorong Badan Pendapatan Daerah menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

## E. MANFAAT

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan;
2. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik khususnya pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
3. 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.
4. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh

aparatur penyelenggara pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

5. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
6. Diketahuinya gambaran umum persepsi masyarakat penerima layanan tentang kinerja unit pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut pada Triwulan II Tahun 2024.
7. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
8. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
9. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
10. Diketahuinya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Triwulan II Tahun 2024 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 2024, 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 aparat 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. TIM PELAKSANA**

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut dengan membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui capaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II Tahun 2024.

## B. LOKASI SURVEY / PENGUMPULAN DATA

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yang dilakukan oleh Tim Survey yang telah dibentuk.

Lokasi pelaksanaan survey bertempat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut selama kurun waktu yang telah ditetapkan oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024.

## C. WAKTU PELAKSANAAN

Sebagaimana tahun sebelumnya Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara berkala, yaitu per triwulan, atau 4 (empat) kali dalam setahun. Untuk SKM yang dilakukan pada saat ini merupakan survey yang kedua pada tahun 2024.

Dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan sampai dengan penyusunan laporan hasil survey memerlukan waktu kurang lebih 4 (empat) bulan. Adapun rincian per tahapan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1  
Jadual Pelaksanaan  
Survey Kepuasan Masyarakat  
(Triwulan II Tahun 2024)

No.	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	KET
1	Persiapan	April 2024	8 hari kerja
2	Pengumpulan Data	April - Juni 2024	-
3	Pengolahan Data dan Analisa Hasil Survey	Juli 2024	10 hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	Juli 2024	10 hari kerja

## D. 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

## **E. 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

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

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.

#### **F. 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.

#### **G. 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 2  
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	TIDAK BAIK
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	SANGAT BAIK

## H. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan kegiatan pengukuran survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut berlangsung pada bulan April sampai dengan Juli Tahun 2024 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

## I. 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 diproses 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 Oktober sampai dengan bulan Desember 2023.

### BAB III

#### HASIL ANALISIS SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 108 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 2024 sebesar 84,03 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 3  
Rata-Rata Skor dan Peringkat  
Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,46	Sangat Baik	3
2	Prosedur	3,44	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,22	Baik	7
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik	1
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,28	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,22	Baik	7
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,38	Sangat Baik	5
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,99	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61	Sangat Baik	2

## A. PROFIL RESPONDEN

### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Jenis Kelamin)

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	57	52,78%
2	Perempuan	51	47,22%
Jumlah		108	100%

### 2. Berdasarkan Umur

Tabel 5  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Usia)

NO	USIA RESPONDEN	Frekuensi	Persentase
1	<21 Tahun	15	13,89%
2	21-30 Tahun	17	15,74%
3	31-40 Tahun	31	28,70%
4	41-50 Tahun	14	12,96%
5	51-60 Tahun	26	24,07%
6	>61 Tahun	5	4,63%
Jumlah		108	100%

### 3. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 6  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Pendidikan)

NO	Pendidikan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Lulus SD/Sederajat	10	9,26%
2	Lulus SMP/Sederajat	14	12,96%
3	Lulus SMA/Sederajat	39	36,11%
4	Lulus D3	11	10,19%
5	Lulus S1	25	23,15%
6	Lulus S2	7	6,48%
7	Lulus S3	2	1,85%
Jumlah		108	100%

### 4. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 7  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Pekerjaan)

NO	Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
1	PNS	28	25,93%
2	TNI	6	5,56%
3	POLRI	8	7,41%
4	SWASTA	17	15,74%
5	WIRUSAHA	31	28,70%
6	LAINNYA	18	16,67%
Jumlah		108	100%

## 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 2024

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

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 2024

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{3305}{108} \times 0,11 \\ &= 3,37 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Triwulan II Tahun 2024 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 2024

$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,37 \times 25 \\ &= 84,16 \end{aligned}$
--

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 84,03. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Nilai Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan.

Tabel 8  
Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat  
Triwulan II Tahun 2024

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 84,03 menunjukkan nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 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 2024 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:

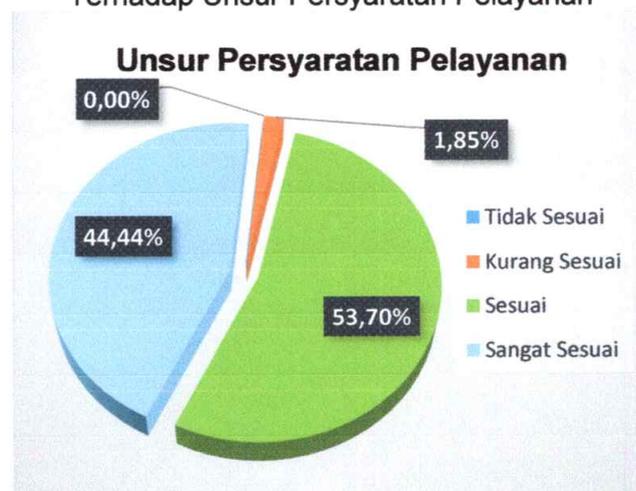
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Dari 108 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 9  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00%
2	Kurang Sesuai	2	1,85%
3	Sesuai	58	53,70%
4	Sangat Sesuai	48	44,44%
Jumlah		108	100%

Grafik 1  
Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan



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 2024

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{370}{108} \times 1 \\ &= 3,43 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi 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 2024

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,43 \times 25 \\ &= 85,65 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 85,65. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan.

Tabel 10  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2024

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 85,65 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 3,41. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

## 2. Prosedur Pelayanan

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

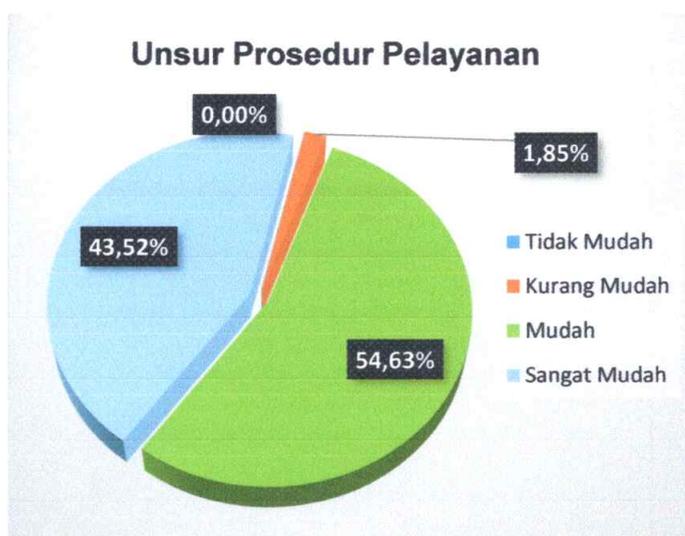
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Dari 108 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 11  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00%
2	Kurang Mudah	2	1,85%
3	Mudah	59	54,63%
4	Sangat Mudah	47	43,52%
Jumlah		108	100%

Grafik 2  
Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Prosedur Pelayanan



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 2024

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{369}{108} \times 1 \\ &= 3,42 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi 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 2024

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,42 \times 25 \\ &= 85,42 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 85,42. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan.

Tabel 12  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2024

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 85,42 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 3,42. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

### 3. Waktu Pelayanan

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

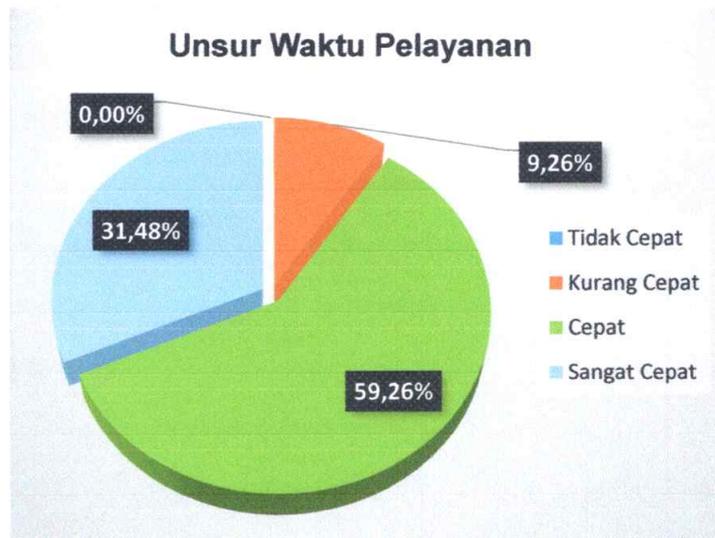
- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Dari 108 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 13  
 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
 Berdasarkan Unsur Waktu Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0,00%
2	Kurang Cepat	10	9,26%
3	Cepat	64	59,26%
4	Sangat Cepat	34	31,48%
Jumlah		108	100%

Grafik 3  
 Persentase Jawaban Responden  
 Terhadap Unsur Waktu Pelayanan



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 2024

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{348}{108} \times 1 \\ &= 3,22 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi 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 2024

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,22 \times 25 \\ &= 80,56 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 80,56. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan :

Tabel 14  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2024

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 80,56 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 3,22. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah A atau berpredikat “BAIK”.

#### 4. Biaya/Tarif Pelayanan

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

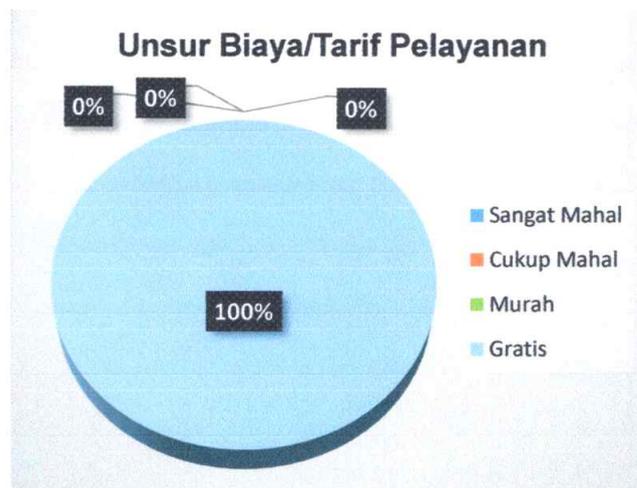
- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Dari 108 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 15  
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	108	100%
Jumlah		108	100%

Grafik 4  
Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan



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 2024

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{432}{108} \times 1 \\
 &= 4,00
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi 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 2024

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

Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 100. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan :

Tabel 16  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2024

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan adalah 100 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 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 2024 adalah A atau berpredikat "SANGAT BAIK".

#### 5. Kesesuaian Produk Layanan

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

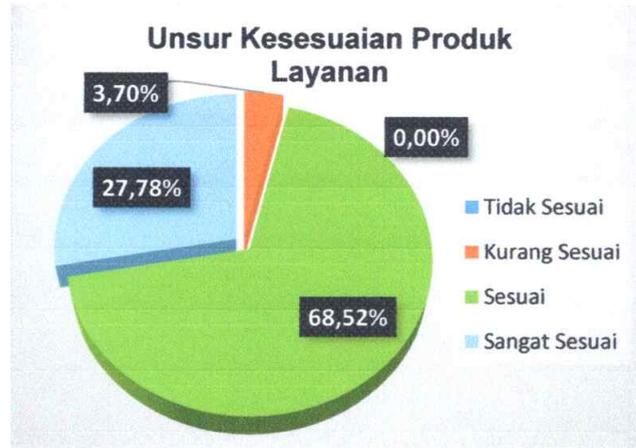
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Dari 108 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 17  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
Berdasarkan Unsur Kesesuaian Produk Layanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00%
2	Kurang Sesuai	4	3,70%
3	Sesuai	74	68,52%
4	Sangat Sesuai	30	27,78%
Jumlah		108	100%

Grafik 5  
 Persentase Jawaban Responden  
 Terhadap Unsur Kesesuaian Produk Layanan



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 2024

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{350}{108} \times 1 \\
 &= 3,24
 \end{aligned}$$

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 2024

$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,24 \times 25 \\ &= 81,02 \end{aligned}$
--

Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 81,02. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan.

Tabel 18  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan  
Triwulan II Tahun 2024

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 81,02 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 3,24. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah A atau berpredikat “BAIK”.

## 6. Kompetensi Pelaksana Layanan

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

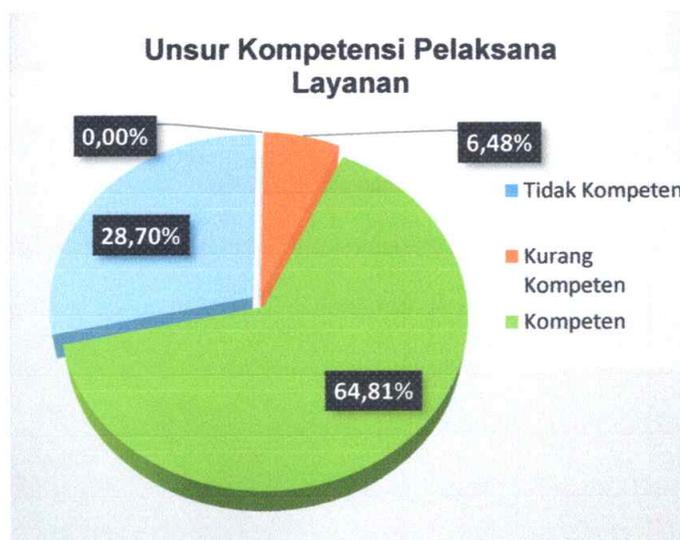
- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Dari 108 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 19  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Kompeten	0	0,00%
2	Kurang Kompeten	7	6,48%
3	Kompeten	70	64,81%
4	Sangat Kompeten	31	28,70%
Jumlah		108	100%

Grafik 6  
Persentase Jawaban Responden  
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan



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 2024

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{348}{108} \times 1 \\ &= 3,22 \end{aligned}$$

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 2024

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,22 \times 25 \\ &= 80,56 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 80,56. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan :

Tabel 20  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan  
Triwulan II Tahun 2024

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan adalah 80,56 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 3,22. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah B atau berpredikat “BAIK”.

#### 7. Perilaku Pelaksana Layanan

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

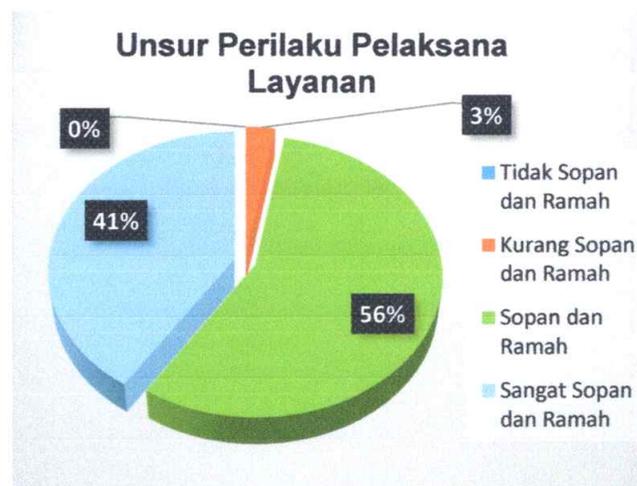
- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Dari 108 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 21  
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	3	2,78%
3	Sopan dan Ramah	61	56,48%
4	Sangat Sopan dan Ramah	44	40,74%
Jumlah		108	100%

Grafik 7  
Persentase Jawaban Responden  
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana Layanan



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 2024

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{365}{108} \times 1 \\
 &= 3,38
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi 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 2024

$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,38 \times 25 \\ &= 84,49 \end{aligned}$
--

Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 84,49. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan.

Tabel 22  
Rekapitulasi Nilai Indeks  
Unsur Perilaku Pelaksana Layanan  
Triwulan II Tahun 2024

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 84,49 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 3,38. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Perilaku Pelaksana

Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah B 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 108 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 23  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Buruk	0	0,00%
2	Cukup	12	11,11%
3	Baik	85	78,70%
4	Sangat Baik	0	0,00%
Jumlah		108	100%

Grafik 8  
Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana



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 2024

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{323}{108} \times 1 \\ &= 2,99 \end{aligned}$$

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 2024

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 2,99 \times 25 \\ &= 74,77 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 74,77. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana.

Tabel 24  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana  
Triwulan II Tahun 2024

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 74,77 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 2,99. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 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:

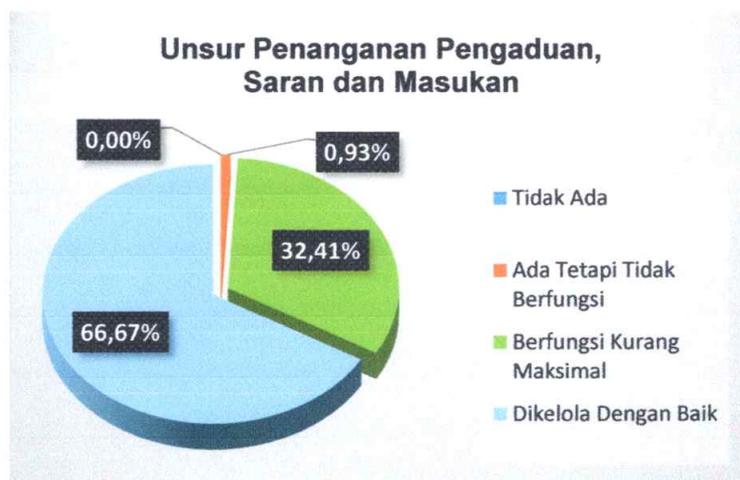
- Tidak Ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

Dari 108 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

**Tabel 25**  
**Jumlah dan Persentase Jawaban Responden**  
**Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran**  
**dan Masukan**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Ada	0	0,00%
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	1,85%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	38	35,19%
4	Dikelola Dengan Baik	68	62,96%
Jumlah		108	100%

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



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 2024

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{395}{108} \times 1 \\ &= 3,66 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi 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 2024

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,66 \times 25 \\ &= 91,44 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 91,44. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tabel 26  
Rekapitulasi Nilai Indeks  
Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Triwulan II Tahun 2024

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 91,44 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 adalah 3,66. 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 2024 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

#### D. FLUKTUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat yang diukur dalam setiap Triwulan memiliki hasil yang berbeda. Perbedaan yang tergambar dalam setiap triwulan disebabkan berbagai faktor, khususnya disebabkan oleh 9 (sembilan) unsur pengukur indeks itu sendiri.

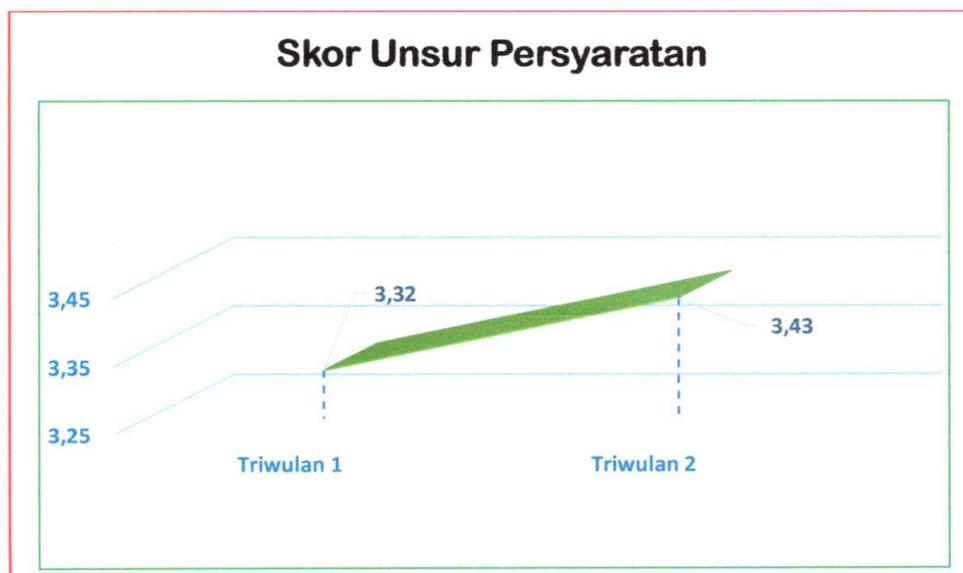
Berikut, penyusun akan memaparkan perbedaan nilai setiap unsur IKM dalam setiap triwulan melalui tabel dan grafik, dengan demikian akan lebih mendapatkan gambaran secara menyeluruh fluktuasi IKM.

Tabel 27  
 REKAPITULASI NILAI UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
 Triwulan Ke-1, dan Triwulan Ke-2 Tahun 2024

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	Skor		Kategori		Peringkat	
		TW1	TW2	TW1	TW2	TW1	TW2
1	Persyaratan	3,32	3,43	Sangat Baik	Sangat Baik	5	3
2	Prosedur	3,38	3,42	Sangat Baik	Sangat Baik	3	4
3	Waktu Pelayanan	3,30	3,22	Sangat Baik	Baik	6	7
4	Biaya/Tarif	3,82	4,00	Sangat Baik	Sangat Baik	1	1
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,30	3,24	Sangat Baik	Baik	7	6
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,33	3,22	Sangat Baik	Baik	4	7
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,27	3,38	Sangat Baik	Sangat Baik	8	5
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,25	2,99	Sangat Baik	Baik	9	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,54	3,66	Sangat Baik	Sangat Baik	2	2

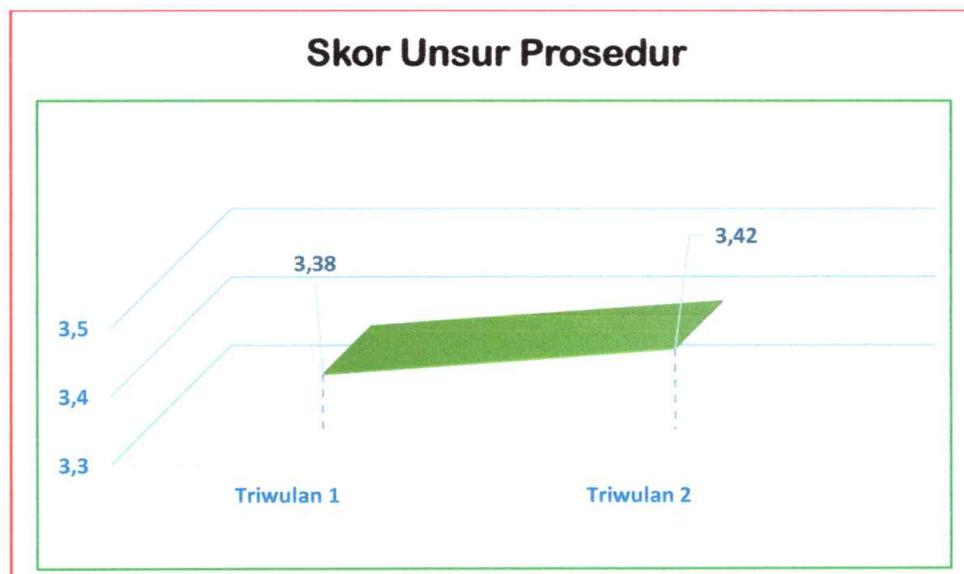
Sumber : Laporan Hasil Survey IKM Triwulan II - Tahun 2024

Grafik 10  
 Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir



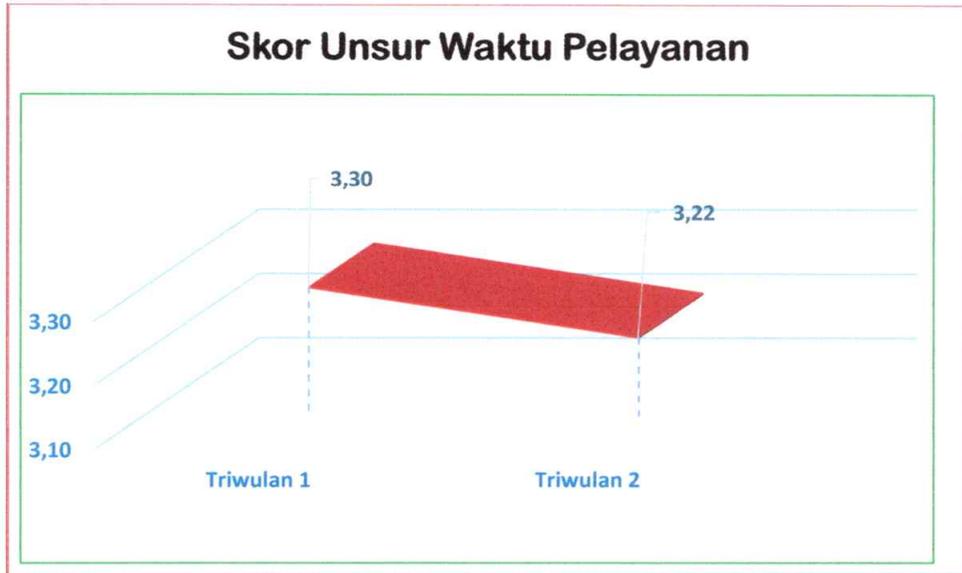
Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **persyaratan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,32 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh tetap sama, yaitu pada angka 3,43 (Sangat Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur persyaratan sudah mulai sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 11  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir



Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **prosedur** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,38 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh tetap sama, yaitu pada angka 3,42 (Sangat Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **prosedur** cenderung sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 12  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir



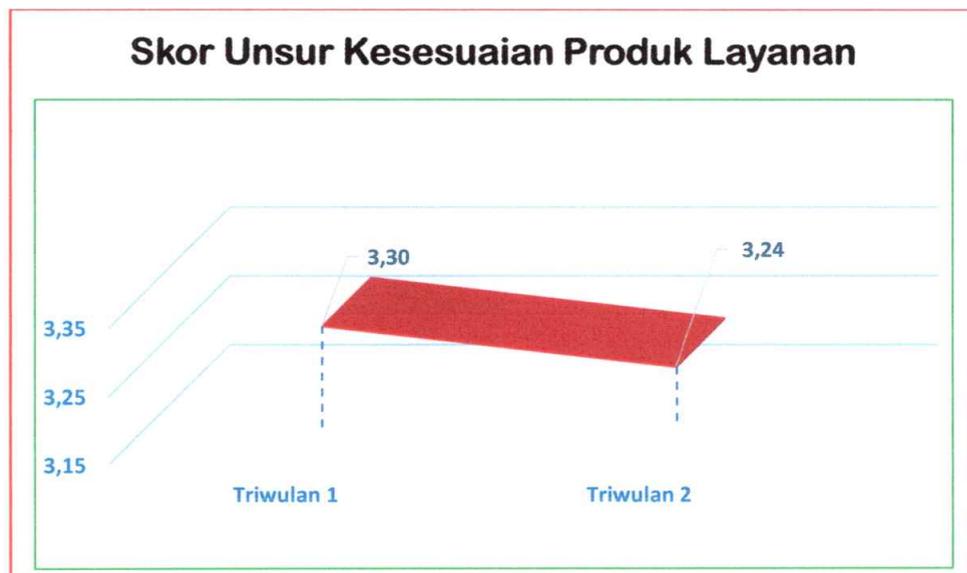
Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **waktu pelayanan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,30 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh menurun, yaitu pada angka 3,22 (Sangat Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **waktu pelayanan** cenderung menurun dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 13  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir



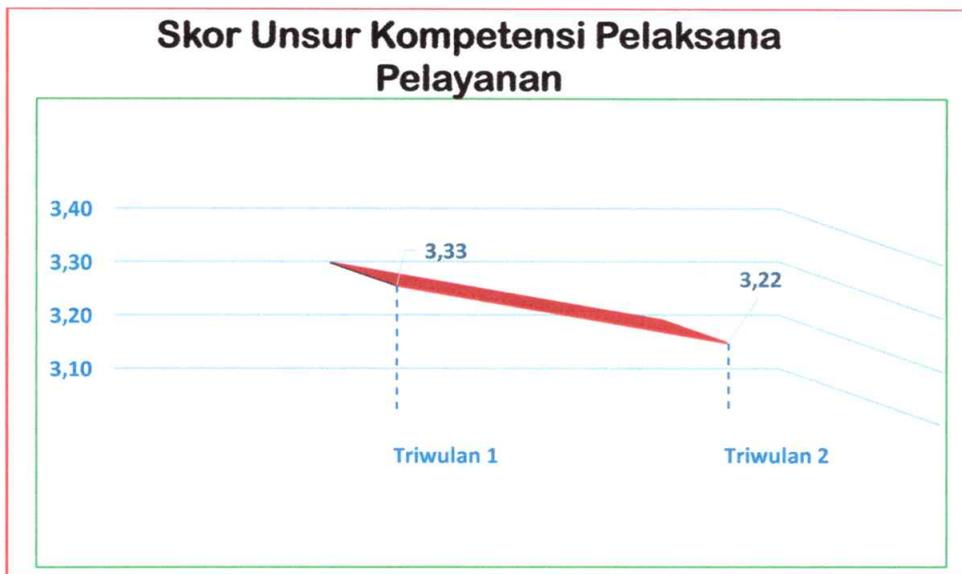
Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **biaya/tarif** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,82 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh meningkat, yaitu pada angka 4,00 (Sangat Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **biaya/tarif** sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 14  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir



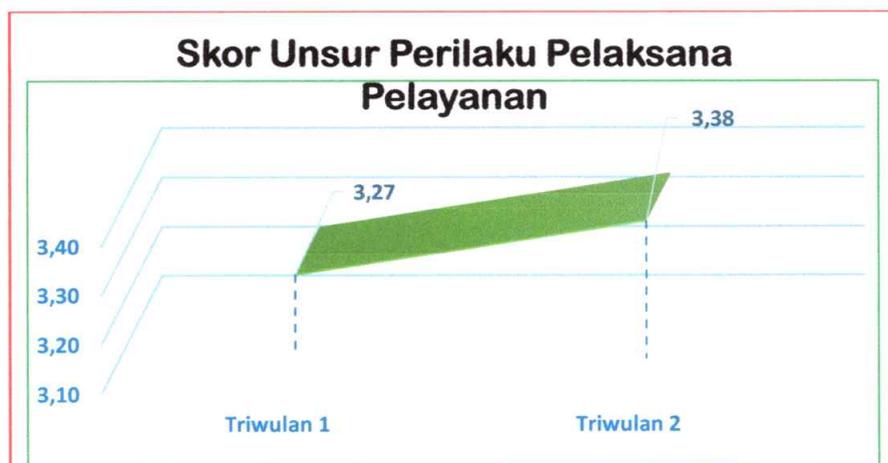
Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **kesesuaian produk layanan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,30 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh tetap sama, yaitu pada angka 3,24 (Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **kesesuaian produk layanan** cenderung turun dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 15  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir



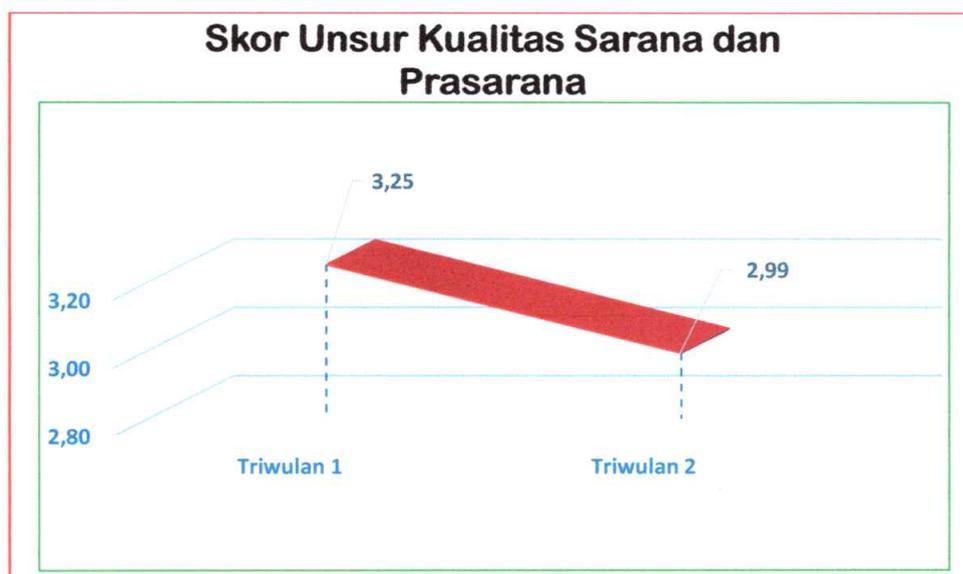
Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **kompetensi pelaksana pelayanan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,33 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor pada unsur ini mengalami penurunan, yaitu pada angka 3,22 (Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **kompetensi pelaksana pelayanan** cenderung turun dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 16  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir



Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **perilaku pelaksana pelayanan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,27 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor pada unsur ini mengalami penurunan, yaitu pada angka 3,38 (Sangat Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **perilaku pelaksana pelayanan** cenderung sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 17  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir



Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **kualitas sarana dan prasarana** juga mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,25 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor pada unsur ini tetap sama, yaitu pada angka 2,99 (Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **kualitas sarana dan prasarana** cenderung turun dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 18  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 2 Triwulan Terakhir



Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **penanganan pengaduan, saran dan masukan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,54 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh mengalami peningkatan, yaitu pada angka 3,66 (Sangat Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **penanganan pengaduan, saran dan masukan** cenderung masih belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

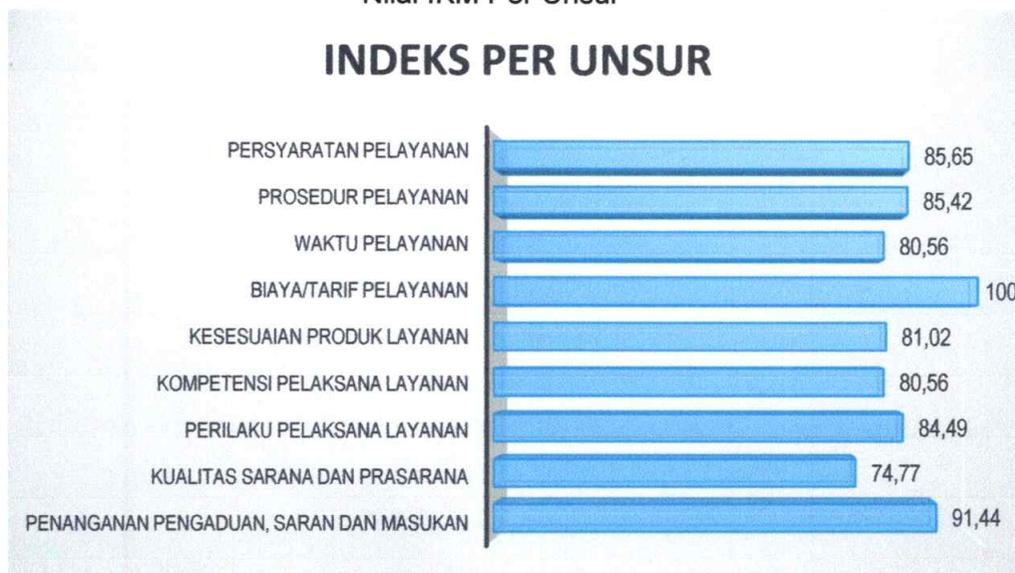
#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan II Tahun 2024 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 2024 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 2024 dipersepsikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK", Hal ini terlihat Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 3,36 dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 84,03.
- c. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di masing-masing unsur yang dimiliki adalah:
  - 1) Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan berada di angka 85,65 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
  - 2) Indeks Unsur Prosedur Pelayanan berada di angka 85,42 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
  - 3) Indeks Unsur Waktu Pelayanan berada di angka 80,56 dikategorikan A atau berpredikat "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 81,02 dikategorikan A atau berpredikat "BAIK".
  - 6) Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan berada di angka 80,56 dikategorikan B atau berpredikat "BAIK".
  - 7) Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan berada di angka 84,49 dikategorikan B atau berpredikat "SANGAT BAIK".

- 8) Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana berada di angka 74,77 dikategorikan B atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
- 9) Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada di angka 91,44 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

Grafik 19  
Nilai IKM Per Unsur



## 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:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya efisiensi waktu pelayanan secara konsisten dengan tetap memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan publik yang baik;
- b. Seluruh pelayan publik dalam memberikan pelayanan, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang kesesuaian produk layanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut kepada masyarakat;
- c. Diupayakan berbagai kegiatan untuk meningkatkan kompetensi para pemberi layanan agar dapat menciptakan pelayanan yang prima;

- d. Diupayakan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan layanan kepada publik, sehingga masyarakat yang mendapatkan layanan dapat merasakan lebih nyaman.
- e. Petugas pelayanan hendaknya selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

## REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

NO RESP	NILAI PER UNSUR									JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	44	SMA	PNS
2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	PEREMPUAN	55	SMA	WIRSAUSAHA
3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	LAKI-LAKI	36	SMA	WIRSAUSAHA
4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	WIRSAUSAHA
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	LAKI-LAKI	58	D3	LAINNYA
6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	52	S1	PNS
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4	LAKI-LAKI	32	SMA	PNS
8	2	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	40	SMP	WIRSAUSAHA
9	4	4	4	4	3	4	4	2	4	LAKI-LAKI	32	SMA	WIRSAUSAHA
10	3	4	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	WIRSAUSAHA
11	4	4	3	4	3	4	3	3	3	LAKI-LAKI	55	D3	LAINNYA
12	3	3	4	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	19	SMA	LAINNYA
13	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	WIRSAUSAHA
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4	LAKI-LAKI	38	S1	PNS
15	3	3	2	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	54	S1	PNS
16	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	WIRSAUSAHA
17	3	3	3	4	3	3	3	3	2	PEREMPUAN	44	SMA	PNS
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	53	SMA	WIRSAUSAHA
19	4	4	4	4	3	4	4	2	4	LAKI-LAKI	32	SMA	WIRSAUSAHA
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	WIRSAUSAHA
21	4	4	3	4	3	4	3	3	3	LAKI-LAKI	55	D3	LAINNYA
22	2	4	3	4	4	4	4	4	3	PEREMPUAN	62	SD	WIRSAUSAHA
23	4	3	3	4	3	3	3	3	4	LAKI-LAKI	34	SD	LAINNYA
24	4	4	4	4	3	4	4	2	4	LAKI-LAKI	32	SMA	TNI
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	WIRSAUSAHA
26	4	4	3	4	3	4	3	3	3	LAKI-LAKI	55	D3	LAINNYA
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4	LAKI-LAKI	31	S2	PNS
28	3	3	2	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	52	S1	PNS
29	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	D3	WIRSAUSAHA
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	LAKI-LAKI	54	S1	PNS
31	4	4	3	4	4	4	3	4	4	LAKI-LAKI	53	S1	PNS
32	3	3	3	4	4	4	4	3	4	LAKI-LAKI	45	SMA	PNS
33	3	4	3	4	3	2	2	3	4	LAKI-LAKI	40	D3	PNS
34	3	4	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	WIRSAUSAHA
35	4	4	3	4	3	4	3	3	3	LAKI-LAKI	55	S2	LAINNYA
36	3	3	4	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	19	SMA	LAINNYA
37	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	WIRSAUSAHA
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4	LAKI-LAKI	33	S1	PNS
39	3	3	2	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	53	S1	PNS
40	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	WIRSAUSAHA

NO RESP	NILAI PER UNSUR									JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	52	SMA	TNI
42	4	4	4	4	2	4	4	2	4	LAKI-LAKI	32	SMA	POLRI
43	3	4	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	WIRSAUSAHA
44	4	4	3	4	3	4	3	3	4	LAKI-LAKI	55	D3	LAINNYA
45	4	4	3	4	4	4	4	4	3	PEREMPUAN	66	SD	WIRSAUSAHA
46	4	3	3	4	3	3	3	3	4	LAKI-LAKI	31	SD	LAINNYA
47	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	WIRSAUSAHA
48	3	3	3	4	3	3	4	3	4	LAKI-LAKI	31	S1	PNS
49	3	3	2	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	55	S1	PNS
50	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	POLRI
51	3	3	3	4	3	3	3	2	4	LAKI-LAKI	62	SMP	LAINNYA
52	3	4	3	4	3	2	2	3	4	LAKI-LAKI	40	D3	PNS
53	3	4	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	WIRSAUSAHA
54	4	4	3	4	3	4	3	3	4	LAKI-LAKI	55	D3	LAINNYA
55	4	4	3	4	4	4	4	4	3	PEREMPUAN	64	SMP	WIRSAUSAHA
56	4	3	3	4	3	3	3	3	4	LAKI-LAKI	31	SMA	LAINNYA
57	4	4	4	4	3	4	4	2	4	LAKI-LAKI	32	S1	POLRI
58	3	4	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	TNI
59	4	3	4	4	4	3	4	3	4	PEREMPUAN	24	SMA	SWASTA
60	3	3	3	4	3	3	4	3	4	LAKI-LAKI	31	S1	PNS
61	3	3	2	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	55	S2	PNS
62	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	SWASTA
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	31	S2	SWASTA
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	LAKI-LAKI	45	S1	POLRI
65	3	4	3	4	3	2	2	3	4	LAKI-LAKI	40	D3	PNS
66	3	4	3	4	2	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	SWASTA
67	4	4	3	4	3	4	3	3	3	LAKI-LAKI	55	S2	LAINNYA
68	4	4	3	4	4	4	4	4	3	PEREMPUAN	64	SD	WIRSAUSAHA
69	4	2	3	4	3	3	3	3	4	LAKI-LAKI	31	SD	LAINNYA
70	4	4	4	4	3	4	4	2	4	LAKI-LAKI	32	SMA	SWASTA
71	3	4	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	SWASTA
72	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	POLRI
73	3	3	2	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	55	S3	PNS
74	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	WIRSAUSAHA
75	3	3	3	4	4	3	3	3	3	LAKI-LAKI	34	SMA	TNI
76	4	4	3	4	4	4	3	3	3	PEREMPUAN	29	S1	WIRSAUSAHA
77	4	4	4	4	3	4	4	2	4	PEREMPUAN	32	SMA	SWASTA
78	3	4	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	SWASTA
79	4	4	3	4	3	4	3	3	3	LAKI-LAKI	52	D3	TNI
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	PEREMPUAN	46	SD	WIRSAUSAHA
81	4	3	3	4	3	3	3	2	3	PEREMPUAN	52	S2	POLRI
82	3	3	4	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	19	SMA	LAINNYA
83	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	WIRSAUSAHA
84	3	3	3	4	3	3	4	3	4	LAKI-LAKI	31	S1	PNS

NO RESP	NILAI PER UNSUR									JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
85	3	3	2	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	55	S1	PNS
86	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	POLRI
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	40	S1	SWASTA
88	3	2	4	4	3	3	4	3	4	LAKI-LAKI	47	S3	SWASTA
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	38	SMA	LAINNYA
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	37	SMA	POLRI
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	PEREMPUAN	46	S2	WIRUSAHA
92	3	3	3	4	2	3	3	3	4	LAKI-LAKI	32	SMA	PNS
93	4	3	3	4	3	3	3	2	3	PEREMPUAN	52	SMA	SWASTA
94	3	3	4	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	19	SMA	LAINNYA
95	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	TNI
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4	LAKI-LAKI	31	S1	PNS
97	3	3	2	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	55	S1	PNS
98	4	3	4	4	4	3	4	3	4	PEREMPUAN	24	SMA	SWASTA
99	3	4	3	4	3	2	3	3	4	LAKI-LAKI	42	S1	SWASTA
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	PEREMPUAN	46	SD	WIRUSAHA
101	3	4	3	4	3	2	3	3	4	LAKI-LAKI	42	S1	SWASTA
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4	PEREMPUAN	46	SD	WIRUSAHA
103	4	3	4	4	4	3	4	3	4	PEREMPUAN	24	SMA	SWASTA
104	3	4	3	4	3	2	3	3	4	LAKI-LAKI	42	S1	SWASTA
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4	PEREMPUAN	46	SD	WIRUSAHA
106	3	4	3	4	3	2	3	3	4	LAKI-LAKI	42	S1	SWASTA
107	3	3	3	4	3	3	4	3	4	LAKI-LAKI	31	S1	PNS
108	3	3	2	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	55	S1	PNS

## DAFTAR PUSTAKA

- Pemerintah Indonesia. 2009. **Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No. 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5038. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. 2012. **Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 No. 215. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. 1995. **Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat**. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan**. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, No. 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani**. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2017. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2017. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2003. **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2004. **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2004. **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah**. Jakarta.

BENTUK MUTU PELAYANAN  
PUBLIKASI IKM DAN IPAK DI RUANG PELAYANAN

**INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)  
BADAN PENDAPATAN DAERAH KAB. TANAH LAUT  
TRIWULAN II TAHUN 2024**

<b>NILAI IPAK</b>	<b>NAMA LAYANAN : Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut</b>		
<h1>81,9</h1>	<b>RESPONDEN</b>		
	<b>JUMLAH : 30 Orang</b>		
	<b>Jenis Kelamin : L = 16 Orang / P = 14 Orang</b>		
	<b>PENDIDIKAN :</b>		
	SD	= 0	Orang
	SMP	= 0	Orang
	SMA	= 22	Orang
D1/D2/D3	= 3	Orang	
S1	= 4	Orang	
S2	= 1	Orang	
<b>Periode Survei = 9 Juni 2024</b>			

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, 04 Juli 2024

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN TANAH LAUT



The image shows a circular official stamp of the Regional Revenue Office of Tanah Laut Regency. The stamp contains the text 'PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT' around the perimeter and 'BADAN PENDAPATAN DAERAH' in the center. A blue ink signature is written over the stamp.

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