

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku unsur pembina pelayanan publik untuk lakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya pada Badan Pendapatan Daerah dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum

khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh Pemerintah.

Pelaihari, Juli 220

Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Tanah Laut



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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	III
DAFTAR GAMBAR	IV
DAFTAR TABEL	V
DAFTAR LAMPIRAN	VI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum.....	2
1.4. Maksud dan Tujuan	4
1.5. Manfaat	5
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	7
2.1 Ruang Lingkup	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survey.....	7
2.2.1 Persiapan	7
2.2.2 Pengumpulan Data	9
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	9
2.2.4 Penyusunan Laporan	10
BAB III HASIL PENGUKURAN	11
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 10 Unsur Pelayanan	11
3.2. Data Responden	13
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
4.1. Kesimpulan	16
4.2 Rekomendasi	16
Lampiran	28

DAFTAR GAMBAR

Tahapan Survey	8
----------------------	---

DAFTAR TABEL

Kategorisasi Mutu Pelayanan	8
Nilai Rata-Rata (NRR) Dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 10 Unsur Pelayanan	8
Responen Berdasarkan Jenis Kelamin	15
Respon Berdasarkan Pekerjaan	16
Responden Berdasarkan Umur	17
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	18

DAFTAR LAMPIRAN

KUISIONER	17
DATA RESPONDEN	17
REKAPITULASI DATA RESPONDEN	18

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara Negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, khususnya di Kabupaten Tanah Laut.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman

Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2020 ini Tim Survey dan Pengolah Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Tanah Laut telah melakukan pengukuran survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

2.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

1.2 Pengertian Umum

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

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran

secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

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

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

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

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

Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

1.5 Manfaat

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

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

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

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

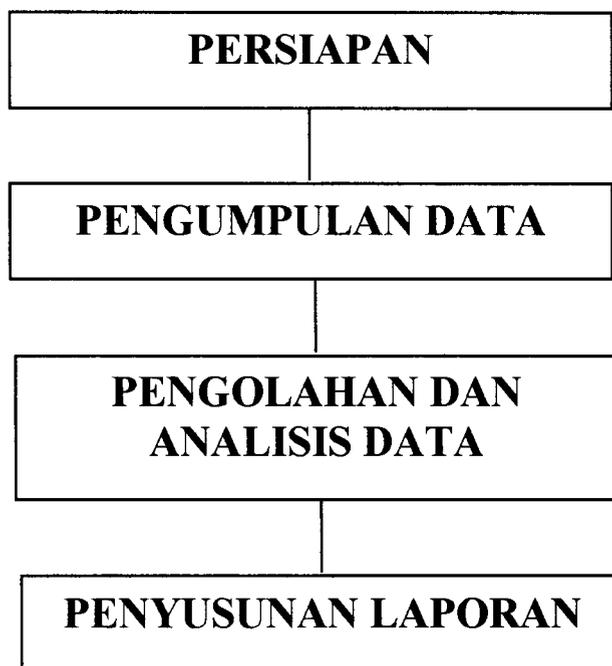
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s.d Juli Tahun 2020 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 150 (Seratus lima puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

2.2.1 Persiapan

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

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

masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

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

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

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

3. Bentuk Jawaban

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

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

b) Kriteria Responden

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

c) Metode Pemilihan Responden

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

2.2.2 Pengumpulan Data

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

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 150 (seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Januari sampai dengan minggu keempat bulan Juni tahun 2020.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandardisasi secara Nasional. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

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

BAB III HASIL PENGUKURAN

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

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 memuat 10 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

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

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 88,76** dengan angka Indeks sebesar 88,76 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat : 81,26 - 100.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

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

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Kesesuaian persyaratan	3.587	89.667
2.	Prosedur pelayanan	3.573	89.333
3.	Kecepatan pelayanan	3.380	84.500
4.	Kewajaran dan kepastian biaya pelayanan	3.467	86.667
5.	Ketentuan dan spesifikasi produk pelayanan	3.407	85.167
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3.560	89.000
7.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3.753	93.833
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3.567	89.167
9.	Penanganan pengaduan	3.660	91.000

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,550 atau sangat baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (rata-rata 3,753), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur kecepatan pelayanan (rata-rata 3,380).

Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, sedangkan pada kecepatan pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,25 (rata-rata 3,550) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut pada umumnya sangat baik dan sudah merasa sangat puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut.

Akan tetapi unsur-unsur kecepatan pelayanan dengan NRR terendah dari keseluruhan yang ada perlu ditinjau lanjuti melalui rapat koordinasi dengan tim teknis pada pengelola standart operasional prosedur (SOP).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di

atas 3,25 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Untuk proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur kecepatan pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,380). Selain itu ada 8 (delapan) unsur lain yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 2 (dua) unsur lainnya kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

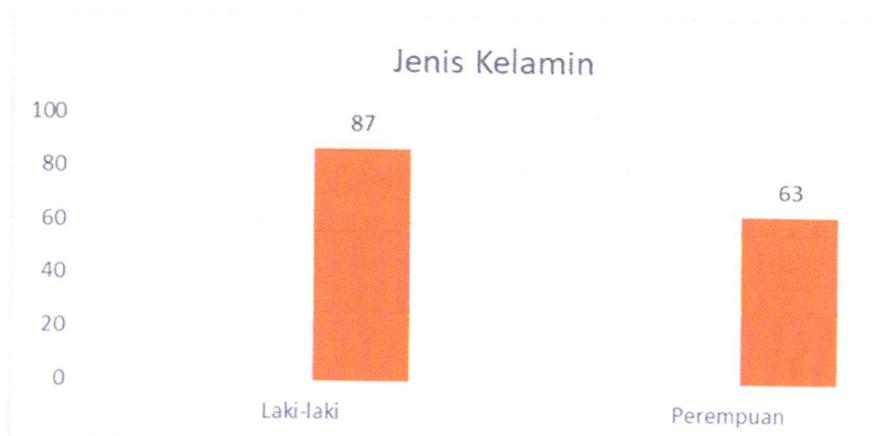
- a. Kewajaran dan kepastian biaya pelayanan (NRR 3.467)
- b. Ketentuan dan spesifikasi produk pelayanan (NRR 3.407)

3.2 Data Responen

Adapun data responden dapat dilihat sebagai berikut :

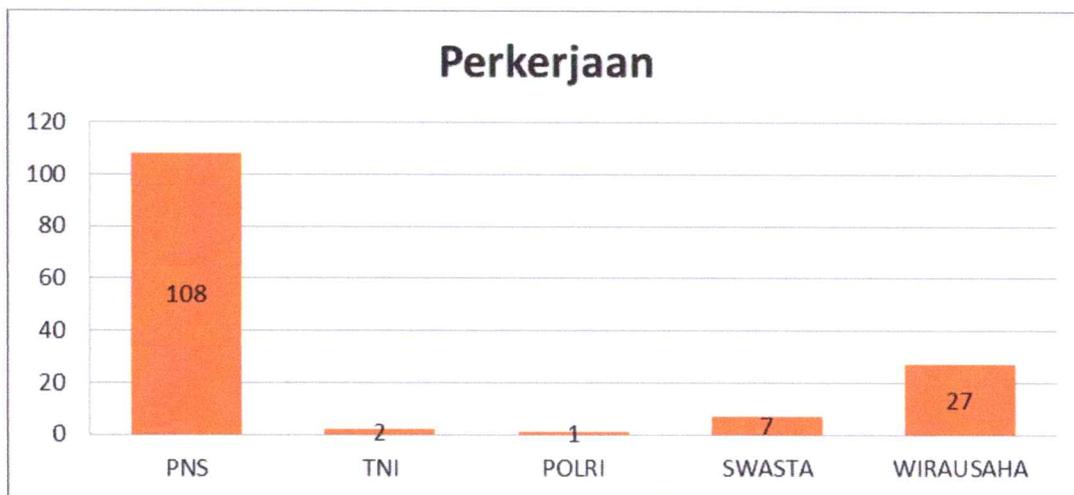
Tabel 3. Responen Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	87
Perempuan	63
<i>Total</i>	<i>150</i>



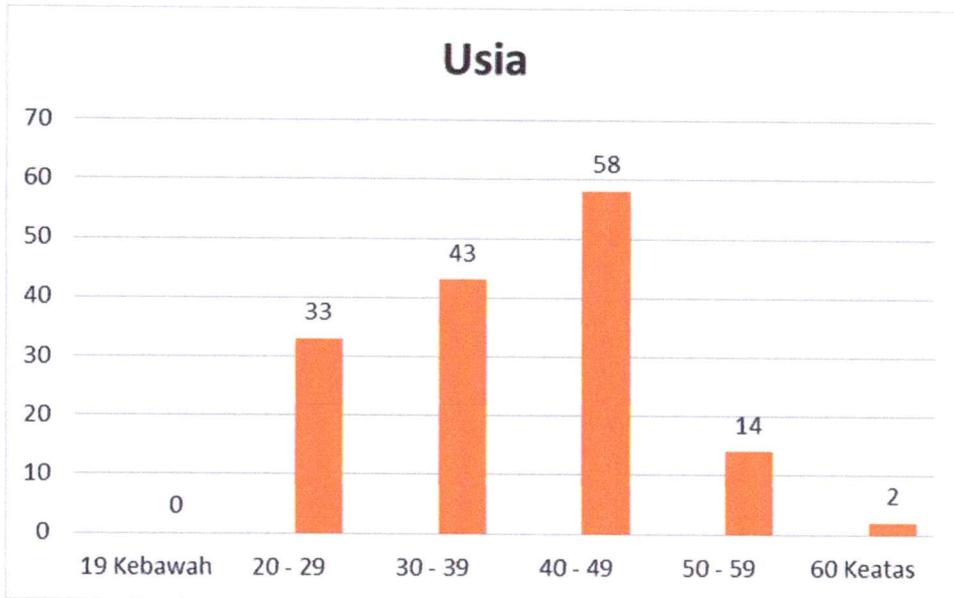
Tabel 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
PNS	109
TNI	2
POLRI	1
SWASTA	7
WIRSAUSAHA	27
LAINNYA	5
<i>Total</i>	150



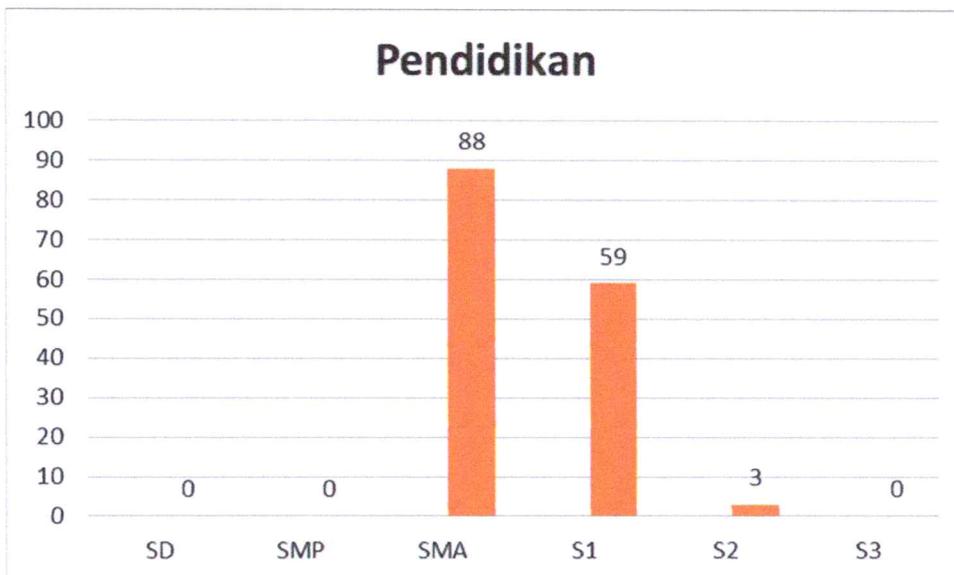
Tabel 5. Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah
19 Kebawah	0
20 - 29 tahun	33
30 - 39 tahun	43
40 - 49 tahun	58
50 - 59 tahun	14
60 tahun ke atas	2
<i>Total</i>	150



Tabel 6. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah
SD	-
SMP	-
SMA	88
S1	59
S2	3
S3	-
<i>Total</i>	150



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 - 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = **88,76**
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (rata-rata 3,753), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur kecepatan pelayanan (rata-rata 3,380).
- c. Dari 9 unsur pelayanan tidak ada unsur yang IKM dibawah 81,26.

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian biaya pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.
Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
(1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,

- (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
 - g. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. A. Syairani Komplek Perkantoran Gagah Pelaihari 70814

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Responden Yang Terhormat,

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

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

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

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

Kepala Badan Pendapatan
Daerah Kabupaten Tanah
Laut

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

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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

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

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

Saran dan keluhan Saudara terhadap Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut

.....
.....

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	4	4	3	3	3
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6	3	3	3	3	4	4	4	3	4
7	4	3	3	3	4	4	4	4	4
8	3	4	3	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	4	3	4
12	4	4	3	3	3	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	3	4	3	3	3	3	3	4	4
15	4	4	4	3	3	3	4	3	3
16	3	4	4	3	3	4	3	4	3
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	3	4	3	3	4	3	4
20	3	4	3	4	3	3	4	3	3
21	4	4	3	4	3	4	4	4	3
22	3	4	4	4	3	4	4	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4
27	3	4	3	3	3	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	3	3	4	3	4	4	3	4
30	4	3	3	3	3	3	4	4	4
31	4	3	3	3	3	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	4	3	3	3	3	4	4
36	4	3	3	3	3	3	4	4	4
37	3	4	3	3	3	3	4	3	4
38	4	4	4	3	3	4	4	4	4
39	4	3	3	3	4	3	4	4	4
40	3	3	3	3	4	4	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	4	4	4
43	4	3	3	3	4	3	3	4	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	3	3	4	4	4
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	3	3	4	4	4	4
48	4	3	3	4	3	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	4	3	3	3	3	4	3	4
52	3	3	4	3	3	3	3	4	3
53	4	4	3	3	3	4	4	3	3
54	3	4	3	4	3	4	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	3	4	3	4

57	4	4	3	4	4	3	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3
59	4	4	3	3	4	3	4	3	3
60	4	3	3	3	3	3	3	3	4
61	4	3	3	4	3	3	4	3	4
62	4	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	3	3	3	3	3	4	3	4
67	3	4	3	3	3	3	4	4	4
68	4	4	3	3	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	3	3	4	4	3	3
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	4	3	3	3
73	4	3	3	4	4	3	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	4	4	4
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	3	3	3	3	4	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	4	4	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	3	4	3	4	4	4	3
81	3	4	3	4	3	4	4	4	4
82	3	4	4	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	4	3	3	3	4	4	4	3
86	4	4	3	3	3	4	4	3	3
87	3	3	3	3	3	4	4	3	3
88	3	4	4	3	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	3	4	3	4	4	3	3
95	4	3	4	4	4	4	4	3	4
96	3	3	3	3	3	3	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	4	4	3	4	3	3	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	3	4	4	3	4	3	3
103	4	4	4	4	3	4	4	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	4	3	4	3	4
106	3	4	4	4	4	3	3	3	3
107	3	4	4	3	3	3	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	3	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	4	4	3	4	3	3	3
112	4	3	3	4	3	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	4	3	3	3

116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	4	3	3	3	4	3	3
118	4	3	3	3	3	3	4	4	4
119	4	4	3	3	3	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	4	3	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	3	3	3	3	3	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	3	4
125	3	3	3	4	4	4	4	4	4
126	4	4	3	3	3	3	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	3	4	4	4	4	4
129	4	4	3	4	4	4	4	4	4
130	4	4	3	3	3	3	4	4	3
131	4	3	4	3	3	4	4	3	3
132	4	3	3	4	3	3	4	4	4
133	4	4	3	3	3	3	4	4	4
134	4	4	4	4	4	3	3	3	3
135	4	3	3	3	3	4	4	4	4
136	4	4	4	3	3	4	4	4	4
137	4	4	4	3	3	3	3	4	4
138	4	3	4	3	4	3	3	4	3
139	4	4	3	4	3	4	4	3	3
140	3	3	4	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	4	4	3	3	3
142	3	3	4	4	3	3	4	4	3
143	4	3	3	4	4	4	3	3	4
144	3	4	3	4	3	4	4	3	4
145	3	3	4	3	3	4	3	3	4
146	4	4	3	3	4	3	4	4	3
147	3	3	3	3	3	4	3	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	3	3	4	4	4	3	4
150	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Nilai /Unsur	538	536	507	520	511	534	563	535	549
NRR / Unsur	3.587	3.573	3.380	3.467	3.407	3.560	3.753	3.567	3.660
NRR tertbg / Unsur	0.399	0.397	0.376	0.385	0.379	0.396	0.417	0.396	0.407
IKM	89.667	89.333	84.500	86.667	85.167	89.000	93.833	89.167	91.500

DATA RESPONDEN			
UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
20	P	SMA	WIRUSAHA
45	P	S1	PNS
25	L	SMA	PNS
39	L	SMA	PNS
42	P	S1	PNS
25	P	S1	PNS
44	L	S1	PNS
48	L	S1	PNS
42	L	SMA	TNI
34	P	S1	PNS
50	L	S1	PNS
35	P	SMA	PNS
25	L	SMA	TNI
34	L	S1	WIRUSAHA
56	L	SMA	PNS
27	L	S1	PNS
24	L	S1	PNS
38	P	SMA	PNS
27	L	SMA	PNS
42	L	S1	PNS
42	L	S1	LAINNYA
42	P	S1	PNS
27	L	S1	POLRI
32	L	S1	WIRUSAHA
47	L	SMA	PNS
49	P	SMA	WIRUSAHA
45	P	SMA	PNS
47	P	SMA	PNS
32	P	S1	WIRUSAHA
42	L	SMA	PNS
31	P	SMA	WIRUSAHA
28	P	S1	WIRUSAHA
35	L	SMA	PNS
43	L	S1	PNS
43	P	SMA	PNS
49	P	SMA	PNS
41	P	S1	WIRUSAHA
36	L	SMA	WIRUSAHA
49	L	SMA	PNS
35	P	SMA	PNS
33	L	SMA	PNS
43	L	S1	PNS
34	P	S1	PNS
40	L	SMA	PNS
27	P	S1	PNS
40	P	SMA	PNS
44	P	S1	WIRUSAHA
46	L	SMA	PNS
41	P	S1	PNS
42	L	SMA	PNS
32	P	S1	PNS
47	L	SMA	PNS
38	P	S1	LAINNYA
47	L	S1	PNS
35	P	S1	PNS
47	P	SMA	PNS

29	L	SMA	WIRUSAHA
49	L	S1	WIRUSAHA
36	L	SMA	LAINNYA
29	P	SMA	WIRUSAHA
37	P	S1	PNS
26	L	S1	PNS
48	L	SMA	PNS
24	P	S1	WIRUSAHA
42	P	SMA	PNS
41	L	SMA	PNS
47	L	S1	PNS
44	P	SMA	PNS
47	P	SMA	PNS
43	L	S1	LAINNYA
35	L	SMA	PNS
36	P	SMA	PNS
41	L	SMA	PNS
28	L	S1	PNS
39	L	SMA	PNS
45	P	S1	PNS
59	L	SMA	PNS
59	L	SMA	PNS
48	L	SMA	PNS
38	P	S1	PNS
53	L	SMA	PNS
37	L	SMA	WIRUSAHA
40	P	S1	PNS
30	P	S1	WIRUSAHA
44	P	SMA	PNS
30	L	S1	PNS
20	P	SMA	PNS
36	P	SMA	PNS
52	P	SMA	PNS
25	P	S1	PNS
41	L	SMA	PNS
54	L	SMA	PNS
51	L	S1	PNS
23	P	S1	PNS
27	L	S1	PNS
20	P	SMA	SWASTA
24	P	S1	PNS
48	L	S1	SWASTA
50	L	SMA	PNS
21	P	SMA	WIRUSAHA
35	L	SMA	WIRUSAHA
30	P	SMA	PNS
50	L	SMA	WIRUSAHA
24	P	SMA	WIRUSAHA
30	L	SMA	SWASTA
26	P	SMA	PNS
24	L	SMA	PNS
39	P	SMA	PNS
26	L	SMA	SWASTA
43	L	SMA	PNS
32	L	SMA	PNS
40	L	SMA	PNS
28	P	SMA	WIRUSAHA
23	P	SMA	PNS
34	P	SMA	WIRUSAHA

47	L	S2	PNS
47	L	S1	PNS
30	L	S1	PNS
28	L	S1	PNS
52	L	SMA	PNS
36	L	SMA	PNS
36	L	SMA	PNS
45	L	SMA	WIRUSAHA
63	L	SMA	PNS
24	L	S1	PNS
49	L	S1	SWASTA
35	L	SMA	WIRUSAHA
40	L	SMA	PNS
30	P	S2	SWASTA
29	P	S1	WIRUSAHA
24	P	S1	WIRUSAHA
46	P	SMA	PNS
44	L	SMA	PNS
28	L	S1	WIRUSAHA
52	L	S1	PNS
38	L	SMA	PNS
44	P	SMA	PNS
47	L	S2	PNS
50	P	SMA	PNS
47	P	S1	PNS
36	L	SMA	LAINNYA
50	L	S1	PNS
47	L	S1	PNS
36	L	SMA	PNS
60	L	S1	PNS
35	P	SMA	SWASTA
49	L	SMA	PNS
32	L	SMA	PNS
48	P	S1	PNS
32	L	SMA	PNS