



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Badan Pendapatan Daerah

Triwulan I - Tahun 2023



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 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 ini merupakan agenda rutin yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh unit layanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023.

Laporan ini memuat hasil survei kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut. Adapun tujuan dari survei ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat selama Bulan Januari sampai dengan Maret 2023. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

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

Pelaihari, April 2023
Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Tanah Laut

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GRAFIK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	2
C. PENGERTIAN UMUM	3
D. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN	4
1. Maksud Survei	4
2. Tujuan Survei	2
3. Sasaran Survei	5
E. MANFAAT	6
F. HASIL YANG INGIN DICAPAI	7
G. RUANG LINGKUP	7
BAB II METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
A. METODE SURVEI	9
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	10
1. Populasi	10
2. Sampel	11
3. Teknik Pengambilan Sampel	12
C. VARIABEL PENGUKURAN SKM	12
D. TEKNIK ANALISIS DATA	13
E. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI	14
F. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI	14
1. Persiapan	14
2. Pengumpulan Data	15
3. Pengolahan Data dan Analisa Survei	15
4. Penyusunan laporan	16
BAB III HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	18
A. PROFIL RESPONDEN	19

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	20
C. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR	22
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	44
1. KESIMPULAN	44
2. REKOMENDASI.....	45
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	14
Tabel 2. Rata-Rata Skor dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran	18
Tabel 3. Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Jenis Kelamin)	19
Tabel 4. Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Usia)	19
Tabel 5. Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Pendidikan).....	20
Tabel 6. Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Pekerjaan)	20
Tabel 7. Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023	22
Tabel 8. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan	23
Tabel 9. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan Triwulan I Tahun 2023	24
Tabel 10. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Prosedur Pelayanan	25
Tabel 11. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan Triwulan I Tahun 2023	26
Tabel 12. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Waktu Pelayanan.....	27
Tabel 13. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan Triwulan I Tahun 2023	29
Tabel 14. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif Pelayanan	30
Tabel 15. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan Triwulan I Tahun 2023	31
Tabel 16. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kesesuaian Produk Layanan	32
Tabel 17. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan Triwulan I Tahun 2023	33
Tabel 18. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan	34

Tabel 19. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Triwulan I Tahun 2023	36
Tabel 20. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana Layanan	37
Tabel 21. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Triwulan I Tahun 2023	38
Tabel 22. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana	39
Tabel 23. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Triwulan I Tahun 2023	40
Tabel 24. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	41
Tabel 25. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Triwulan I Tahun 2023	43

DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 1. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan	23
GRAFIK 2. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Prosedur Pelayanan	25
GRAFIK 3. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan	28
GRAFIK 4. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan	30
GRAFIK 5. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kesesuaian Produk Layanan	32
GRAFIK 6. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan	35
GRAFIK 7. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana Layanan	37
GRAFIK 8. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana	39
GRAFIK 9. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	42
GRAFIK 10. Nilai IKM Per Unsur	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur 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 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 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 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 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 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 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 Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat 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 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 Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan Wajib Pajak Daerah terhadap pelayanan Pajak Daerah;

Adapun tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut di mana Survei 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 Kepuasan Masyarakat adalah:

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

E. MANFAAT

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

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

9. Diketuinya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), untuk mengetahui profile pengguna layanan, mengetahui persepsi pengguna layanan serta mengetahui keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan

G. RUANG LINGKUP

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

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Kesesuaian produk layanan (dengan standar pelayanan yang ada)
Kesesuaian produk layanan yang diterima oleh masyarakat dengan Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan oleh institusi pemberi layanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas sarana dan prasarana

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

BAB II

METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

A. METODE SURVEI

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

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

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

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

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Populasi

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

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

populasi bersifat tidak terhingga dan hanya dapat dijelaskan secara kualitatif

2. Sampel

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

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

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

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

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

Berdasarkan hasil perhitungan rumus 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 orang.

3. Teknik Pengambilan Sampel

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

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

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

C. VARIABEL PENGUKURAN SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

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

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Kuesioner yang masuk akan diolah mengikuti rumus 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 kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

Keterangan : x = Jumlah Unsur

N = Bobot nilai per unsur

Unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

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

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

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

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

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

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

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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	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

E. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut berlangsung pada bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2023 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

F. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

1. Persiapan

Dalam tahapan persiapan dilaksanakan sebagai berikut:

a. Menyusun tim survei

- b. Menyusun desain / form kuesioner survei, sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pertanyaan bersifat tertutup (Closed Question). Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang bersifat kuantitatif atau terukur dengan menggunakan skala Linkert 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 dip roses 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 Linkert 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 SKM mencakup Latar Belakang Masalah, Tujuan, Sasaran, Prinsip, Ruang Lingkup, Unsur Survei Kepuasan Masyarakat, Manfaat dan Pengertian Umum dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik (terlampir pada Bab I).
- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM 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 II).
- 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 setahun sebelumnya.
- e. Penutup. Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, 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 kepuasan masyarakat pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2023.

BAB III

HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 kuesioner. Berdasarkan survei 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 I Tahun 2023 sebesar 83,86 yang berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 81,26 - 100,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

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

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,32	Sangat Baik	5
2	Prosedur	3,38	Sangat Baik	3
3	Waktu pelayanan	3,30	Sangat Baik	6
4	Biaya/Tarif	3,82	Sangat Baik	1
5	Kesesuaian produk layanan	3,30	Sangat Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,33	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,27	Sangat Baik	8
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,25	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,54	Sangat Baik	2

A. PROFIL RESPONDEN

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3
Proporsi Responden SKM
(Berdasarkan Jenis Kelamin)

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	64	64%
2	Perempuan	36	36%
Jumlah		100	100%

2. Berdasarkan Umur

Tabel 4
Proporsi Responden SKM
(Berdasarkan Usia)

NO	USIA RESPONDEN	Frekuensi	Persentase
1	<21 Tahun	2	2%
2	21-30 Tahun	10	10%
3	31-40 Tahun	36	36%
4	41-50 Tahun	34	34%
5	51-60 Tahun	13	13%
6	>61 Tahun	5	5%
Jumlah		100	100%

3. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5
Proporsi Responden SKM
(Berdasarkan Pendidikan)

NO	PENDIDIKAN RESPONDEN	Frekuensi	Persentase
1	Tamat SD	9	9%
2	Tamat SMP	11	11%
3	Tamat SMA	63	63%
4	Tamat DIII	0	0%
5	Tamat S1	15	15%
6	Tamat S2	1	1%
7	Tamat S3	1	1%
Jumlah		100	100%

4. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 6
Proporsi Responden SKM
(Berdasarkan Pekerjaan)

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	Frekuensi	Persentase
1	PNS	19	19%
2	TNI	1	1%
3	POLRI	2	2%
4	SWASTA	20	20%
5	WIRAUUSAHA	26	26%
6	LAINNYA	32	32%
Jumlah		100	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 rumus sebagai berikut:

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

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

$$\begin{aligned}\text{IKM} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{3051}{100} \times 0,11 \\ &= 3,36\end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Badan Pendapatan daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,36 \times 25 \\ &= 83,903\end{aligned}$$

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Badan Pendapatan daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah 83,903. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Nilai Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan.

Tabel 7
Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Triwulan I Tahun 2023

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 83,903 menunjukkan nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 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 I Tahun 2023 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:

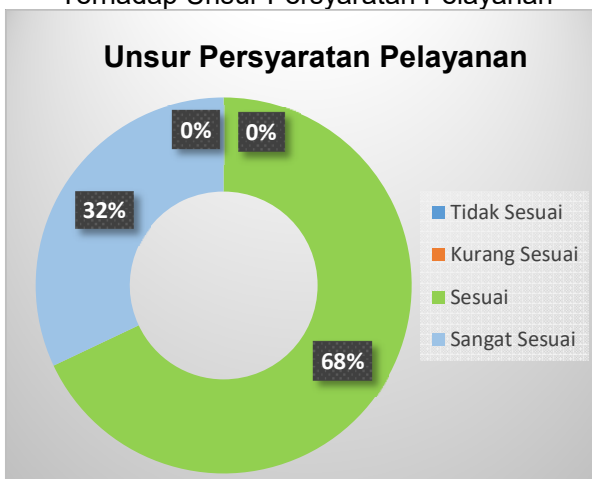
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Dari 100 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 8
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden
Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	68	68%
4	Sangat Sesuai	32	32%
Jumlah		100	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 menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{332}{100} \times 1 \\
 &= 3,32
 \end{aligned}$$

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 rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Nilai Interval} \times 25 \\ &= 3,32 \times 25 \\ &= 83,00 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 adalah 83,00. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan

Tabel 9
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023

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 83,00 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah 3,32. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

2. Prosedur pelayanan

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

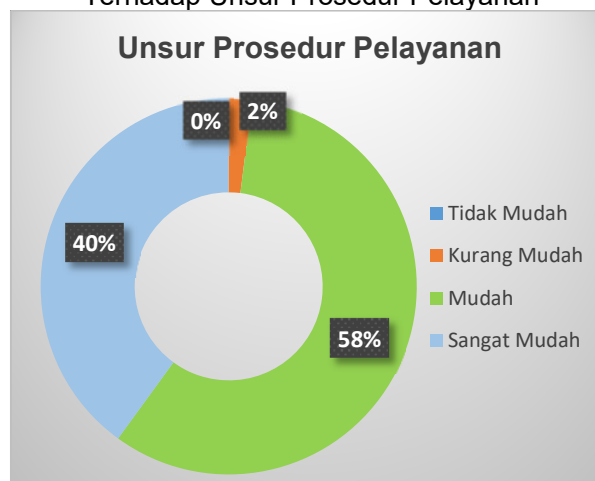
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Dari 100 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 10
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden
Berdasarkan Unsur Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	2	2%
3	Mudah	58	58%
4	Sangat Mudah	40	40%
Jumlah		100	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 menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{338}{100} \times 1 \\ &= 3,38 \end{aligned}$$

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 rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Nilai Interval} \times 25 \\ &= 3,38 \times 25 \\ &= 84,50 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 adalah 84,50. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan.

Tabel 11
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023

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 84,50 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut

Triwulan I Tahun 2023 adalah 3,38. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

3. Waktu pelayanan

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

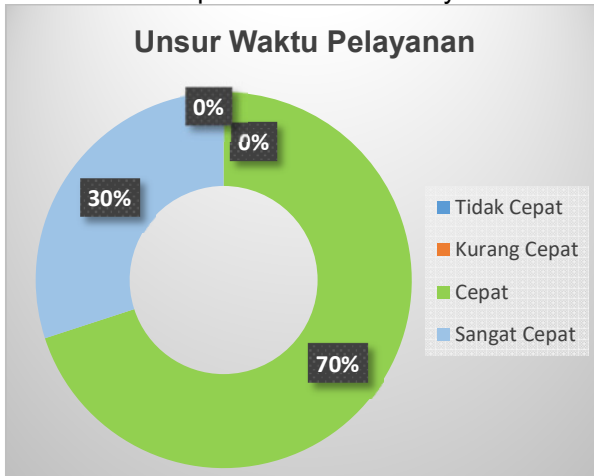
- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Dari 100 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 12
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden
Berdasarkan Unsur Waktu Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0%
2	Kurang Cepat	0	0%
3	Cepat	70	70%
4	Sangat Cepat	30	30%
Jumlah		100	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 menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{330}{100} \times 1 \\
 &= 3,30
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{Nilai Interval} \times 25 \\
 &= 3,30 \times 25 \\
 &= 82,50
 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 adalah 82,50. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan

Tabel 13
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023

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 82,50 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah 3,30. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

4. Biaya/tarif pelayanan

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

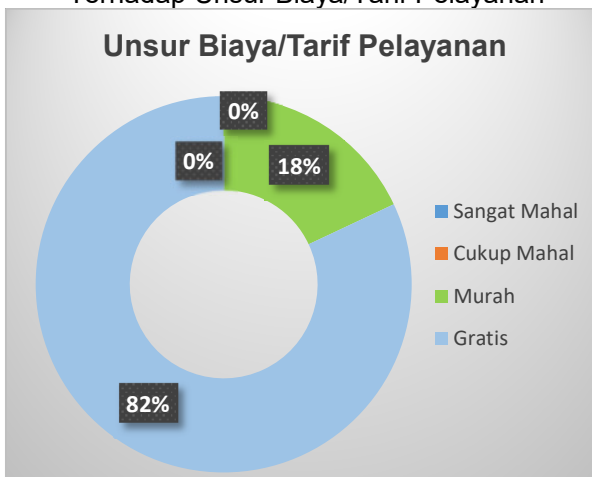
- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Dari 100 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

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

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Mahal	0	0%
2	Cukup Mahal	0	0%
3	Murah	18	18%
4	Gratis	82	82%
Jumlah		100	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 menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{382}{100} \times 1 \\
 &= 3,82
 \end{aligned}$$

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 rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Nilai Interval} \times 25 \\ &= 3,82 \times 25 \\ &= 95,50 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 adalah 95,50. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 15
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023

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 95,50 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah 3,82. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

5. Kesesuaian produk layanan

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

- Tidak Sesuai

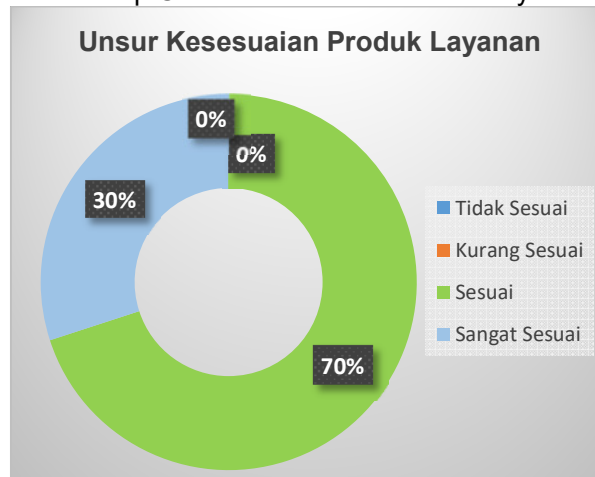
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Dari 100 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

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

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	70	70%
4	Sangat Sesuai	30	30%
Jumlah		100	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 menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{330}{100} \times 1 \\
 &= 3,30
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi 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 rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{Nilai Interval} \times 25 \\
 &= 3,30 \times 25 \\
 &= 82,50
 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 adalah 82,50. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan

Tabel 17
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan
Triwulan I Tahun 2023

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan adalah 82,50 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah 3,30. Sesuai

dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

6. Kompetensi pelaksana layanan

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

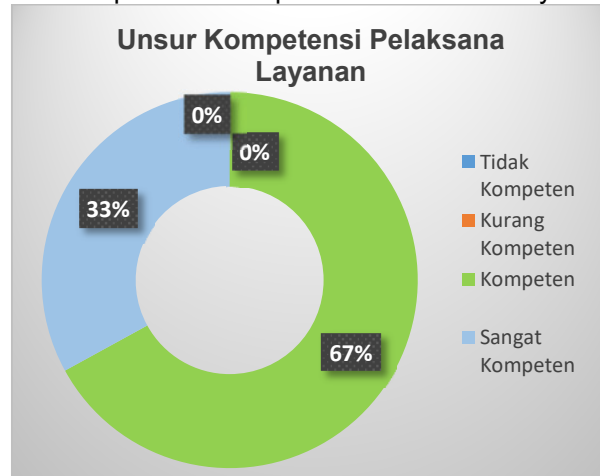
- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Dari 100 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

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

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	0	0%
3	Kompeten	67	67%
4	Sangat Kompeten	33	33%
Jumlah		100	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 menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{333}{100} \times 1 \\
 &= 3,33
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi 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 rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{Nilai Interval} \times 25 \\
 &= 3,33 \times 25 \\
 &= 83,25
 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 adalah 83,25. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan

Tabel 19
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan
Triwulan I Tahun 2023

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 83,25 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah 3,33. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

7. Perilaku pelaksana Layanan

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

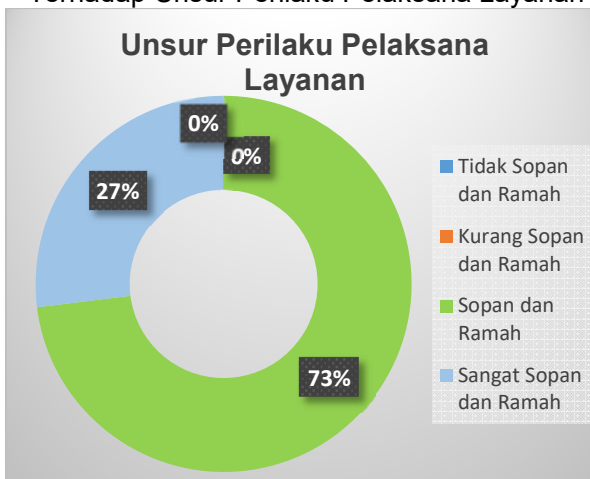
- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Dari 100 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

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

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0%
2	Kurang Sopan dan Ramah	0	0%
3	Sopan dan Ramah	73	73%
4	Sangat Sopan dan Ramah	27	27%
Jumlah		100	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 menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{327}{100} \times 1 \\
 &= 3,27
 \end{aligned}$$

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 rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Nilai Interval} \times 25 \\ &= 3,27 \times 25 \\ &= 81,75 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 adalah 81,75. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan.

Tabel 21
Rekapitulasi Nilai Indeks
Unsur Perilaku Pelaksana Layanan
Triwulan I Tahun 2023

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 81,75 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah 3,27. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

8. Kualitas sarana dan prasarana

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

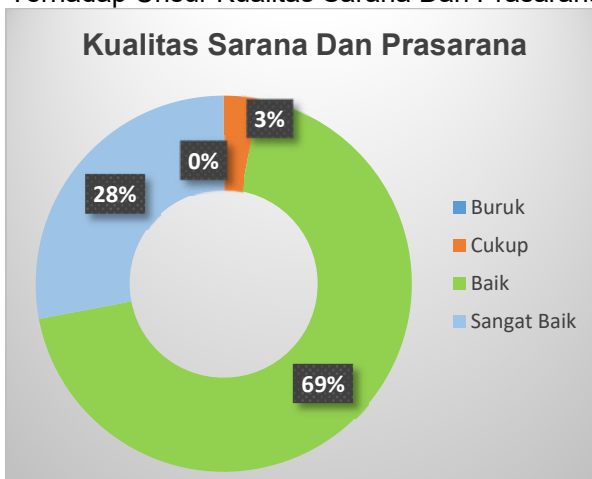
- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Dari 100 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

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

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	3	3%
3	Baik	69	69%
4	Sangat Baik	28	28%
Jumlah		100	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 menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{325}{100} \times 1 \\ &= 3,25 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi 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 rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Nilai Interval} \times 25 \\ &= 3,25 \times 25 \\ &= 81,25 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 adalah 81,25. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana.

Tabel 23
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana
Triwulan I Tahun 2023

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 81,25 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah 3,25. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 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:

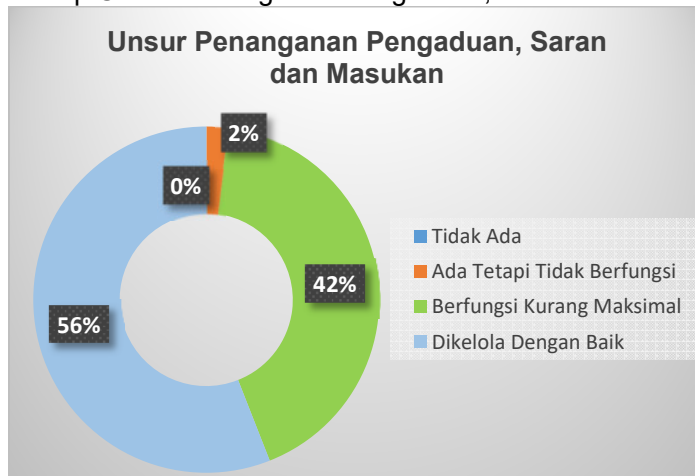
- Tidak Ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

Dari 100 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

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

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Ada	0	0%
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	2%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	42	42%
4	Dikelola Dengan Baik	56	56%
Jumlah		100	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 menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{354}{100} \times 1 \\
 &= 3,54
 \end{aligned}$$

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 rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{Nilai Interval} \times 25 \\
 &= 3,54 \times 25 \\
 &= 88,50
 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 adalah 88,50. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 25
Rekapitulasi Nilai Indeks
Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Triwulan I Tahun 2023

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 88,50 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah 3,54. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

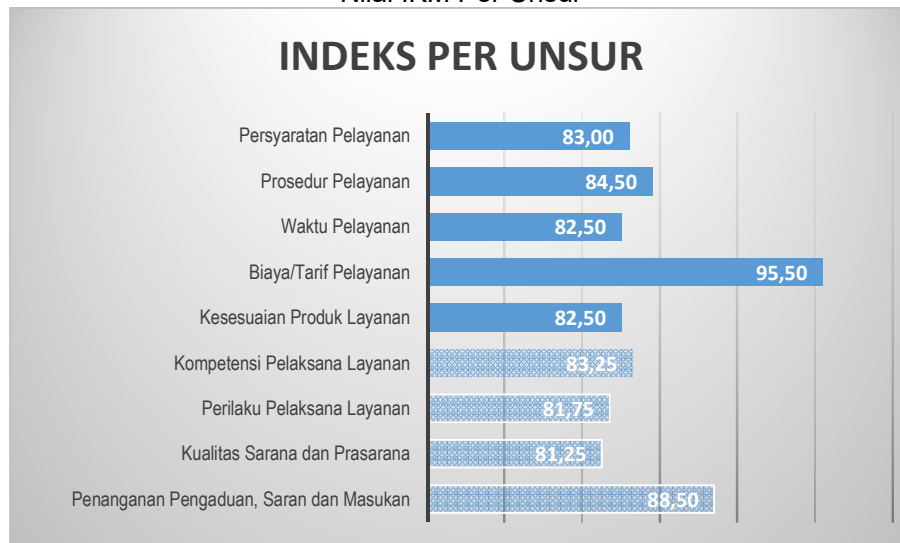
A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut telah melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk Permen PAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Tahun 2023 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 83,903.
- c. Berdasarkan hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing unsur yang dimiliki adalah:
 - 1) Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan berada di angka 83,00 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
 - 2) Indeks Unsur Prosedur Pelayanan berada di angka 84,50 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
 - 3) Indeks Unsur Waktu Pelayanan berada di angka 82,50 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
 - 4) Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan berada di angka 95,50 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
 - 5) Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan berada di angka 82,50 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
 - 6) Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan berada di angka 83,25 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
 - 7) Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan berada di angka 81,75 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

- 8) Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana berada di angka 81,25 dikategorikan B atau berpredikat “BAIK”.
- 9) Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada di angka 88,50 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

Grafik 10
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 peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Diupayakan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan layanan kepada publik, sehingga masyarakat yang mendapatkan layanan dapat merasakan lebih nyaman.
- c. Petugas pelayanan hendaknya selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.