



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT [IKM]

Badan Pendapatan Daerah  
Triwulan III - Tahun 2023



**PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT**

## KATA PENGANTAR

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

Laporan ini memuat hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut. Adapun tujuan dari survei ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat selama Bulan Juli sampai dengan September 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, khususnya dalam rentang waktu Triwulan III Tahun 2023.

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

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

Pelaihari, Oktober 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 .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GRAFIK .....	viii
DAFTAR PERHITUNGAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. DASAR HUKUM .....	2
C. PENGERTIAN UMUM .....	3
D. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN KEGIATAN.....	4
1. Maksud Survei .....	4
2. Tujuan Survei .....	4
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 .....	13
D. TEKNIK ANALISIS DATA .....	13
E. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI .....	15
F. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI .....	15
1. Persiapan .....	15
2. Pengumpulan Data .....	16
3. Pengolahan Data dan Analisa Survei .....	16
4. Penyusunan laporan .....	17

BAB III	HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	19
A.	PROFIL RESPONDEN .....	20
B.	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	22
C.	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR .....	24
D.	FLUKTUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	46
BAB IV	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	54
1.	KESIMPULAN .....	54
2.	REKOMENDASI .....	55
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	15
Tabel 2. Rata-Rata Skor dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran .....	19
Tabel 3. Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Jenis Kelamin).....	20
Tabel 4. Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Usia).....	20
Tabel 5. Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Pendidikan).....	21
Tabel 6. Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Pekerjaan) .....	21
Tabel 7. Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023 .....	23
Tabel 8. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan .....	24
Tabel 9. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan Triwulan III Tahun 2023 .....	26
Tabel 10. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Prosedur Pelayanan .....	27
Tabel 11. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan Triwulan III Tahun 2023 .....	28
Tabel 12. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Waktu Pelayanan.....	29
Tabel 13. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan Triwulan III Tahun 2023 .....	31
Tabel 14. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif Pelayanan .....	31
Tabel 15. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan Triwulan III Tahun 2023 .....	33
Tabel 16. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kesesuaian Produk Layanan .....	34
Tabel 17. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan Triwulan III Tahun 2023 .....	35
Tabel 18. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan .....	37

Tabel 19. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Triwulan III Tahun 2023 .....	38
Tabel 20. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana Layanan .....	39
Tabel 21. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Triwulan III Tahun 2023 .....	41
Tabel 22. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana .....	41
Tabel 23. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Triwulan III Tahun 2023 .....	42
Tabel 24. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	44
Tabel 25. Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Triwulan III Tahun 2023 .....	45

## DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 1. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan .....	24
GRAFIK 2. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Prosedur Pelayanan .....	27
GRAFIK 3. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan .....	29
GRAFIK 4. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan .....	32
GRAFIK 5. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kesesuaian Produk Layanan .....	34
GRAFIK 6. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan .....	37
GRAFIK 7. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana Layanan .....	39
GRAFIK 8. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana .....	42
GRAFIK 9. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	44
GRAFIK 10. Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Persyaratan) .....	47
GRAFIK 11. Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Prosedur) .....	48
GRAFIK 12. Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Waktu Pelayanan).....	49
GRAFIK 13. Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Biaya/Tarif).....	49
GRAFIK 14. Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Kesesuaian Produk Layanan) .....	50
GRAFIK 15. Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan).....	51
GRAFIK 16. Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan).....	51

GRAFIK 17. Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana) .....	52
GRAFIK 18. Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir (Skor Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ).....	53
GRAFIK 19. Nilai IKM Per Unsur .....	55

## DAFTAR PERHITUNGAN

PERHITUNGAN 1.	Rumus Lameshow .....	11
PERHITUNGAN 2.	Pengambilan Jumlah Sampel Minimal .....	12
PERHITUNGAN 3.	Penentuan Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang .....	14
PERHITUNGAN 4.	Penentuan Nilai IKM .....	14
PERHITUNGAN 5.	Konversi Nilai IKM .....	14
PERHITUNGAN 6.	Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang IKM Triwulan III Tahun 2023 .....	22
PERHITUNGAN 7.	Perhitungan Nilai IKM Triwulan III Tahun 2023 .....	22
PERHITUNGAN 8.	Perhitungan Konversi Nilai IKM Triwulan III Tahun 2023 .....	23
PERHITUNGAN 9.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Persyaratan Pelayanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	25
PERHITUNGAN 10.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Persyaratan Pelayanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	25
PERHITUNGAN 11.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Prosedur Pelayanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	27
PERHITUNGAN 12.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Prosedur Pelayanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	28
PERHITUNGAN 13.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Waktu Pelayanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	30
PERHITUNGAN 14.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Waktu Pelayanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	30
PERHITUNGAN 15.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Biaya/Tarif Pelayanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	31
PERHITUNGAN 16.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Biaya/Tarif Pelayanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	33
PERHITUNGAN 17.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Kesesuaian Produk Layanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	35
PERHITUNGAN 18.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Kesesuaian Produk Layanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	35
PERHITUNGAN 19.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	37

PERHITUNGAN 20. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	38
PERHITUNGAN 21. Perhitungan Nilai IKM (Unsur Perilaku Pelaksana Layanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	40
PERHITUNGAN 22. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Perilaku Pelaksana Layanan) Triwulan III Tahun 2023 .....	40
PERHITUNGAN 23. Perhitungan Nilai IKM (Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana) Triwulan III Tahun 2023 .....	42
PERHITUNGAN 24. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana) Triwulan III Tahun 2023 .....	43
PERHITUNGAN 25. Perhitungan Nilai IKM (Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) Triwulan III Tahun 2023 .....	45
PERHITUNGAN 26. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) Triwulan III Tahun 2023 .....	45

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

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

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

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

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut Badan Pendapatan Daerah/Kabupaten Tanah Laut melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat

(SKM) dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani

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

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

### **C. PENGERTIAN UMUM**

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

1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.

7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik

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

##### **1. Maksud Survei**

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

- a. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023 terhadap pelayanan Publik di kantor Badan Pendapatan Daerah;
- b. Menentukan rangking unsur- unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur- unsur agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan

##### **2. Tujuan Survei**

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

Adapun tujuan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut di mana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
  - b. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  - c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  - d. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
  - e. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut
  - f. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
  - g. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut
  - h. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
3. Sasaran Survei
- Sasaran yang ingin dicapai dari penyelenggaraan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

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

#### **E. MANFAAT**

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

1. 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 pada Triwulan III Tahun 2023.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
9. Diketuainya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Triwulan III Tahun 2023 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

#### **F. HASIL YANG INGIN DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan III Tahun 2023, untuk mengetahui profile pengguna layanan, mengetahui persepsi pengguna layanan serta mengetahui keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan

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

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Kesesuaian produk layanan (dengan standar pelayanan yang ada)  
Kesesuaian produk layanan yang diterima oleh masyarakat dengan Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan oleh institusi pemberi layanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Kualitas sarana dan prasarana  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

## BAB II

### METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

#### A. METODE SURVEI

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

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

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

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

## **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

### **1. Populasi**

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

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

populasi bersifat tidak terhingga dan hanya dapat dijelaskan secara kualitatif

## 2. Sampel

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

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

### Perhitungan 1 Rumus Lameshow

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

Keterangan :  $n$  = jumlah sampel

$z$  = skor  $z$  kepercayaan 95% = 1,96

$p$  = maksimal estimasi = 0,5

$d$  = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

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

Perhitungan 2  
Pengambilan Jumlah Sampel Minimal

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

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

3. Teknik Pengambilan Sampel

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

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

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

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

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

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

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

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

**Perhitungan 3**  
**Penentuan Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang**

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

Keterangan :  $x$  = Jumlah Unsur

$N$  = Bobot nilai per unsur

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

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

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

**Perhitungan 4**  
**Penentuan Nilai IKM**

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

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

**Perhitungan 5**  
**Konversi Nilai IKM**

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

Data pada pengukuran survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Badan Pendapatan Daerah ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam

kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala Likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	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 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut berlangsung pada bulan Juli sampai dengan September 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pertanyaan bersifat tertutup (*Closed Question*). Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang bersifat kuantitatif atau terukur dengan

menggunakan skala Likert 4 (empat) point dan membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan atas indikator-indikator pelayanan yang diharapkan. Indikator-indikator yang ingin didapatkan dari responden meliputi:

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

## 2. Pengumpulan Data

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

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

## 3. Pengolahan Data dan Analisa Survei

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

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

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

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

b. Proses Pengkodean Data

Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survei biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau menggunakan skala pengukuran yaitu Skala Likert 1 - 4.

c. Proses Tabulasi Data

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

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

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

d. Proses Analisis Data

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

4. Penyusunan laporan

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

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

Penyusunan laporan dilakukan setelah diketahui hasil atau nilai pengolahan data hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2023.

### BAB III

#### HASIL ANALISIS SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 106 kuesioner. Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Badan Pendapatan Daerah dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 sebesar 83,95 yang berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 81,26 - 100).

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

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

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,26	Sangat Baik	6
2	Prosedur	3,51	Sangat Baik	2
3	Waktu pelayanan	3,30	Sangat Baik	5
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik	1
5	Kesesuaian produk layanan	3,32	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,21	Baik	8
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,23	Baik	7
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,20	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	Sangat Baik	3

## A. PROFIL RESPONDEN

### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Jenis Kelamin)

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	59	55,66%
2	Perempuan	47	44,34%
Jumlah		106	100%

### 2. Berdasarkan Umur

Tabel 4  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Usia)

NO	USIA RESPONDEN	Frekuensi	Persentase
1	<21 Tahun	2	1,89%
2	21-30 Tahun	5	4,72%
3	31-40 Tahun	45	42,45%
4	41-50 Tahun	30	28,30%
5	51-60 Tahun	18	16,98%
6	>61 Tahun	6	5,66%
Jumlah		106	100%

### 3. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Pendidikan)

NO	Pendidikan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Lulus SD/Sederajat	13	12,26%
2	Lulus SMP/Sederajat	10	9,43%
3	Lulus SMA/Sederajat	45	42,45%
4	Lulus D3	12	11,32%
5	Lulus S1	26	24,53%
6	Lulus S2	0	0,00%
7	Lulus S3	0	0,00%
Jumlah		106	100%

### 4. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 6  
Proporsi Responden SKM  
(Berdasarkan Pekerjaan)

NO	Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
1	PNS	24	22,64%
2	TNI	2	1,89%
3	POLRI	0	0,00%
4	SWASTA	13	12,26%
5	WIRUSAHA	37	34,91%
6	LAINNYA	30	28,30%
Jumlah		106	100%

## B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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

Perhitungan 6  
Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang IKM  
Triwulan III Tahun 2023

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

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

Perhitungan 7  
Perhitungan Nilai IKM  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{3236}{106} \times 0,11 \\ &= 3,36 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Triwulan III Tahun 2023 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 8  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,36 \times 25 \\ &= 83,95 \end{aligned}$$

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Badan Pendapatan daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III 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 III 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 III 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 III 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:

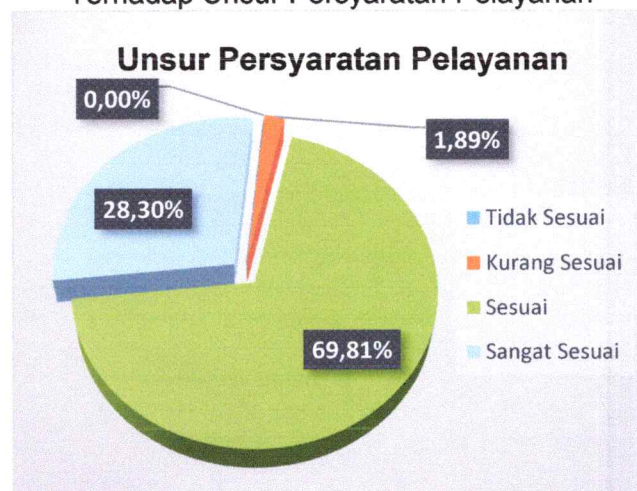
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Dari 106 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 8  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00%
2	Kurang Sesuai	2	1,89%
3	Sesuai	74	69,81%
4	Sangat Sesuai	30	28,30%
Jumlah		106	100%

Grafik 1  
Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan



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

Perhitungan 9  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Persyaratan Pelayanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{346}{106} \times 1 \\ &= 3,26 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 10  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Persyaratan Pelayanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,26 \times 25 \\ &= 81,60 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 81,60. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan.

**Tabel 9**  
**Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan**  
**Triwulan III 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 81,60 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 3,26. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

2. Prosedur pelayanan

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

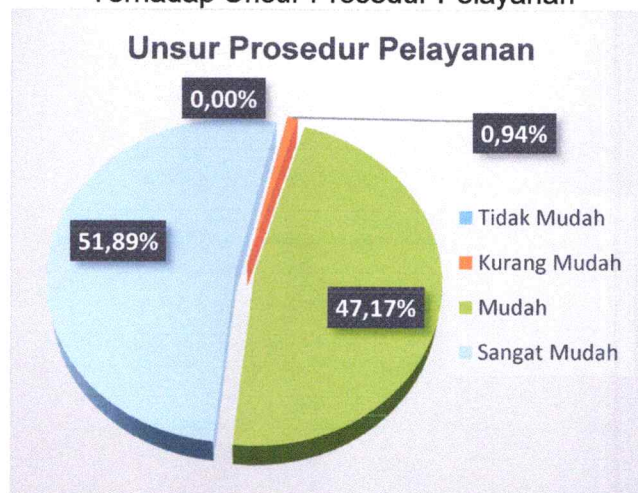
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Dari 106 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 10  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden  
Berdasarkan Unsur Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00%
2	Kurang Mudah	1	0,94%
3	Mudah	50	47,17%
4	Sangat Mudah	55	51,89%
Jumlah		106	100%

Grafik 2  
Persentase Jawaban Responden  
Terhadap Unsur Prosedur Pelayanan



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

Perhitungan 11  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Prosedur Pelayanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{372}{106} \times 1 \\
 &= 3,51
 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 12  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Prosedur Pelayanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,51 \times 25 \\ &= 87,74 \end{aligned}$
--

Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 87,74. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan.

Tabel 11  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan  
Triwulan III 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 87,74 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 3,51. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

### 3. Waktu pelayanan

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

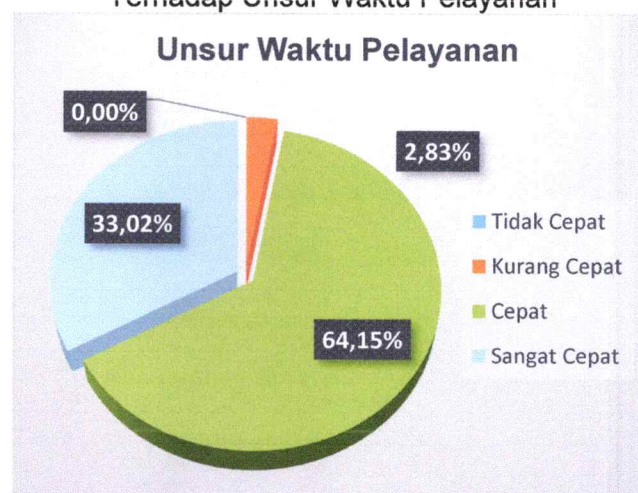
- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Dari 106 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

Tabel 12  
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Waktu Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0,00%
2	Kurang Cepat	3	2,83%
3	Cepat	68	64,15%
4	Sangat Cepat	35	33,02%
Jumlah		106	100%

Grafik 3  
Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan



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

Perhitungan 13  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Waktu Pelayanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{350}{106} \times 1 \\ &= 3,30 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 14  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Waktu Pelayanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,30 \times 25 \\ &= 82,55 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 82,55. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan :

Tabel 13  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan  
Triwulan III 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 82,55 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III 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 III Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

4. Biaya/tarif pelayanan

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

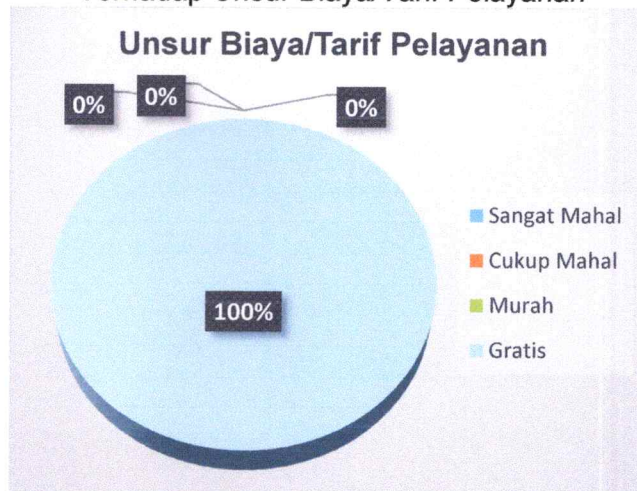
- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Dari 106 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

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

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Mahal	0	0,00%
2	Cukup Mahal	0	0,00%
3	Murah	0	0,00%
4	Gratis	106	100%
Jumlah		106	100%

Grafik 4  
 Persentase Jawaban Responden  
 Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan



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

Perhitungan 15  
 Perhitungan Nilai IKM  
 (Unsur Biaya/Tarif Pelayanan)  
 Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{424}{106} \times 1 \\
 &= 4,00
 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 16  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Biaya/Tarif Pelayanan)  
Triwulan III Tahun 2023

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

Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 100. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan :

Tabel 15  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan  
Triwulan III 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 100 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

5. Kesesuaian produk layanan

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

- Tidak Sesuai

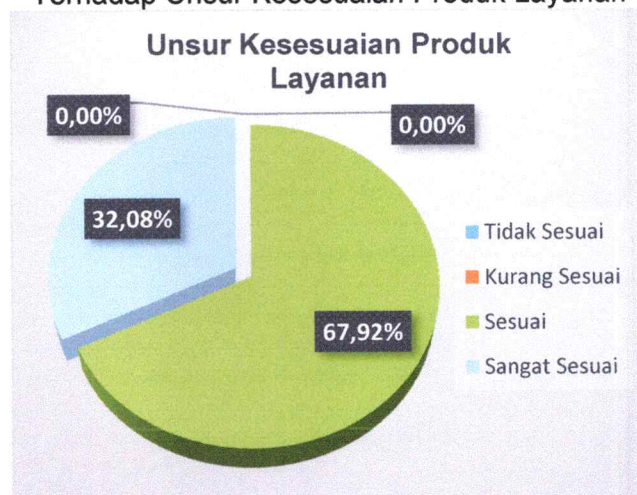
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Dari 106 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

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

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00%
2	Kurang Sesuai	0	0,00%
3	Sesuai	72	67,92%
4	Sangat Sesuai	34	32,08%
Jumlah		106	100%

Grafik 5  
Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Kesesuaian Produk Layanan



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

Perhitungan 17  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Kesesuaian Produk Layanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{352}{106} \times 1 \\ &= 3,32 \end{aligned}$$

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 perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 18  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Kesesuaian Produk Layanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,32 \times 25 \\ &= 83,02 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 adalah 82,60. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan

**Tabel 17**  
**Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan**  
**Triwulan III 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 83,02 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 3,32. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

6. Kompetensi pelaksana layanan

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

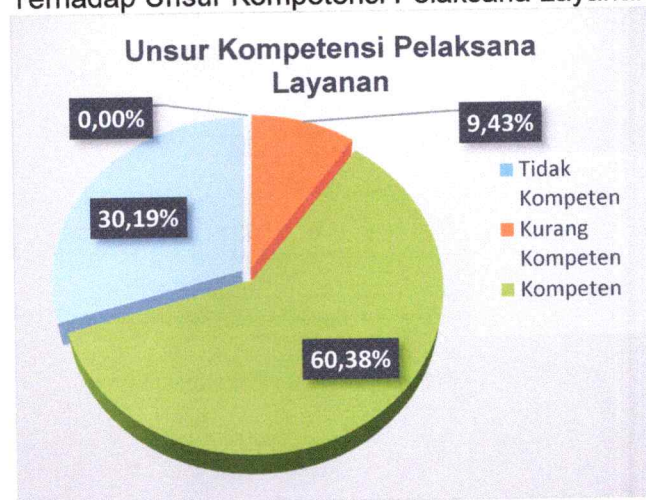
- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Dari 106 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

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

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Kompeten	0	0,00%
2	Kurang Kompeten	10	9,43%
3	Kompeten	64	60,38%
4	Sangat Kompeten	32	30,19%
Jumlah		106	100%

Grafik 6  
Persentase Jawaban Responden  
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan



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

Perhitungan 19  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{340}{106} \times 1 \\
 &= 3,21
 \end{aligned}$$

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 perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 20  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,21 \times 25 \\ &= 80,19 \end{aligned}$
--

Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 adalah 80,19. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan :

Tabel 19  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan  
Triwulan III 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 80,19 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 3,21. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kompetensi

Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah B atau berpredikat “BAIK”.

7. Perilaku Pelaksana Layanan

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

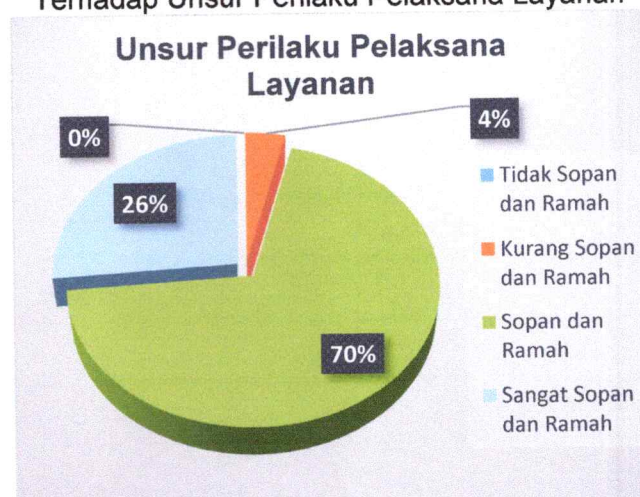
- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Dari 106 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

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

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0,00%
2	Kurang Sopan dan Ramah	4	3,77%
3	Sopan dan Ramah	74	69,81%
4	Sangat Sopan dan Ramah	28	26,42%
Jumlah		106	100%

Grafik 7  
Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana Layanan



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

Perhitungan 21  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Perilaku Pelaksana Layanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{342}{106} \times 1 \\ &= 3,23 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 22  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Perilaku Pelaksana Layanan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,23 \times 25 \\ &= 80,66 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 80,66. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan.

**Tabel 21**  
**Rekapitulasi Nilai Indeks**  
**Unsur Perilaku Pelaksana Layanan**  
**Triwulan III 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 80,66 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 3,23. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah B atau berpredikat “BAIK”.

8. Kualitas sarana dan prasarana

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

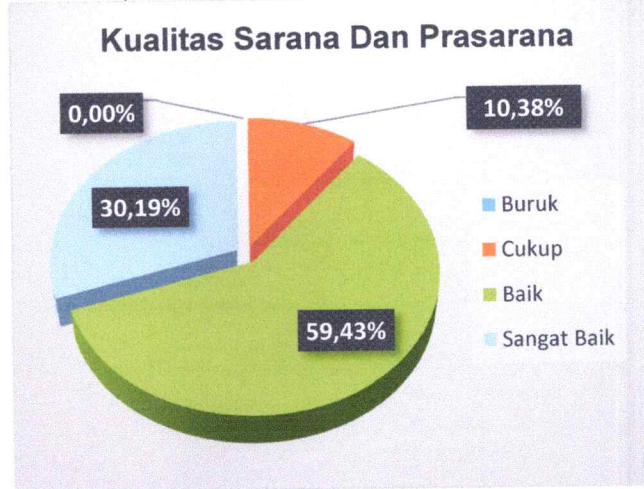
- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Dari 106 orang responden diperoleh jawaban sebagaimana tabel dan grafik berikut:

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

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Buruk	0	0,00%
2	Cukup	11	10,38%
3	Baik	63	59,43%
4	Sangat Baik	32	30,19%
Jumlah		106	100%

Grafik 8  
 Persentase Jawaban Responden  
 Terhadap Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana



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

Perhitungan 23  
 Perhitungan Nilai IKM  
 (Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana)  
 Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{339}{106} \times 1 \\
 &= 3,20
 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 24  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana)  
Triwulan III Tahun 2023

$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,20 \times 25 \\ &= 79,95 \end{aligned}$
--

Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 79,95. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana.

Tabel 23  
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana  
Triwulan III 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 79,95 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 3,20. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III 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

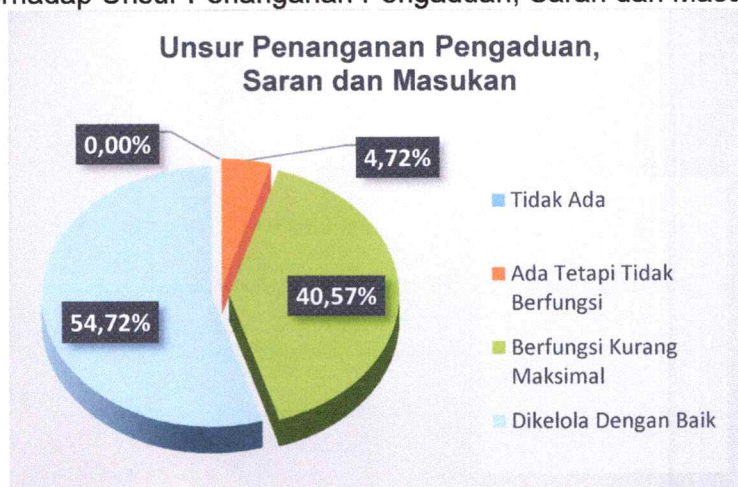
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

Dari 106 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	0,00%
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	5	4,72%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	43	40,57%
4	Dikelola Dengan Baik	58	54,72%
Jumlah		106	100%

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



Dari jawaban responden terhadap pertanyaan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, maka bisa dihitung

nilai IKM terhadap unsur dimaksud, yaitu dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 25  
Perhitungan Nilai IKM  
(Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{371}{106} \times 1 \\ &= 3,50 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 26  
Perhitungan Konversi Nilai IKM  
(Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)  
Triwulan III Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,50 \times 25 \\ &= 87,50 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 87,50. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

**Tabel 25**  
**Rekapitulasi Nilai Indeks**  
**Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**  
**Triwulan III 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 87,50 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah 3,50. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

#### **D. FLUKTUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

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

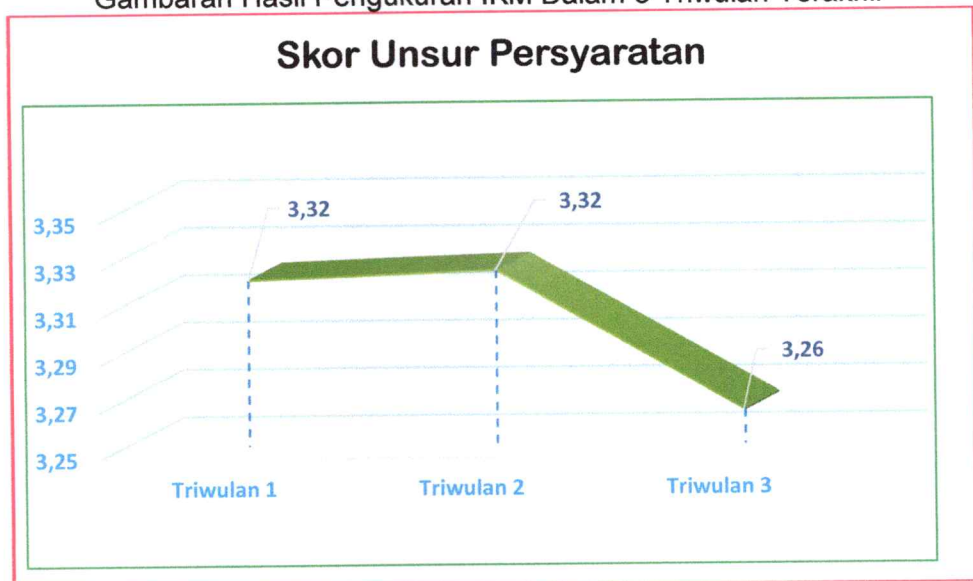
Berikut, penyusun akan memaparkan perbedaan nilai setiap unsur IKM dalam setiap triwulan melalui tabel dan grafik, dengan demikian akan lebih mendapatkan gambaran secara menyeluruh fluktuasi IKM.

**Tabel 26**  
**REKAPITULASI NILAI UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**Triwulan Ke-1, Triwulan Ke-2 dan Triwulan Ke-3 Tahun 2023**

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	Skor			Kategori			Peringkat		
		TW1	TW2	TW3	TW1	TW2	TW3	TW1	TW2	TW3
1	Persyaratan	3,32	3,32	3,26	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	5	4	6
2	Prosedur	3,38	3,38	3,51	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	3	3	2
3	Waktu Pelayanan	3,30	3,27	3,30	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	6	6	5
4	Biaya/Tarif	3,82	4,00	4,00	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	1	1	1
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,30	3,30	3,32	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	7	5	4
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,33	3,21	3,21	Sangat Baik	Baik	Baik	4	9	8
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,27	3,23	3,23	Sangat Baik	Baik	Baik	8	8	7
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,25	3,25	3,20	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	9	7	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,54	3,55	3,50	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	2	2	3

Sumber : Laporan Hasil Survey IKM Tahun 2023

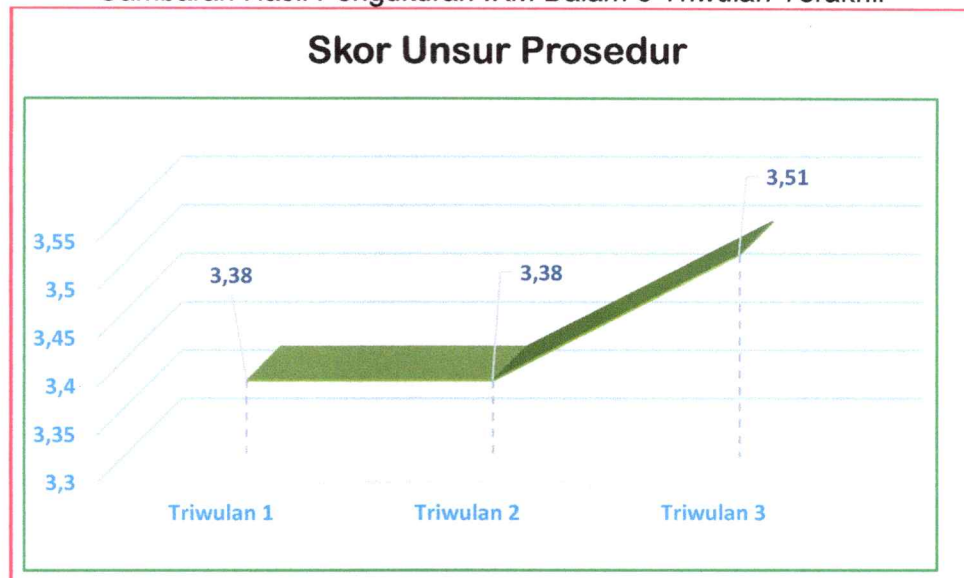
**Grafik 10**  
**Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir**



Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **persyaratan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,32 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh

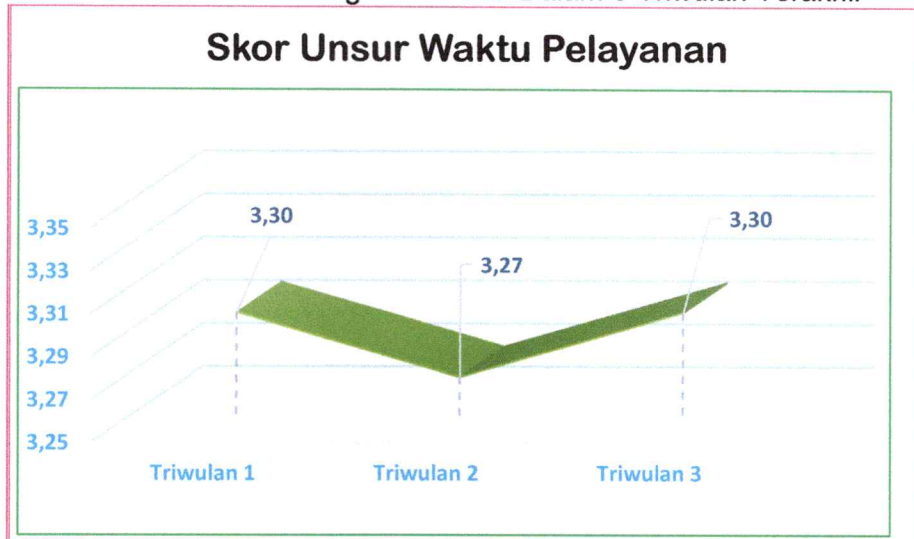
tetap sama, yaitu pada angka 3,32 (Sangat Baik). Namun pada triwulan ketiga skor pada unsur ini mengalami penurunan dengan nilai skor 3,26 (Sangat Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur persyaratan cenderung kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 11  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir



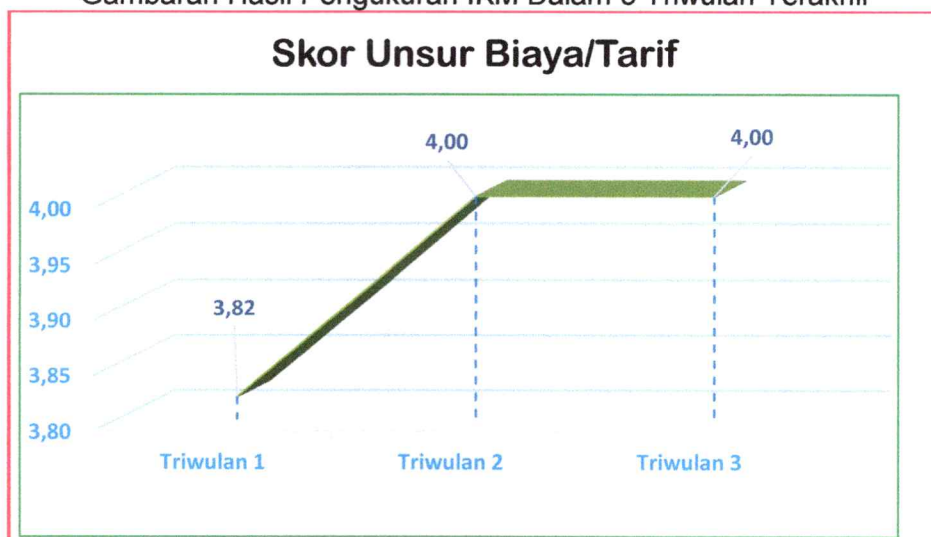
Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **prosedur** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,38 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh tetap sama, yaitu pada angka 3,38 (Sangat Baik). Dan pada triwulan ketiga skor pada unsur ini mengalami peningkatan dengan nilai skor 3,51 (Sangat Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **prosedur** cenderung sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 12  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir



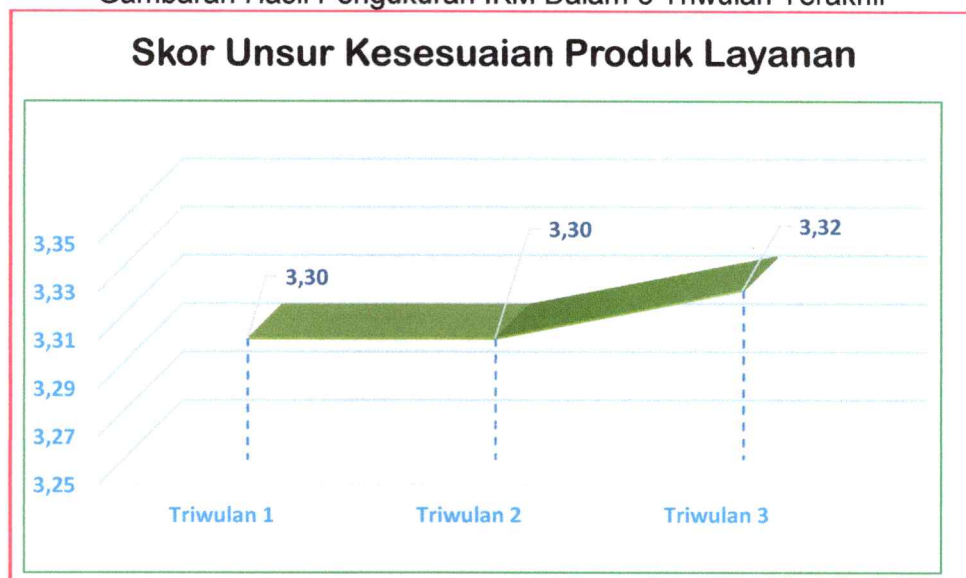
Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **waktu pelayanan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,30 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh menurun, yaitu pada angka 3,27 (Sangat Baik). Namun pada triwulan ketiga skor pada unsur ini mengalami peningkatan kembali dengan nilai skor 3,30 (Sangat Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **waktu pelayanan** cenderung sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 13  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir



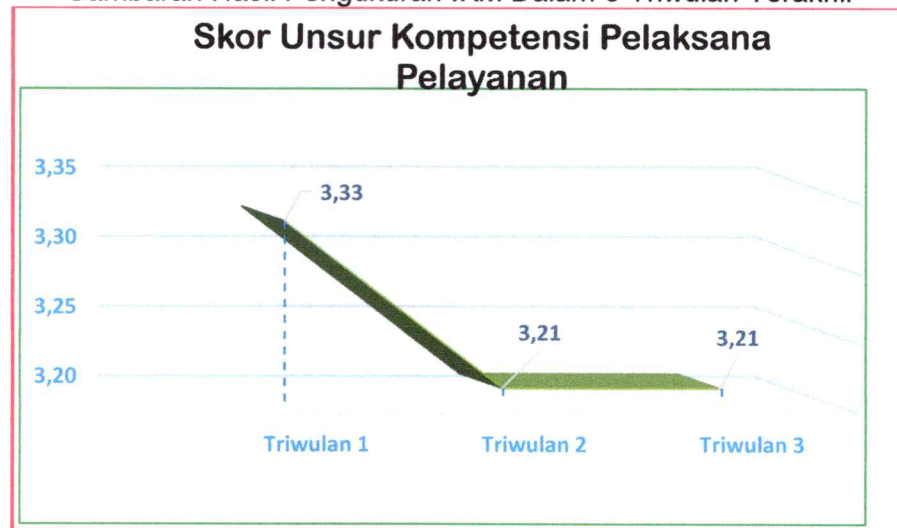
Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **biaya/tarif** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,82 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh meningkat, yaitu pada angka 4,00 (Sangat Baik). Namun pada triwulan ketiga skor pada unsur ini mengalami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

Grafik 14  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir



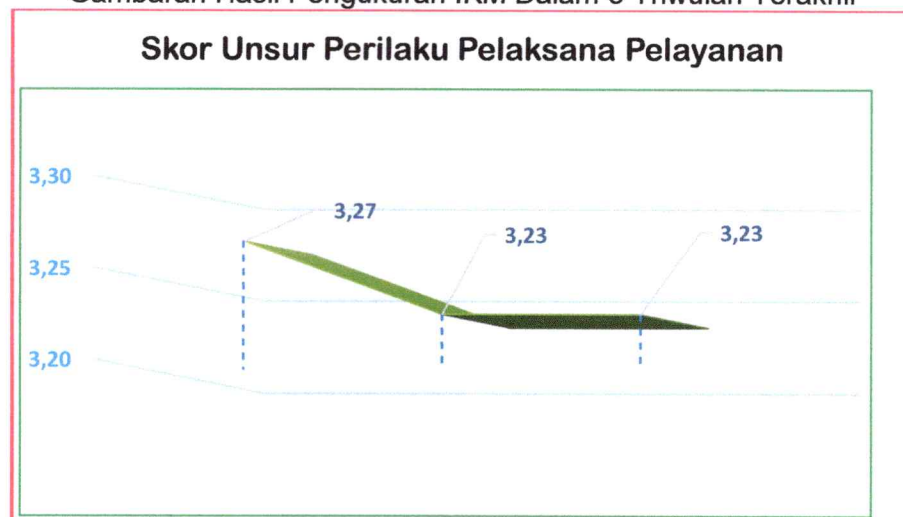
Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **kesesuaian produk layanan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,30 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh tetap sama, yaitu pada angka 3,30 (Sangat Baik). Namun pada triwulan ketiga skor pada unsur ini mengalami peningkatan dengan nilai skor 3,32 (Sangat Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **kesesuaian produk layanan** cenderung sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 15  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir



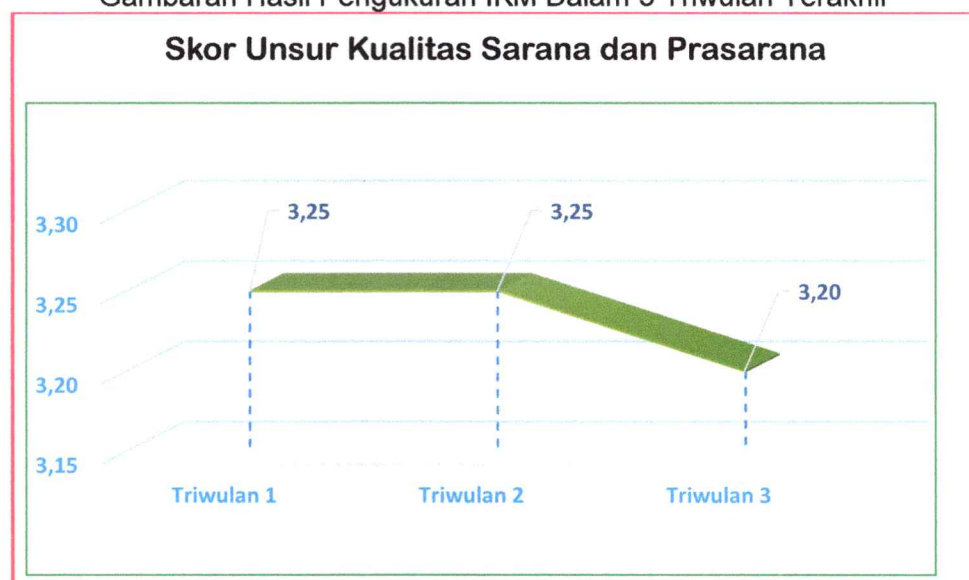
Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **kompetensi pelaksana pelayanan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,33 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor pada unsur ini mengalami penurunan, yaitu pada angka 3,21 (Baik). Dan pada triwulan ketiga skor pada unsur ini sama dengan triwulan sebelumnya yaitu dengan nilai skor 3,21 (Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **kompetensi pelaksana pelayanan** cenderung kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 16  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir



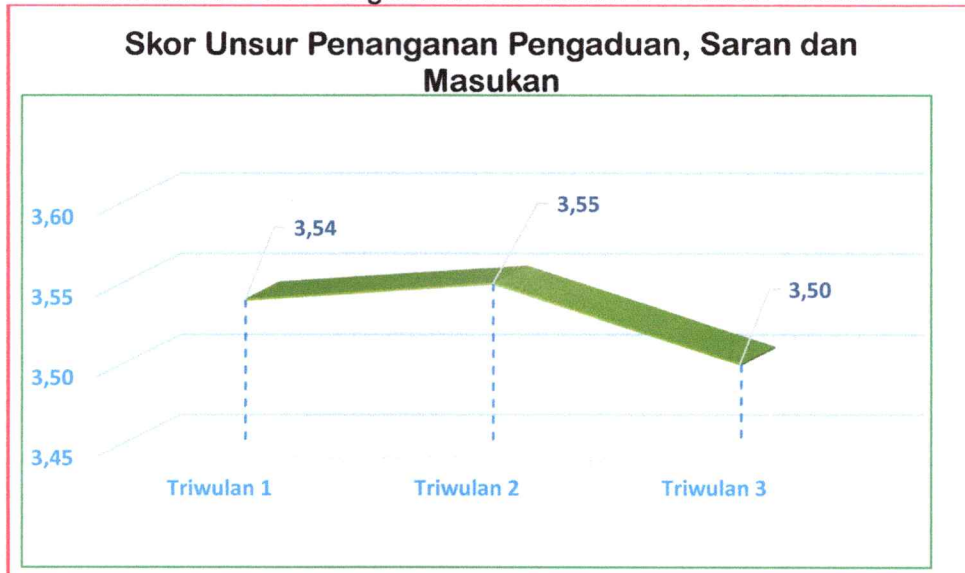
Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **perilaku pelaksana pelayanan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,27 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor pada unsur ini mengalami penurunan, yaitu pada angka 3,23 (Baik). Dan pada triwulan ketiga skor pada unsur ini sama dengan triwulan sebelumnya yaitu dengan nilai skor 3,23 (Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **perilaku pelaksana pelayanan** cenderung kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 17  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir



Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **kualitas sarana dan prasarana** juga mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,25 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor pada unsur ini tetap sama, yaitu pada angka 3,25 (Sangat Baik). Dan pada triwulan ketiga skor pada unsur ini mengalami penurunan drastis yaitu dengan nilai skor 3,20 (Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **kualitas sarana dan prasarana** cenderung tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Grafik 18  
Gambaran Hasil Pengukuran IKM Dalam 3 Triwulan Terakhir



Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa unsur **penanganan pengaduan, saran dan masukan** mengalami fluktuasi. Pada triwulan pertama, unsur ini memperoleh skor sebesar 3,54 (Sangat Baik). Pada triwulan kedua, skor yang diperoleh mengalami peningkatan, yaitu pada angka 3,55 (Sangat Baik). Namun pada triwulan ketiga skor pada unsur ini mengalami penurunan drastis dengan nilai skor 3,50 (Sangat Baik). Fluktuasi ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat yang telah memperoleh layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terhadap unsur **penanganan pengaduan, saran dan masukan** cenderung belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

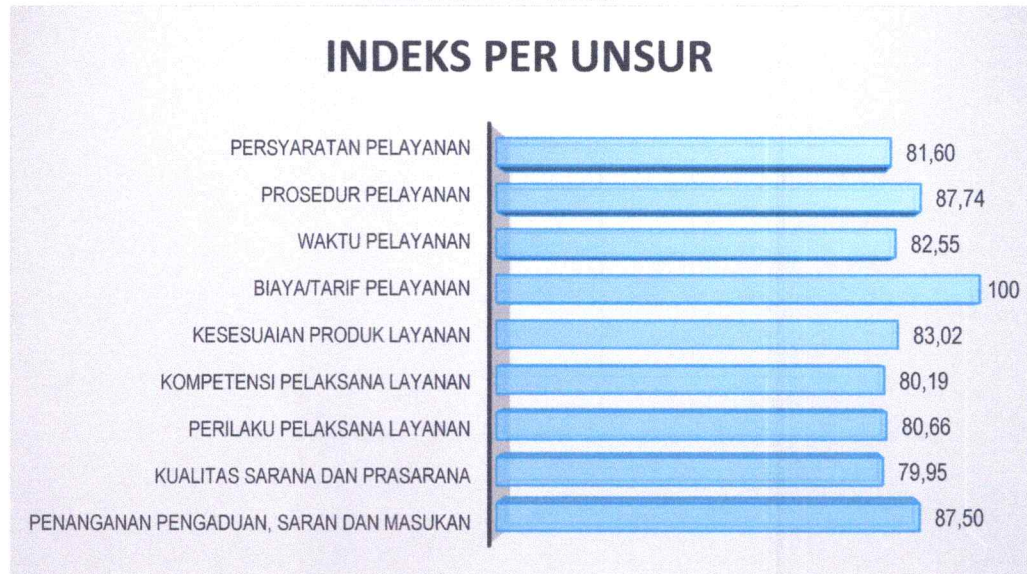
#### **A. KESIMPULAN**

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

- a. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut telah melaksanakan kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk Permen PAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III 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 83,95.
- c. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di masing-masing unsur yang dimiliki adalah:
  - 1) Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan berada di angka 81,60 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
  - 2) Indeks Unsur Prosedur Pelayanan berada di angka 87,74 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
  - 3) Indeks Unsur Waktu Pelayanan berada di angka 82,55 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
  - 4) Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan berada di angka 100,00 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
  - 5) Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan berada di angka 83,02 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
  - 6) Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan berada di angka 80,19 dikategorikan B atau berpredikat "BAIK".
  - 7) Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan berada di angka 80,66 dikategorikan B atau berpredikat "BAIK".

- 8) Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana berada di angka 79,95 dikategorikan B atau berpredikat “BAIK”.
- 9) Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada di angka 87,50 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

Grafik 19  
Nilai IKM Per Unsur



## B. REKOMENDASI

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

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya 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.

- d. Dikarenakan dalam triwulan ini ada dua unsur hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat yang mengalami penurunan drastis, yaitu pada unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan, dan unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan, maka kedua unsur ini harus menjadi perhatian bersama, agar bisa ditingkatkan sehingga menghasilkan pelayanan prima yang lebih baik di masa mendatang.

## REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

NO RESP	NILAI PER UNSUR									JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	2	4	4	4	3	4	3	LAKI-LAKI	43	S1	LAINNYA
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	PEREMPUAN	47	S1	PNS
3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	PEREMPUAN	64	SD	WIRUSAHA
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	LAKI-LAKI	31	S1	PNS
5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	55	S1	PNS
6	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	WIRUSAHA
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4	LAKI-LAKI	32	SMA	PNS
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	40	SMP	WIRUSAHA
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3	LAKI-LAKI	38	SMA	SWASTA
10	3	3	3	4	3	3	3	3	2	PEREMPUAN	41	SMA	PNS
11	4	3	3	4	3	3	3	2	3	PEREMPUAN	52	SMA	WIRUSAHA
12	3	3	4	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	19	SMA	LAINNYA
13	4	3	4	4	4	3	4	3	4	LAKI-LAKI	24	SMA	WIRUSAHA
14	3	3	3	4	3	4	3	3	4	LAKI-LAKI	32	SMA	PNS
15	4	3	3	4	3	3	3	4	3	LAKI-LAKI	40	SMP	WIRUSAHA
16	3	3	3	4	3	4	3	3	4	LAKI-LAKI	38	SMA	SWASTA
17	3	3	3	4	3	3	3	3	2	PEREMPUAN	41	SMA	PNS
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	52	SMA	WIRUSAHA
19	4	4	4	4	3	4	4	2	4	LAKI-LAKI	32	SMA	WIRUSAHA
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	20	SMP	WIRUSAHA
21	4	4	3	4	3	4	3	3	3	LAKI-LAKI	55	D3	LAINNYA
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3	PEREMPUAN	64	SD	WIRUSAHA
23	4	3	3	4	3	3	3	3	4	LAKI-LAKI	31	SD	LAINNYA
24	4	4	2	4	4	4	3	2	3	LAKI-LAKI	55	S1	LAINNYA
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	PEREMPUAN	24	S1	PNS
26	4	4	3	4	4	2	2	3	3	PEREMPUAN	32	SD	WIRUSAHA
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	40	SMA	PNS
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	LAKI-LAKI	38	SMA	PNS
29	3	3	4	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	37	D3	PNS
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	LAKI-LAKI	54	S1	PNS
31	4	4	3	4	4	4	3	4	3	LAKI-LAKI	53	S1	PNS
32	3	3	3	4	4	4	4	3	4	LAKI-LAKI	45	SMA	PNS
33	3	4	3	4	3	2	2	3	4	LAKI-LAKI	40	D3	PNS
34	4	4	3	4	4	4	3	4	3	PEREMPUAN	36	SMA	LAINNYA
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	LAKI-LAKI	46	SMA	LAINNYA
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	LAKI-LAKI	55	S1	LAINNYA
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	48	D3	PNS
38	4	4	4	4	4	4	3	2	4	PEREMPUAN	55	D3	WIRUSAHA
39	3	4	4	4	3	3	3	2	4	LAKI-LAKI	24	SD	WIRUSAHA
40	3	3	3	4	3	2	3	3	2	PEREMPUAN	32	SMA	PNS

NO RESP	NILAI PER UNSUR									JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
41	3	4	3	4	3	3	4	4	4	LAKI-LAKI	40	SMA	WIRUSAHA
42	3	3	4	4	3	3	3	4	4	LAKI-LAKI	38	S1	LAINNYA
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	37	D3	LAINNYA
44	3	4	4	4	3	3	3	3	4	LAKI-LAKI	54	SMA	WIRUSAHA
45	3	4	3	4	4	3	3	3	3	LAKI-LAKI	53	SMA	PNS
46	3	3	3	4	4	4	4	3	4	PEREMPUAN	45	SMA	LAINNYA
47	3	4	3	4	3	2	2	4	4	LAKI-LAKI	40	D3	PNS
48	4	4	3	4	4	4	3	3	3	PEREMPUAN	36	SMA	LAINNYA
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	LAKI-LAKI	46	SMA	LAINNYA
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	LAKI-LAKI	55	S1	LAINNYA
51	3	3	3	4	3	3	3	2	4	LAKI-LAKI	66	SMP	LAINNYA
52	3	4	3	4	4	3	3	3	4	PEREMPUAN	54	SMP	WIRUSAHA
53	3	3	4	4	3	3	3	3	3	LAKI-LAKI	53	SMP	LAINNYA
54	4	4	4	4	4	4	3	2	4	PEREMPUAN	45	D3	WIRUSAHA
55	3	4	4	4	3	3	3	2	4	PEREMPUAN	40	SD	WIRUSAHA
56	3	3	3	4	3	2	3	3	2	LAKI-LAKI	36	SMA	PNS
57	3	4	3	4	3	3	4	4	4	LAKI-LAKI	66	S1	WIRUSAHA
58	3	3	4	4	3	3	3	4	4	LAKI-LAKI	37	SMA	LAINNYA
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	33	D3	LAINNYA
60	3	4	4	4	3	3	3	3	4	LAKI-LAKI	46	SMA	WIRUSAHA
61	3	4	3	4	4	3	3	3	3	LAKI-LAKI	32	SMA	PNS
62	3	4	4	4	4	3	3	3	4	PEREMPUAN	40	S1	SWASTA
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	31	SD	SWASTA
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	LAKI-LAKI	45	S1	WIRUSAHA
65	4	2	4	4	3	3	3	3	3	LAKI-LAKI	42	S1	LAINNYA
66	4	4	4	4	4	3	4	4	3	PEREMPUAN	46	SMA	SWASTA
67	3	3	3	4	3	3	3	2	4	LAKI-LAKI	66	SMP	LAINNYA
68	3	4	3	4	4	3	3	3	4	PEREMPUAN	31	SMP	WIRUSAHA
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	LAKI-LAKI	45	SMP	LAINNYA
70	4	4	4	4	4	4	3	2	4	LAKI-LAKI	42	D3	WIRUSAHA
71	3	4	4	4	3	3	3	2	4	PEREMPUAN	46	SD	WIRUSAHA
72	3	3	3	4	3	2	3	3	2	LAKI-LAKI	32	SMA	PNS
73	3	4	3	4	3	3	4	4	4	PEREMPUAN	66	S1	WIRUSAHA
74	3	4	3	4	3	4	3	3	4	LAKI-LAKI	39	SMA	WIRUSAHA
75	3	3	3	4	4	3	3	3	3	LAKI-LAKI	34	SMA	LAINNYA
76	4	4	3	4	4	4	3	3	3	PEREMPUAN	29	S1	WIRUSAHA
77	3	4	4	4	3	3	4	4	4	LAKI-LAKI	48	SMA	WIRUSAHA
78	3	4	3	4	3	3	3	4	3	PEREMPUAN	36	SMA	SWASTA
79	3	4	3	4	3	2	3	3	4	LAKI-LAKI	42	S1	SWASTA
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	PEREMPUAN	46	SD	WIRUSAHA
81	3	3	3	4	3	4	4	4	3	LAKI-LAKI	40	SMA	TNI
82	4	4	3	4	4	4	4	4	3	LAKI-LAKI	43	D3	LAINNYA
83	3	4	3	4	3	3	3	4	3	PEREMPUAN	36	S1	SWASTA
84	3	4	3	4	3	2	3	3	4	LAKI-LAKI	42	S1	SWASTA

NO RESP	NILAI PER UNSUR									JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4	LAKI-LAKI	46	SD	WIRSAUSAHA
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	LAKI-LAKI	32	SMA	PNS
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	40	SD	SWASTA
88	3	3	4	4	3	3	4	3	4	LAKI-LAKI	45	SMP	WIRSAUSAHA
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	38	SMA	LAINNYA
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	37	SMA	LAINNYA
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	LAKI-LAKI	46	SD	WIRSAUSAHA
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	LAKI-LAKI	32	SMA	PNS
93	3	4	3	4	3	3	3	4	3	PEREMPUAN	36	SMA	SWASTA
94	3	4	4	4	3	3	3	3	3	LAKI-LAKI	55	SMA	WIRSAUSAHA
95	3	3	4	4	3	3	3	4	4	PEREMPUAN	56	S1	LAINNYA
96	2	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	40	S1	LAINNYA
97	3	4	4	4	3	3	4	4	4	LAKI-LAKI	48	SMA	WIRSAUSAHA
98	3	4	3	4	3	3	3	4	3	PEREMPUAN	36	S1	SWASTA
99	3	4	3	4	3	2	3	3	4	LAKI-LAKI	42	S1	SWASTA
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	PEREMPUAN	46	SD	WIRSAUSAHA
101	3	3	3	4	3	4	4	4	3	LAKI-LAKI	40	SMA	TNI
102	4	4	3	4	4	4	4	4	3	LAKI-LAKI	43	D3	LAINNYA
103	3	4	4	4	3	3	3	3	4	PEREMPUAN	55	SMA	WIRSAUSAHA
104	3	3	4	4	3	3	3	4	4	PEREMPUAN	56	S1	LAINNYA
105	2	3	3	4	3	3	3	3	3	PEREMPUAN	40	S1	LAINNYA
106	3	4	4	4	3	3	4	4	4	LAKI-LAKI	48	SMA	WIRSAUSAHA