



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Triwulan III - Tahun 2024



**BADAN PENDAPATAN DAERAH PEMERINTAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

KATA PENGANTAR

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

Kegiatan 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 III Tahun 2024.

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 Juli sampai dengan September 2024. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

Dalam laporan kali ini, dimuat tren capaian Indeks Kepuasan masyarakat selama Tahun 2024, yaitu Triwulan I, Triwulan II dan Triwulan III. Gambaran nilai tren ini disampaikan untuk menggambarkan perkembangan tren untuk setiap unsur yang membentuk kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Tentu saja gambaran tren ini diharapkan bisa menjadi referensi dalam mengupayakan berbagai kegiatan pada Badan Pendapatan Daerah untuk meningkatkan pelayanan yang mengarah kepada pelayanan prima bagi masyarakat.

sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah kepada masyarakat

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, Oktober 2024
Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Tanah Laut



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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GRAFIK	viii
DAFTAR PERHITUNGAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	2
C. PENGERTIAN UMUM	3
D. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN	4
1. Maksud Survei	4
2. Tujuan Survei	5
3. Sasaran Survei	6
E. MANFAAT	6
F. HASIL YANG INGIN DICAPAI	7
G. RUANG LINGKUP	8
BAB II METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	10
A. METODE SURVEI	10
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	11
1. Populasi	11
2. Sampel	12
3. Teknik Pengambilan Sampel	13
C. VARIABEL PENGUKURAN IKM	14
D. TEKNIK ANALISIS DATA	14
E. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI	16
F. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI	16
1. Persiapan	16
2. Pengumpulan Data	17
3. Pengolahan Data dan Analisa Survei	17
4. Penyusunan laporan	18

BAB III HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	20
A. PROFIL RESPONDEN	21
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	22
C. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR	24
D. TREN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	45
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	50
A. KESIMPULAN	50
B. REKOMENDASI.....	51
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 2.	Rata-Rata Skor dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran	20
Tabel 3.	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Jenis Kelamin)	21
Tabel 4.	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Usia)	21
Tabel 5.	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Pendidikan)	21
Tabel 6.	Proporsi Responden SKM (Berdasarkan Pekerjaan)	22
Tabel 7.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024	23
Tabel 8.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan	24
Tabel 9.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan Triwulan III Tahun 2024	26
Tabel 10.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Prosedur Pelayanan	27
Tabel 11.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan Triwulan III Tahun 2024	28
Tabel 12.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Waktu Pelayanan	29
Tabel 13.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan Triwulan III Tahun 2024	31
Tabel 14.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif Pelayanan	32
Tabel 15.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan Triwulan III Tahun 2024	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 2024	35
Tabel 18.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan	36

Tabel 19.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Triwulan III Tahun 2024	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 2024	40
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 2024	42
Tabel 24.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	43
Tabel 25.	Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Triwulan III Tahun 2024	45
Tabel 26.	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur)	46

DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 1.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan	25
GRAFIK 2.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Prosedur Pelayanan	27
GRAFIK 3.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan	30
GRAFIK 4.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan	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	41
GRAFIK 9.	Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	44
GRAFIK 10.	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Triwulan)	47
GRAFIK 11.	Nilai IKM Per Unsur	51

DAFTAR PERHITUNGAN

Perhitungan 1.	Rumus Lameshow	12
Perhitungan 2.	Pengambilan Jumlah Sampel Minimal	13
Perhitungan 3.	Penentuan Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	15
Perhitungan 4.	Penentuan Nilai IKM.....	15
Perhitungan 5.	Konversi Nilai IKM.....	15
Perhitungan 6.	Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang IKM Triwulan III Tahun 2024.....	22
Perhitungan 7.	Perhitungan Nilai IKM Triwulan III Tahun 2024.....	23
Perhitungan 8.	Perhitungan Konversi Nilai IKM Triwulan III Tahun 2024	23
Perhitungan 9.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Persyaratan Pelayanan) Triwulan III Tahun 2024.....	25
Perhitungan 10.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Persyaratan Pelayanan) Triwulan III Tahun 2024	26
Perhitungan 11.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Prosedur Pelayanan) Triwulan III Tahun 2024.....	28
Perhitungan 12.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Prosedur Pelayanan) Triwulan III Tahun 2024	28
Perhitungan 13.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Waktu Pelayanan) Triwulan III Tahun 2024	30
Perhitungan 14.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Waktu Pelayanan) Triwulan III Tahun 2024.....	31
Perhitungan 15.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Biaya/Tarif Pelayanan) Triwulan III Tahun 2024.....	32
Perhitungan 16.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Biaya/Tarif Pelayanan) Triwulan III Tahun 2024.....	33
Perhitungan 17.	Perhitungan Nilai IKM (Unsur Kesesuaian Produk Layanan) Triwulan III Tahun 2024	35
Perhitungan 18.	Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Kesesuaian Produk Layanan) Triwulan III Tahun 2024.....	35

Perhitungan 19. Perhitungan Nilai IKM (Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan) Triwulan III Tahun 2024	37
Perhitungan 20. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan) Triwulan III Tahun 2024.....	38
Perhitungan 21. Perhitungan Nilai IKM (Unsur Perilaku Pelaksana Layanan) Triwulan III Tahun 2024	39
Perhitungan 22. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Perilaku Pelaksana Layanan) Triwulan III Tahun 2024.....	40
Perhitungan 23. Perhitungan Nilai IKM (Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana) Triwulan III Tahun 2024	42
Perhitungan 24. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana) Triwulan III Tahun 2024	42
Perhitungan 25. Perhitungan Nilai IKM (Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) Triwulan III Tahun 2024	44
Perhitungan 26. Perhitungan Konversi Nilai IKM (Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) Triwulan III Tahun 2024	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kepada masyarakat oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut terus ditingkatkan kualitasnya untuk memenuhi harapan masyarakat. Berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu telah dilakukan antara lain dengan mengenal/mengidentifikasi tingkat kepuasan dan keluhan masyarakat penerima layanan, sehingga bisa dirumuskan dan dilakukan langkah-langkah perbaikan yang relevan dan efektif.

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

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

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

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

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

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

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

C. PENGERTIAN UMUM

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

1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Variabel inilah yang digunakan sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja Badan Pendapatan Daerah.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan public.

D. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN KEGIATAN

1. Maksud Survei

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

Tanah Laut. Sedangkan tujuan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 terhadap pelayanan Publik di kantor Badan Pendapatan Daerah;
- b. Menentukan rangking unsur - unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur - unsur agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

2. Tujuan Survei

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

Adapun tujuan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut di mana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- b. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- d. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
 - e. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut
 - f. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
 - g. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut
 - h. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
3. Sasaran Survei

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

- a. Mendorong partisipasi Wajib Pajak Daerah sebagai pengguna layanan dalam menilai 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 periodik khususnya pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
3. 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 2024.
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 2024 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

F. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan III Tahun 2024, untuk mengetahui profile pengguna layanan, mengetahui persepsi pengguna layanan serta mengetahui keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

G. RUANG LINGKUP

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

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

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

BAB II

METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pengertian Pelayanan Publik (*public services*) menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah "Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh 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 IKM sebagai indikator.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Populasi

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

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

populasi bersifat tidak terhingga dan hanya dapat dijelaskan secara kualitatif.

2. Sampel

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

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

Perhitungan 1 Rumus Lameshow

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

Keterangan : n = jumlah sampel

z = skor z kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

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

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

Perhitungan 2
Pengambilan Jumlah Sampel Minimal

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

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	BURUK
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	CUKUP BAIK
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	SANGAT BAIK

E. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

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

F. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

1. Persiapan

Dalam tahapan persiapan dilaksanakan sebagai berikut:

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

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

2. Pengumpulan Data

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

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

3. Pengolahan Data dan Analisa Survei

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

a. Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*)

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

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

b. Proses Pengkodean Data

Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survei biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu

prinsip-prinsip pengukuran atau menggunakan skala pengukuran yaitu Skala Likert 1 - 4.

c. Proses Tabulasi Data

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

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

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

d. Proses Analisis Data

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

4. Penyusunan Laporan

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

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

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

Penyusunan laporan dilakukan setelah diketahui hasil atau nilai pengolahan data hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2024.

BAB III

HASIL ANALISIS SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 109 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 2024 sebesar 84,29 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	3,34	Sangat Baik	6
2	Prosedur	3,36	Sangat Baik	4
3	Waktu pelayanan	3,33	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik	1
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,29	Sangat Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,35	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,44	Sangat Baik	3
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,01	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53	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	62	56,88%
2	Perempuan	47	43,12%
Jumlah		109	100%

2. Berdasarkan Umur

Tabel 4
Proporsi Responden SKM
(Berdasarkan Usia)

NO	Usia Responden	Frekuensi	Persentase
1	<21 Tahun	0	0,00%
2	21-30 Tahun	38	34,86%
3	31-40 Tahun	36	33,03%
4	41-50 Tahun	17	15,60%
5	51-60 Tahun	12	11,01%
6	>60 Tahun	6	5,50%
Jumlah		109	100%

3. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5
Proporsi Responden SKM
(Berdasarkan Pendidikan)

NO	Pendidikan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Lulus SD/Sederajat	1	0,92%
2	Lulus SLTP/Sederajat	12	11,01%
3	Lulus SLTA/Sederajat	49	44,95%
4	Lulus D3	7	6,42%
5	Lulus S1	29	26,61%
6	Lulus S2	9	8,26%
7	Lulus S3	2	1,83%
Jumlah		109	100%

4. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 6
Proporsi Responden SKM
(Berdasarkan Pekerjaan)

NO	Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
1	PNS	11	10,09%
2	TNI	1	0,92%
3	POLRI	7	6,42%
4	SWASTA	46	42,20%
5	WIRUSAHA	32	29,36%
6	LAINNYA	12	11,01%
Jumlah		109	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 2024

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

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

Perhitungan 7
Perhitungan Nilai IKM
Triwulan III Tahun 2024

$$\begin{aligned}
 \text{IKM} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{3.341}{109} \times 0,11 \\
 &= 3,37
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Triwulan III Tahun 2024 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan 8
Perhitungan Konversi Nilai IKM
Triwulan III Tahun 2024

$$\begin{aligned}
 \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,37 \times 25 \\
 &= 84,29
 \end{aligned}$$

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 84,29. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Nilai Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan.

Tabel 7
Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Triwulan III Tahun 2024

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

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah 84,29 menunjukkan nilai interval Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 pada posisi 3,26 – 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

C. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR

1. Persyaratan Pelayanan

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

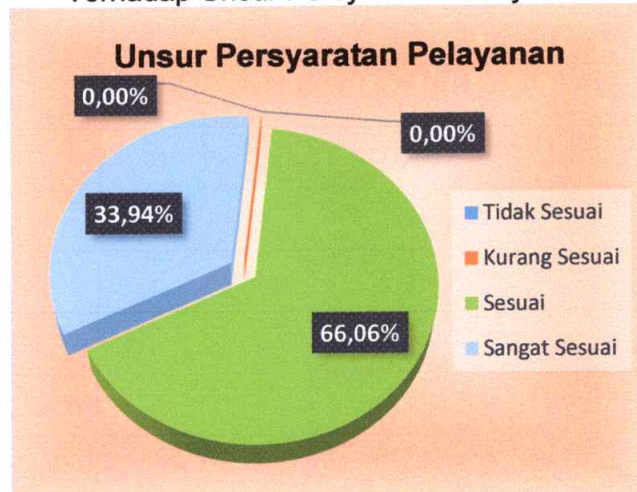
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Dari 109 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	0	0,00%
3	Sesuai	72	66,06%
4	Sangat Sesuai	37	33,94%
Jumlah		109	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 2024

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{364}{109} \times 1 \\
 &= 3,34
 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 10
Perhitungan Konversi Nilai IKM
(Unsur Persyaratan Pelayanan)
Triwulan III Tahun 2024

$$\begin{aligned}
 \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,34 \times 25 \\
 &= 83,49
 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 83,49. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan.

Tabel 9
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan
Triwulan III Tahun 2024

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Unsur Persyaratan Pelayanan adalah 83,49 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 3,34. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

2. Prosedur Pelayanan

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

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah

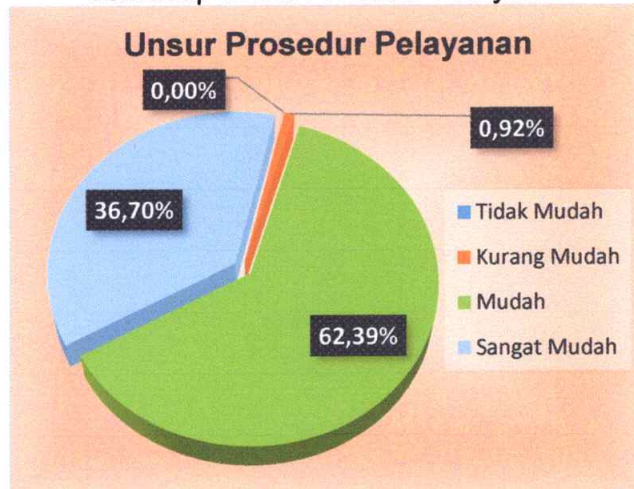
- Mudah
- Sangat Mudah

Dari 109 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	0,92%
3	Mudah	68	62,39%
4	Sangat Mudah	40	36,70%
Jumlah		109	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 2024

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{366}{109} \times 1 \\ &= 3,36 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 12
Perhitungan Konversi Nilai IKM
(Unsur Prosedur Pelayanan)
Triwulan III Tahun 2024

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,36 \times 25 \\ &= 83,94 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 83,94. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan.

Tabel 11
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Prosedur Pelayanan
Triwulan III Tahun 2024

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Prosedur Pelayanan adalah 83,94 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 3,36. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Prosedur Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah A atau berpredikat "SANGAT BAIK".

3. Waktu Pelayanan

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

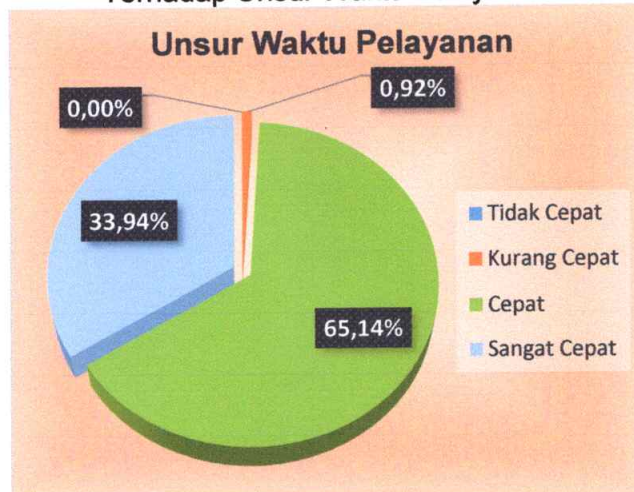
- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Dari 109 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	1	0,92%
3	Cepat	71	65,14%
4	Sangat Cepat	37	33,94%
Jumlah		109	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 2024

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{363}{109} \times 1 \\
 &= 3,33
 \end{aligned}$$

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 2024

$ \begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,33 \times 25 \\ &= 83,26 \end{aligned} $
--

Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 83,26. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan :

Tabel 13
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Waktu Pelayanan
Triwulan III Tahun 2024

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Waktu Pelayanan adalah 83,26 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 3,33. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Waktu Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

4. Biaya/Tarif Pelayanan

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

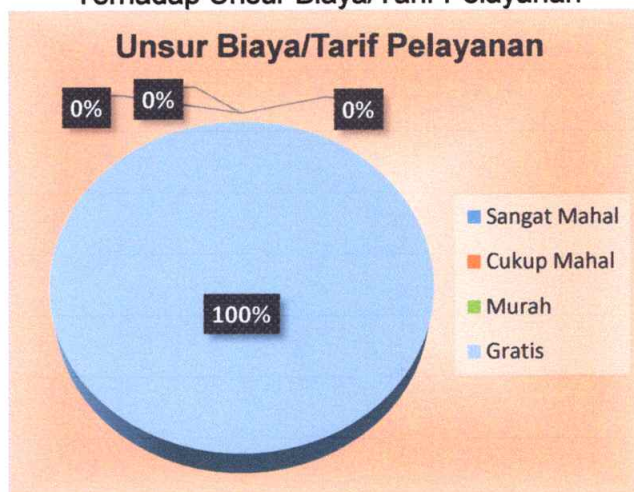
- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Dari 109 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	109	100,00%
Jumlah		109	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 2024

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{436}{109} \times 1 \\
 &= 4,00
 \end{aligned}$$

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 2024

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

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

Tabel 15
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan
Triwulan III Tahun 2024

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan adalah 100 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

5. Kesesuaian Produk Layanan

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

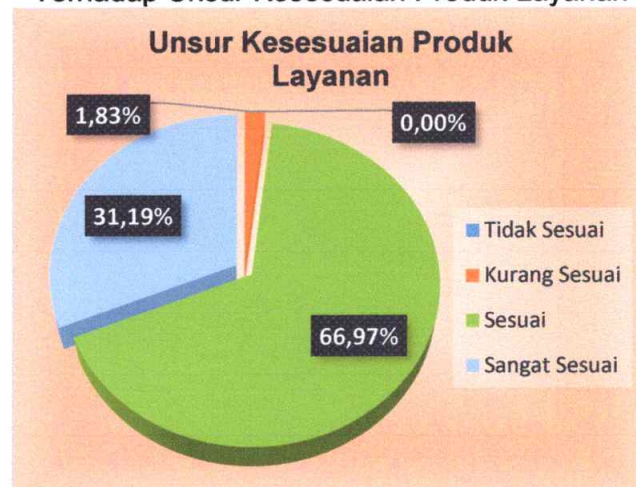
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Dari 109 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	2	1,83%
3	Sesuai	73	66,97%
4	Sangat Sesuai	34	31,19%
Jumlah		109	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 2024

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{359}{109} \times 1 \\ &= 3,29 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 18
Perhitungan Konversi Nilai IKM
(Unsur Kesesuaian Produk Layanan)
Triwulan III Tahun 2024

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,29 \times 25 \\ &= 82,34 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 82,34. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan.

Tabel 17
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan
Triwulan III Tahun 2024

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan adalah 82,34 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 3,29. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah A atau berpredikat "SANGAT BAIK".

6. Kompetensi Pelaksana Layanan

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

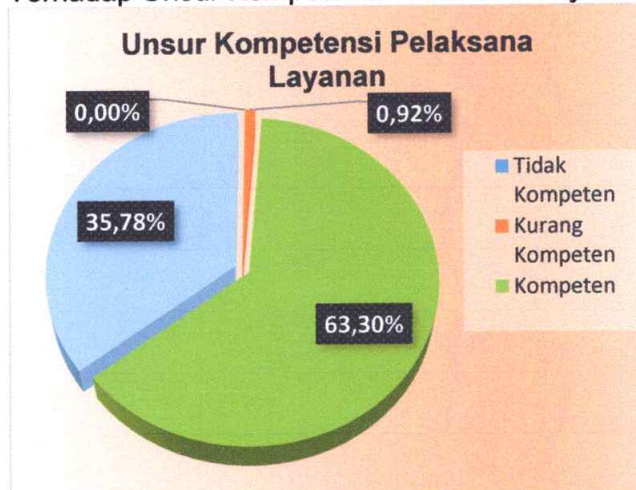
- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Dari 109 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	1	0,92%
3	Kompeten	69	63,30%
4	Sangat Kompeten	39	35,78%
Jumlah		109	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 2024

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{365}{109} \times 1 \\
 &= 3,35
 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 20
Perhitungan Konversi Nilai IKM
(Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan)
Triwulan III Tahun 2024

$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,35 \times 25 \\ &= 83,72 \end{aligned}$
--

Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2024 adalah 83,72. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan :

Tabel 19
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan
Triwulan III Tahun 2024

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan adalah 83,72 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 3,35. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 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

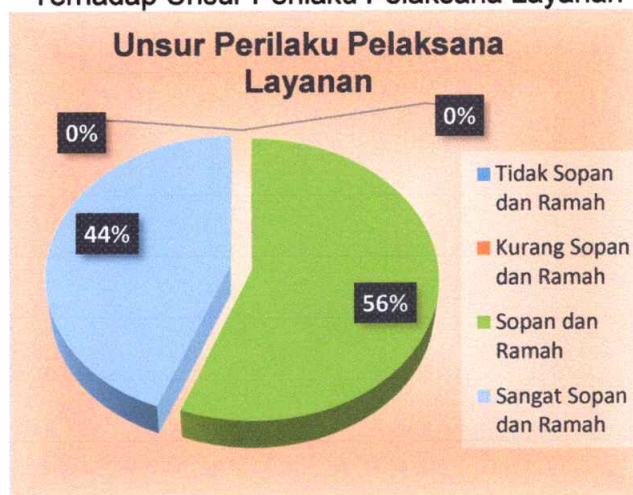
- Sangat Sopan dan Ramah

Dari 109 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	0	0,00%
3	Sopan dan Ramah	61	55,96%
4	Sangat Sopan dan Ramah	48	44,04%
Jumlah		109	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 2024

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{375}{109} \times 1 \\
 &= 3,44
 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 22
Perhitungan Konversi Nilai IKM
(Unsur Perilaku Pelaksana Layanan)
Triwulan III Tahun 2024

$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,44 \times 25 \\ &= 86,01 \end{aligned}$
--

Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 86,01. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan.

Tabel 21
Rekapitulasi Nilai Indeks
Unsur Perilaku Pelaksana Layanan
Triwulan III Tahun 2024

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan adalah 86,01 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 3,44. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

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

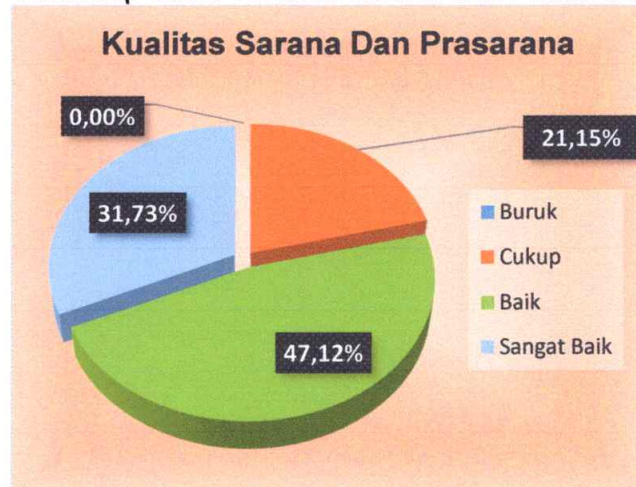
- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Dari 109 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	5	4,59%
2	Cukup	22	20,18%
3	Baik	49	44,95%
4	Sangat Baik	33	30,28%
Jumlah		109	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 2024

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{328}{109} \times 1 \\
 &= 3,01
 \end{aligned}$$

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 2024

$$\begin{aligned}
 \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,01 \times 25 \\
 &= 75,23
 \end{aligned}$$

Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 75,23. Berikut disajikan Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana.

Tabel 23
Rekapitulasi Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana
Triwulan III Tahun 2024

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana adalah 75,23 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 3,01. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah B atau berpredikat “BAIK”.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

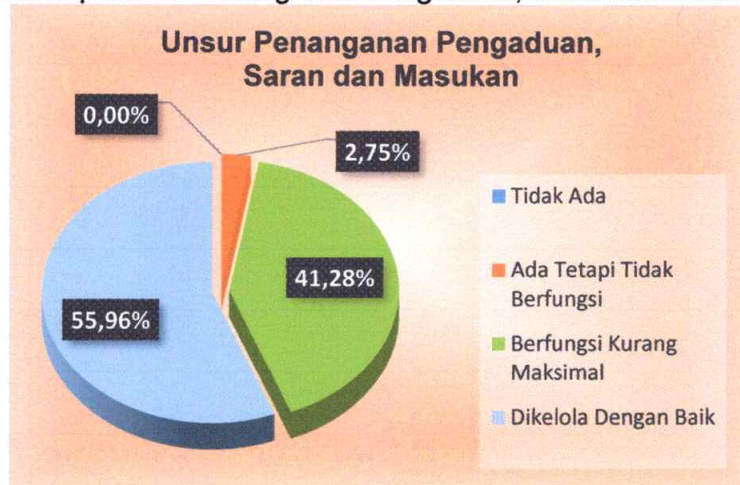
- Tidak Ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

Dari 109 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	3	2,75%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	45	41,28%
4	Dikelola Dengan Baik	61	55,96%
Jumlah		109	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 2024

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{385}{109} \times 1 \\
 &= 3,53
 \end{aligned}$$

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

Perhitungan 26
Perhitungan Konversi Nilai IKM
(Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Triwulan III Tahun 2024

$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,53 \times 25 \\ &= 88,30 \end{aligned}$
--

Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 88,30. 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 2024

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

Nilai Interval Konversi Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah 88,30 menunjukkan nilai interval Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 adalah 3,53. 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 2024 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

D. TREN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Untuk membandingkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan

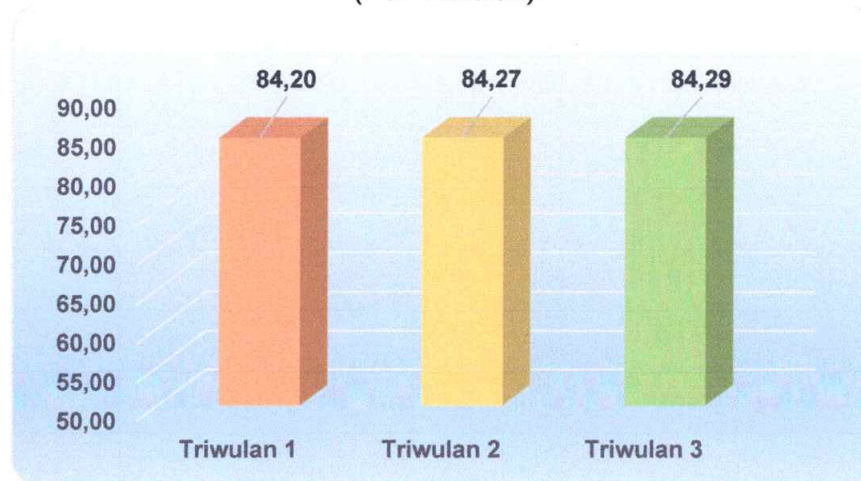
publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah kepada masyarakat.

Untuk mengetahui tren tingkat kepuasan penerima layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 26
Tren Indeks Kepuasan Masyarakat
(Per Unsur)

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	Skor			Kategori			Peringkat		
		TW-1	TW-2	TW-3	TW-1	TW-2	TW-3	TW-1	TW-2	TW-3
1	Persyaratan	3,29	3,29	3,34	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	6	6	6
2	Prosedur	3,49	3,49	3,36	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	2	2	4
3	Waktu Pelayanan	3,31	3,32	3,33	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	5	5	7
4	Biaya/Tarif	4,00	4,00	4,00	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	1	1	1
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,34	3,35	3,29	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	4	4	8
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,27	3,27	3,35	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	7	7	5
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,25	3,25	3,44	Baik	Baik	Sangat Baik	8	8	3
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,22	3,22	3,01	Baik	Baik	Baik	9	9	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	3,46	3,53	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	3	3	2

Grafik 10
Tren Indeks Kepuasan Masyarakat
(Per Triwulan)



Dari tabel dan grafik yang telah dipaparkan di atas, maka secara keseluruhan (sampai pada Triwulan III Tahun 2024) tren Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari nilai IKM dari masing-masing triwulan.

Pada Triwulan I Tahun 2024, dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada angka 84,20. Nilai IKM ini berada pada rentang nilai interval 81,26 – 100 yang menunjukkan mutu pelayanan “A” atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

Di Triwulan II Tahun 2024, dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada angka 84,27. Nilai IKM ini berada pada rentang nilai interval yang sama dengan Triwulan I, yaitu rentang nilai 81,26 – 100 yang menunjukkan mutu pelayanan “A” atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

Sedangkan pada Triwulan III Tahun 2024, dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada angka 84,29. Nilai IKM ini berada juga berada pada rentang nilai interval 81,26 – 100 yang juga menunjukkan mutu pelayanan “A” atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

Melihat perkembangan selama 3 (tiga) triwulan, maka bisa disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan per triwulan mengalami tren yang positif

(mengalami kenaikan). Untuk itu perlu upaya maksimal dari seluruh stakeholder Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut agar pada Triwulan IV nantinya, hasil survey tidak mengalami tren yang negatif pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

Sampai Triwulan III Tahun 2024, Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut mengalami tren yang berbeda pada setiap unsur. Ada unsur yang mengalami tren kenaikan dan namun ada juga unsur lain yang mengalami penurunan. Adapun unsur-unsur yang mengalami tren kenaikan adalah sebagai berikut :

- Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan;
- Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan; dan
- Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Selain unsur-unsur yang mengalami tren kenaikan pada unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut, ada juga unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yang trennya tidak berubah (tetap) dalam kelas yang sama, yaitu :

- Unsur Persyaratan
- Unsur Biaya/Tarif
- Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Berbeda dengan kedua tren sebelumnya, ada juga unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut yang mengalami tren penurunan, yaitu sebagai berikut :

- Unsur Prosedur;
- Unsur Waktu Pelayanan; dan
- Unsur Kesesuaian Produk Layanan

Pengukuran tren masing-masing unsur IKM berdasarkan pada hasil Survey Kepuasan Masyarakat selama 3 triwulan, dan hasil di masing-masing triwulan memiliki peringkat unsur yang berbeda-beda. Dari hasil pengukuran tren ini, dapat diketahui bahwa tren unsur IKM yang memiliki peringkat terendah adalah pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana.

Berada pada peringkat terendah (peringkat 9), maka unsur Kualitas Sarana dan Prasarana harus menjadi titik perhatian bagi seluruh stakeholder Badan Pelayanan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut untuk bersama-sama melakukan upaya-upaya maksimal agar unsur ini bisa ditingkatkan.

Berbeda halnya dengan unsur terendah, ada juga unsur IKM yang selalu berada pada posisi peringkat tertinggi sejak Triwulan I sampai dengan Triwulan III Tahun 2024, yaitu unsur Biaya/Tarif Pelayanan yang dikenakan kepada masyarakat.

Semua jawaban pada seluruh kuesioner terkumpul yang dijadikan sample survey ini memiliki jawaban yang seragam, bahwa selama masyarakat mendapatkan pelayanan dari petugas layanan dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut tidak dikenakan biaya atau gratis.

Dengan jawaban seragam/sama dari semua responden terhadap unsur Biaya/Tarif Pelayanan, maka unsur ini juga harus menjadi perhatian khusus dari pimpinan dan seluruh karyawan dan karyawan agar unsur ini tidak mengalami pergeseran atau penurunan pada saat dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada triwulan berikutnya.

Gambaran tren hasil survey dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat ini akan menjadi bahan pertimbangan bagi para pimpinan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai referensi menyusun dan mengambil langkah-langkah konkrit dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

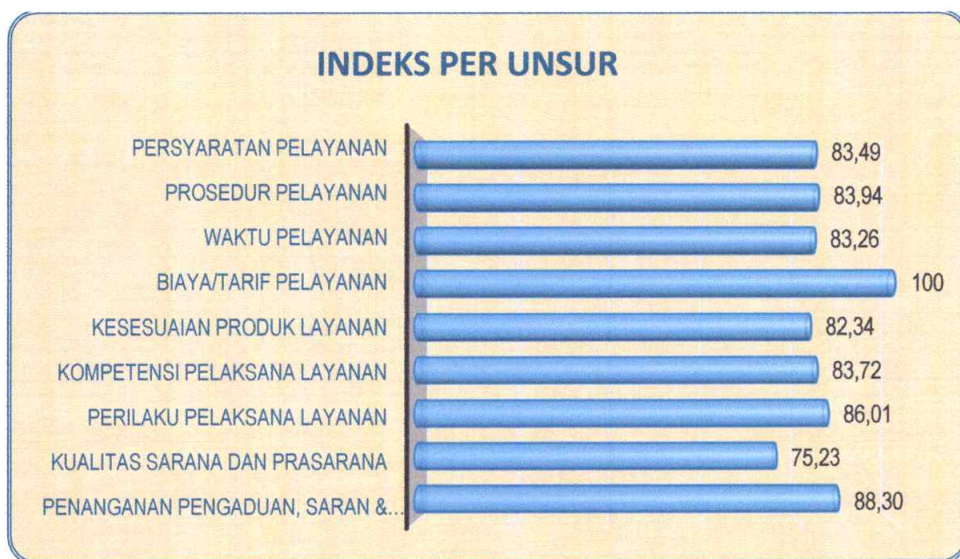
Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut telah melaksanakan kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk Permen PAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan III Tahun 2024 dipersepsikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK", Hal ini terlihat Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 3,37 dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 84,29.
- c. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di masing-masing unsur yang dimiliki adalah:
 - 1) Indeks Unsur Persyaratan Pelayanan berada di angka 83,49 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
 - 2) Indeks Unsur Prosedur Pelayanan berada di angka 83,94 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
 - 3) Indeks Unsur Waktu Pelayanan berada di angka 83,26 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
 - 4) Indeks Unsur Biaya/Tarif Pelayanan berada di angka 100,00 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
 - 5) Indeks Unsur Kesesuaian Produk Layanan berada di angka 82,34 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
 - 6) Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan berada di angka 83,72 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".
 - 7) Indeks Unsur Perilaku Pelaksana Layanan berada di angka 86,01 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK"..

- 8) Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana berada di angka 75,23 dikategorikan B atau berpredikat “BAIK”.
- 9) Indeks Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada di angka 88,30 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

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

Grafik 11
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. Dari sisi unsur Waktu Pelayanan, maka perlu diupayakan agar petugas pelayanan hendaknya selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Apabila upaya ini bisa dilakukan dengan maksimal, diharapkan pelayanan dapat terselesaikan dengan waktu yang tidak perlu lama.
- b. Untuk unsur Kesesuaian Produk Layanan, maka petugas layanan dapat memberikan informasi yang cukup dan dapat dipahami oleh masyarakat, sehingga masyarakat sebagai penerima layanan bisa memahami bahwa

semua layanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan

- c. Dilihat dari unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, maka perlu diupayakan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana serta perilaku pelaksana layanan dalam memberikan layanan kepada publik, sehingga masyarakat yang mendapatkan layanan dapat merasa lebih nyaman.
- d. Seluruh ASN di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut harus bersama-sama berupaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.

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

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

NO RESP	NILAI PER UNSUR									UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	3	2	4	3	3	3	2	3	43	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	61	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	37	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	53	PEREMPUAN	S1	PNS
5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	52	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA
6	4	4	3	4	3	3	3	2	4	30	LAKI-LAKI	S1	WIRAUUSAHA
7	3	4	4	4	3	4	3	4	4	27	PEREMPUAN	D3	WIRAUUSAHA
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4	30	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	LAKI-LAKI	S2	SWASTA
10	3	3	3	4	3	4	4	2	4	30	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
11	3	3	4	4	4	3	4	4	4	32	PEREMPUAN	S1	WIRAUUSAHA
12	3	3	4	4	4	3	3	2	4	37	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
13	4	4	3	4	3	4	3	3	3	27	LAKI-LAKI	D3	WIRAUUSAHA
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	61	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
16	4	3	3	4	4	4	4	3	4	24	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUUSAHA
17	4	4	4	4	3	4	4	1	4	43	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
18	3	3	3	4	4	3	4	2	3	32	PEREMPUAN	S1	SWASTA
19	3	4	4	4	3	3	4	3	3	39	LAKI-LAKI	S3	WIRAUUSAHA
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
21	3	3	3	4	3	4	4	3	3	27	LAKI-LAKI	S1	POLRI
22	4	4	4	4	3	4	4	1	4	26	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
23	4	3	3	4	3	4	3	3	4	57	LAKI-LAKI	SMA	PNS
24	3	4	3	4	4	4	4	3	4	41	LAKI-LAKI	S2	PNS
25	4	3	4	4	3	3	4	4	3	24	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
26	3	4	4	4	3	4	4	4	3	37	LAKI-LAKI	D3	SWASTA
27	4	3	4	4	3	3	4	1	3	33	PEREMPUAN	S1	LAINNYA
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	35	PEREMPUAN	S2	PNS
29	3	3	3	4	3	3	3	3	2	35	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA
30	4	3	3	4	3	3	4	4	3	37	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
31	3	4	4	4	4	3	3	4	4	39	PEREMPUAN	SMP	WIRAUUSAHA
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	27	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
33	4	3	4	4	4	3	4	3	4	62	PEREMPUAN	S1	WIRAUUSAHA
34	4	4	4	4	3	3	4	1	3	27	PEREMPUAN	S1	SWASTA
35	3	4	3	4	3	3	3	2	4	40	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
36	4	3	3	4	4	4	4	4	3	55	LAKI-LAKI	SMA	PNS
37	3	4	3	4	3	3	3	3	4	27	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
38	4	3	4	4	3	3	3	3	3	42	PEREMPUAN	D3	WIRAUUSAHA
39	3	3	3	4	3	3	3	2	3	64	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUUSAHA
40	3	3	3	4	3	3	4	3	4	26	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA

NO RESP	NILAI PER UNSUR									UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
41	4	2	3	4	3	3	3	2	3	30	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
42	3	4	3	4	3	3	4	4	3	30	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	LAKI-LAKI	S2	SWASTA
44	3	4	4	4	3	4	3	4	4	53	PEREMPUAN	D3	SWASTA
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	29	LAKI-LAKI	SMA	TNI
46	3	3	4	4	4	3	3	2	3	22	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
48	3	3	3	4	3	3	3	2	3	37	LAKI-LAKI	SMA	POLRI
49	4	3	3	4	4	4	3	2	4	36	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
50	3	3	3	4	3	3	4	3	4	26	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA
51	3	4	3	4	4	3	4	3	4	37	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
53	3	3	3	4	2	3	3	2	3	31	LAKI-LAKI	SMA	POLRI
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4	50	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA
55	3	4	4	4	3	3	4	1	3	30	PEREMPUAN	S1	WIRAUUSAHA
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4	26	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUUSAHA
57	3	4	4	4	3	3	3	2	4	27	PEREMPUAN	S1	SWASTA
58	4	4	3	4	4	4	3	3	4	41	PEREMPUAN	S1	WIRAUUSAHA
59	4	3	4	4	4	4	3	3	4	53	LAKI-LAKI	S2	SWASTA
60	3	4	3	4	4	3	4	2	4	25	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA
61	4	4	4	4	3	4	4	3	3	41	LAKI-LAKI	SMA	POLRI
62	4	3	4	4	3	4	3	3	3	32	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA
63	3	3	3	4	3	3	3	2	3	24	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
64	3	3	3	4	3	4	3	3	3	37	PEREMPUAN	S2	PNS
65	3	4	3	4	4	3	4	3	4	25	LAKI-LAKI	D3	LAINNYA
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4	35	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
67	3	3	3	4	3	3	3	2	4	36	PEREMPUAN	SMA	PNS
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	39	PEREMPUAN	S1	PNS
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	37	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
70	3	4	3	4	3	4	3	2	4	34	PEREMPUAN	S1	SWASTA
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
72	3	3	3	4	3	3	3	2	3	31	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
73	3	3	3	4	3	3	3	2	2	29	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	46	LAKI-LAKI	SMP	SWASTA
75	3	3	3	4	3	3	4	3	4	47	PEREMPUAN	SMP	WIRAUUSAHA
76	3	3	3	4	3	3	3	3	2	41	PEREMPUAN	SD	WIRAUUSAHA
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41	PEREMPUAN	SMA	POLRI
78	3	3	3	4	3	4	4	4	4	34	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	36	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	33	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	42	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	41	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
83	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37	PEREMPUAN	S2	WIRAUUSAHA
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA

NO RESP	NILAI PER UNSUR									UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32	PEREMPUAN	SMP	SWASTA
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	27	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
87	3	3	3	4	4	3	4	3	4	41	PEREMPUAN	S1	WIRAUUSAHA
88	3	3	3	4	4	4	4	4	3	53	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
89	3	3	3	4	2	2	3	2	4	37	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	39	PEREMPUAN	S1	PNS
91	4	3	3	4	4	4	3	4	3	27	LAKI-LAKI	S1	POLRI
92	3	4	3	4	3	3	3	3	4	41	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
93	4	3	4	4	3	3	4	3	4	30	PEREMPUAN	S2	PNS
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	28	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	LAKI-LAKI	S1	WIRAUUSAHA
96	3	3	3	4	3	3	4	4	3	32	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
97	3	4	4	4	3	4	4	4	4	60	LAKI-LAKI	S2	PNS
98	4	3	4	4	4	4	4	4	3	53	LAKI-LAKI	S3	SWASTA
99	4	4	3	4	4	3	3	4	4	43	LAKI-LAKI	S1	POLRI
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	LAKI-LAKI	S1	WIRAUUSAHA
101	3	3	3	4	3	3	3	2	3	21	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4	37	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
104	3	3	4	4	3	3	3	3	4	27	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
105	3	4	4	4	3	4	3	4	3	24	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
106	3	3	3	4	4	4	3	3	3	53	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA
107	3	4	3	4	4	3	4	3	4	62	LAKI-LAKI	D3	LAINNYA
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	46	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	51	LAKI-LAKI	SMP	WIRAUUSAHA

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)

PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT

**PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut

ALAMAT : Jalan Syairani Komplek Perkantoran Gagas Pelaihari

NO.URUT					
RESPONDEN	U10	U11	U12	U13	
1	10	11	12	13	
1	3	3	3	3	
2	4	3	3	4	
3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	
6	4	3	4	3	
7	4	4	3	3	
8	4	4	4	3	
9	3	4	3	3	
10	4	4	3	3	
11	4	3	3	4	
12	3	3	4	4	
13	3	4	4	3	
14	3	4	4	3	
15	4	4	4	3	
16	3	3	4	4	
17	3	4	4	3	
18	3	4	4	3	
19	3	4	3	4	
20	4	4	4	3	
21	3	3	3	4	
22	4	3	3	3	
23	4	3	4	3	
24	4	4	3	3	
25	3	4	4	3	
26	3	4	3	4	
27	4	3	4	3	
28	4	3	4	3	
29	3	4	4	3	
30	3	4	3	3	
Nilai / unsur	103	106	105	97	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3.43	3.53	3.50	3.23	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.25	0.86	0.88	0.88	0.81	3.43
IPAK UNIT PELAYANAN = Σ NRR TERTIMBANG X 25 =			3.43	25	85.63

BENTUK MUTU PELAYANAN
PUBLIKASI IPAK DI RUANG PELAYANAN

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

NILAI IPAK	NAMA LAYANAN : Pelayanan Kantor Bapenda Kabupaten Tanah Laut		
<h1>85.63</h1>	RESPONDEN		
	JUMLAH : 30 Orang		
	Jenis Kelamin : L = 18 Orang / P = 12 Orang		
	PENDIDIKAN :		
	SD	= 0	Orang
	SMP	= 2	Orang
SMA	= 11	Orang	
D1/D2/D3	= 3	Orang	
S1	= 10	Orang	
S2	= 3	Orang	
S3	= 1	Orang	
Periode Survei = 9 Oktober 2024			

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

Pelaihari, Oktober 2024

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT



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