

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Di

**BADAN KEUANGAN DAERAH
KOTA SINGKAWANG**

PERIODE

JUNI 2020

BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
JALAN FIRDAUS H. RAIS NO. TELP. (0562) 639623. FAX (0562) 639623

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan Daerah kota Singkawang Periode Bulan Juni 2020.

Dalam laporan ini disampaikan tentang tahapan penyusunan survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi penyusunan instrument survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden, melaksanakan survei, mengolah hasil survei serta menyajikan dan melaporkan hasil kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan oleh ketentuan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Badan Keuangan Daerah kota Singkawang sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah.

Singkawang, Juni 2020

Plt.Kepala Badan

Drs. ZULHIAR

Pembina Utama Muda
NIP.19681223 198908 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Pelaksanaan	1
1.3 Metode Survei	2
1.4 Tim Pelaksana SKM	2
1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM	2
BAB II ANALISIS	3
2.1 Data Responden	3
2.2 Perhitungan dan Pengolahan Data	3
2.3 Deskripsi Hasil Analisis	5
BAB III PENUTUP	7
3.1 Kesimpulan	7
3.2 Saran	7
3.3 Rekomendasi	7
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2020 Tim survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Keuangan Daerah sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

B. Tujuan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan bagi Badan Keuangan Daerah untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang diberikan dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

C. Metode Survei

Metode survei yang diterapkan menggunakan kuesioner melalui pengisian sendiri dan wawancara tatap muka.

Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 52 (lima puluh dua) responden, yang merupakan pengguna jasa layanan Badan Keuangan Daerah dalam bidang pelayanan PBB, pelayanan Pajak Retribusi Restoran dan pelayanan pajak BPHTB.

D. Tim Pelaksana SKM

Pelaksana survei dilakukan secara mandiri oleh Badan Keuangan Daerah kota Singkawang. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana tertera pada surat keputusan nomor: 42 Tahun 2020 tanggal 18 Februari 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Keuangan Daerah kota Singkawang dilakukan pada bulan Mei s/d bulan Juni tahun 2020. Jadwal kegiatan sebagaimana tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Tahapan	Bulan Mei - Juni				
		Minggu ke-				
		I	II	III	IV	V
1	Menyusun Instrumen Survei					
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel					
3	Menentukan responden					
4	Melaksanakan Survei					
5	Mengolah hasil Survei					
6	Menyajikan dan melaporkan hasil					

BAB II
ANALISIS

A. Data Responden

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mencapai 52 responden terdiri dari :

1. Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	28 responden	53,8%
2	Perempuan	24 responden	46,2%

2. Pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA kebawah	8 responden	11,5%
2	D1/D2/D3	10 responden	19,2%
3	D4 sampai S1	31 responden	59,6%
4	S2 keatas	3 responden	9,7%

3. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai Swasta	20 responden	38,5%
2	Wirausaha/ Wiraswasta	8 responden	15,4%
3	PNS/TNI/Polri	17 responden	32,7%
4	Lainnya	7 responden	13,4%

Hasil rekapitan mengenai pendapat responden tentang pelayanan yang di berikan oleh Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang, sebagai berikut:

1. Unsur 1 tentang Persyaratan

Pendapat responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, didapatkan data yang menjawab :

- a. Kurang sesuai : 0 Responden
- b. Sesuai : 39 Responden
- c. Sangat sesuai : 13 Responden

Nilai rata-rata unsur 1 adalah **3,25** (tiga koma dua puluh lima)

2. Unsur 2 tentang Prosedur

Pendapat responden tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan. Adapun jawaban responden sebagai berikut :

- a. mudah : 33 Responden
- b. Sangat mudah : 19 Responden

Nilai rata-rata unsur 2 adalah **3,37** (tiga koma tiga puluh tujuh)

3. Unsur 3 tentang Waktu pelayanan

Responden diminta pendapatnya tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, adapun jawaban responden adalah :

- a. Kurang cepat : 4 Responden
- b. cepat : 34 Responden
- c. Sangat cepat : 14 Responden

Nilai rata-rata unsur 3 adalah **3,19** (tiga koma sembilan belas)

4. Unsur 4 tentang Biaya / tarif

Responden ditanyakan pendapatnya tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, adapun jawaban responden :

- a. Sangat mahal : 0 Responden
- b. Cukup mahal : 5 Responden
- c. Murah : 13 Responden
- d. Gratis : 34 Responden

Nilai rata-rata unsur 4 adalah **3,56** (tiga koma lima puluh enam)

5. Unsur 5 tentang Produk layanan

Responden ditanyakan pendapatnya tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan. adapun jawaban responden :

- a. Tidak sesuai : 0 Responden
- b. Kurang sesuai : 0 Responden
- c. Sesuai : 40 Responden
- d. Sangat sesuai : 10 Responden

Nilai rata-rata unsur 5 adalah **3,08** (tiga koma delapan)

6. Unsur 6 tentang Kompetensi pelaksana

Responden dimintakan pendapatnya tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan jawaban responden adalah:

- a. Kurang kompeten : 0 Responden
- b. Kompeten : 34 Responden

c. Sangat kompeten : 18 Responden
Nilai rata-rata unsur 6 adalah **3,35** (tiga koma tiga puluh lima)

7. Unsur 7 tentang Perilaku pelaksana

Responden dimintakan pendapatnya tentang perilaku terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, adapun jawaban responden adalah :

- a. Kurang sopan dan ramah : 0 Responden
- b. Sopan dan ramah : 29 Responden
- c. Sangat sopan dan ramah : 23 Responden

Nilai rata-rata unsur 7 adalah **3,44** (tiga koma empat puluh empat)

8. Unsur 8 tentang Sarana dan prasarana

Pendapat responden tentang bagaimana kualitas sarana dan prasarana di pelayanan, adapun jawaban responden adalah sebagai berikut :

- a. Cukup : 7 Responden
- b. Baik : 26 Responden
- c. Sangat baik : 19 Responden

Nilai rata-rata unsur 8 adalah **3,23** (tiga koma dua puluh tiga)

9. Unsur 9 tentang Penanganan pengaduan

Responden juga dimintakan pendapatnya tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan, adapun jawaban responden adalah sebagai berikut :

- a. Tidak ada : 1 Responden
- b. Ada tapi tidak berfungsi : 4 Responden
- c. Berfungsi kurang maksimal : 8 Responden
- d. Dikelola dengan baik : 39 Responden

Nilai rata-rata unsur 9 adalah **3,63** (tiga koma enam puluh tiga)

B. Perhitungan dan Pengolahan Data

1. Nilai Persepsi jawaban kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Dengan rincian kategori :

- a. Nilai persepsi 1 mewakili : tidak baik

- b. Nilai persepsi 2 mewakili : kurang baik
 - c. Nilai persepsi 3 mewakili : baik
 - d. Nilai persepsi 4 mewakili : sangat baik
2. Penentuan Jumlah Responden
- Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung Badan Keuangan Daerah, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 52 responden.
3. Pengisian Kuesioner
- Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan, maupun dengan kuesioner dengan wawancara tatap muka.
4. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR)
- Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

<div> <div> Nilai tertimbang </div> <div> Rata-Rata (NRR) </div> </div>	=	<div> Jumlah bobot Jumlah unsur </div>	=	<div> 1 9 </div>	=	0,111
---	---	--	---	----------------------	---	-------

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

SKM	=	<div> Total dari nilai persepsi per unsur Total unsur yang terisi </div>	X	Nilai rata-rata tertimbang
-----	---	--	---	----------------------------

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu nilai SKM dikali 25 atau dengan cara nilai Kepuasan Masyarakat dibagi 4 dikali 100.

SKM unit pelayanan x 25 atau dengan cara SKM	=	<div> Nilai Kepuasan Masyarakat 4 </div>	X	100
--	---	--	---	-----

6. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

- a. Sangat Baik (A) : nilai 88,31 – 100
- b. Baik (B) : nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : nilai 25,00 – 64,99

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

C. Deskripsi Hasil Analisis

Data dan perhitungan hasil survei kepuasan masyarakat Badan Keuangan Daerah kota Singkawang secara keseluruhan sebanyak 52 responden.

Rekapitulasi hasil survei untuk semua layanan pajak daerah dan retribusi daerah dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1
Rekapitulasi Hasil survei kepuasan masyarakat
Badan Keuangan Daerah

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	kategori
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,25	0,361	Baik
U2	Prosedur	3,37	0,374	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,19	0,354	Baik
U4	Biaya / tariff	3,56	0,395	Baik
U5	Produk layanan	3,08	0,342	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	0,372	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	0,382	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,23	0,359	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,63	0,403	Baik
Nilai Indeks		3,341		
Nilai IKM		83,53		
Mutu Pelayanan		B (Baik)		

Dari tabel 2.1 diatas diperoleh nilai indeks 3,341 dan nilai IKM 83,53 dengan mutu pelayanan B (baik) dengan nilai per unsur pelayanan berkisar 3,08 (0,342) sampai 3,63 (0,403). Nilai terendah terdapat pada unsur **Waktu pelayanan (U3)**

sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Penanganan Pengaduan (U9)**. Hasil penilaian menunjukkan bahwa terdapat 9 (sembilan) unsur yang dinilai baik, yaitu Persyaratan pelayanan (U1), Prosedur (U2), Waktu pelayanan (U3), Biaya/tariff (U4), Produk layanan (U5), Kompetensi pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), sarana dan prasarana (U8), dan Penanganan pengaduan (U9). Nilai Rata-Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Badan Keuangan Daerah pada umumnya baik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai rendah sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus ditingkatkan lagi serta dipertahankan.

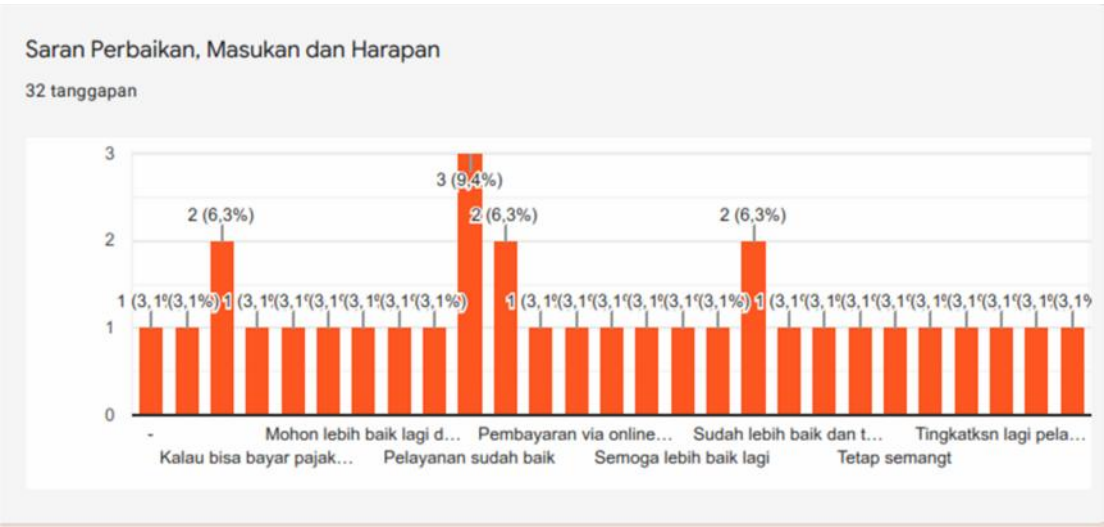
D. Saran Perbaikan Dari Responden

Dalam mengisi kuisioner yang diberikan, ada responden yang memberikan catatan/saran perbaikan.

Gambar hasil saran perbaikan dari responden untuk semua layanan pajak daerah dan retribusi daerah dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini:

Gambar 2.1

Saran Perbaikan dari Responden



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah pada Badan Keuangan Daerah kota Singkawang dipersepsikan “Baik” oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu 83,53 yang meliputi 9 unsur pelayanan.

Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 3,63.

B. Saran

Disarankan kepada petugas pelayanan Badan Keuangan Daerah lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan jam kerja pelayanan dan Meningkatkan pelayanan yang sudah baik untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya.

C. Rekomendasi

- A. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
- B. Sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.
- C. Laksanakan SKM secara berkelanjutan sebagai bahan evaluasi tingkat mutu layanan di Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.

LAMPIRAN