

**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG**



LAPORAN

**SURVEY
KEPUASAN
MASYARAKAT**

SEMESTER I TAHUN 2021

KABUPATEN
TULUNGAGUNG



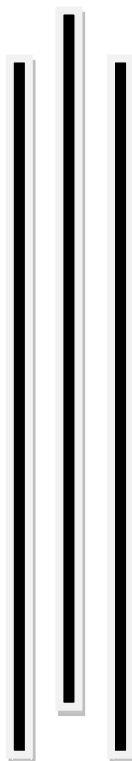
PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I

TAHUN 2021



**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2021 yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar Kepuasan Masyarakat serta bagaimana pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

Kami menyadari bahwa survey ini masih banyak kekurangan, baik dari keterbatasan waktu yang tersedia maupun keterbatasan kemampuan petugas yang menangani, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Dengan telah disusunnya laporan SKM Semester I, kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan bekerjasama sehingga laporan SKM Semester I tahun 2021 bisa tersusun sesuai yang diharapkan.

Semoga hasil laporan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pengambil keputusan dan pelaksana pelayanan, agar pelayanan kepada masyarakat lebih baik dan meningkat, khususnya di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

Tulungagung, 02 Agustus 2021

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, SE. MM.

Pembina Utama Muda

NIP.19650810 199403 2 009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Maksud Dan Tujuan	2
C. Sasaran	3
D. Ruang Lingkup	3
E. Manfaat	4
BAB II : GAMBARAN UMUM / PROFIL PELAYANAN	
A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi SKPD	5
B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan	5
C. Pengertian Dan Unsur-Unsur SKM	6
D. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM	7
E. Langkah -Langkah Penyusunan SKM	7
BAB III : HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Teknik Pengolahan Data	11
B. Hasil Pengukuran SKM	12
C. Temuan	14
BAB IV : PENUTUP	
A. Kesimpulan Dan Rekomendasi	16
B. Tindak Lanjut Hasil SKM	17
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel I Kategorisasi Metu Pelayanan	13
2. Tabel II Nilai Rata-Rata (NRR) Dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan	13
3. Tabel III Nilai Tertinggi Dan Terendah Tahun 2021.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat ini, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai pengganti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Reformasi dan Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Terdapat 9 ruang lingkup yang dijadikan dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu: Persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Pemendagri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih kuat kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik dan sasarannya adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta memberikan hak-hak yang lebih luas kepada masyarakat terhadap pelayanan publik.

Masyarakat biasanya menginginkan perbaikan mutu pelayanan dan memperoleh nilai tambah lainnya dari biaya yang mereka kenakan. Masyarakat akan mengharapkan sesuatu jenis pelayanan yang lebih baik dan apa yang harus ditingkatkan, dan masyarakat sering kali memberikan masukan tentang bagaimana hal tersebut menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Salah satu metode yang umum dipakai untuk mengetahui tingkat kinerja suatu lembaga pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat, karena sebagai suatu lembaga pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Tulungagung sangat menyadari bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan salah satu indikator utama untuk mengukur keberhasilan kinerjanya.

Survey kepuasan masyarakat dapat dilakukan sendiri dengan mudah, biaya murah dan dapat digunakan untuk mengumpulkan umpan balik dari keinginan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Hasil

dari survey kepuasan masyarakat tersebut dapat diperoleh berbagai informasi sebagai bahan evaluasi kebijakan untuk mengatur prioritas dimasa yang akan datang.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Tulungagung telah melakukan survey kepuasan masyarakat, dengan jumlah responden sebanyak 60 orang pemohon perijinan dari bulan Januari sampai Juni 2021.

B. Maksud dan tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.
2. Memperoleh feed back / umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Menentukan rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam matriks Importance dan Performance agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.
4. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
5. 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.
6. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan mengacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.
9. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Sasaran

1. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang ada sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih efektif, berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Ruang lingkup

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabuapten Tulungagung nomor 7 tahun 2019 tentang Pajak Daerah, maka pelayanan pajak daerah yang menjadi ruang lingkup pembuatan SKM, yaitu :

1. Pajak Hotel
2. Pajak Restoran
3. Pajak Hiburan
4. Pajak Reklame
5. Pajak Penerangan Jalan
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
7. Pajak Parkir
8. Pajak Air Tanah
9. Pajak Bumi dan Bangunan
10. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

E. Manfaat

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggara yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodeik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksana pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

BAB II

GAMBARAN UMUM/ PROFIL PELAYANAN

A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung Nomor 75 tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, mempunyai tugas pokok memimpin , membina , mengawasi , mengoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas dukungan teknis serta menyusun kebijakan teknis di bidang Pendapatan Asli Daerah (PAD) .

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung menyelenggarakan fungsi :

1. penyusunan kebijakan teknis di bidang PAD ;
2. pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang PAD ;
3. pemantauan , evaluasi , pengendalian dan pelaporan
4. pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang PAD ;
5. pembinaan teknis penyelenggaraan pemungutan Pajak ;
6. pembinaan terhadap UPT ; dan
7. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya

B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan

1. Visi

Terwujudnya Badan Pendapatan Daerah yang Profesional, Handal, Berkualitas dalam Tata Kelola Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

2. Misi

Misi Bapenda Kabupaten Tulungagung meliputi :

MISI I

Meningkatkan Penerimaan Daerah yang Terukur Secara Rasional dan Transparan Berdasarkan Kepatuhan yang Tinggi dan Menegakkan Peraturan yang Adil.

MISI II

Meningkatkan Kemandirian Daerah dalam Pembiayaan Penyelenggara Pemerintah dan Pembangunan.

MISI III

Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur Negara yang Berkualitas, kompetensi Unggul dan Profesional.

MISI IV

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Modern.

MISI V

Meningkatkan Koordinasi dengan Institusi lain dalam Pengelolaan Pendapatan Daerah.

3. Motto pelayanan

“Kepuasan Anda harapan Kami”

4. Maklumat Pelayanan

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.
2. Menghormati masing-masing hak Wajib Pajak dan Wajib Retribusi.
3. Memberikan penjelasan yang benar, tepat sesuai dengan kebutuhan.
4. Tidak mendiskriminasikan Wajib Pajak dan/ atau Wajib Retribusi.
5. Menerima sanksi apabila tidak sesuai dengan kriteria.
6. Melayani masyarakat dengan 5-S, (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)

C. Pengertian dan unsur-unsur SKM

Berdasarkan peraturan Menpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 Unsur-unsur dalam kuisisioner Survey 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. Produk Spesialis Jenis Pelayanan

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

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

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

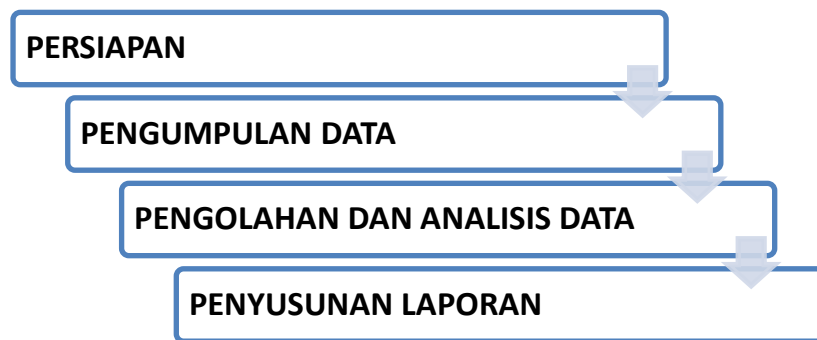
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil SKM

1. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung telah secara rutin melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri.
2. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung telah melaporkan secara rutin pelaksanaan survey kepuasan masyarakat kepada Bupati Tulungagung melalui Kepala Bagian Organisasi Setda Tulungagung, sebagai bahan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi serta penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM, rencana dan tindak lanjutnya maka Bupati perlu untuk mempublikasikan kepada masyarakat.

E. Langkah-langkah Penyusunan SKM

Langkah-langkah penyusunan SKM dilakukan sebagai berikut :



Gambari 1 : langkah-langkah penyusunan SKM

1. Persiapan

Aktivitas yang dilakukan dalam tahap ini adalah :

- a. Menyusun tim survey kepuasan masyarakat (SKM)
- b. Menyusun jadwal pelaksanaan
- c. Briefing dan role play kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuisisioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan bahan

1. Kuisisioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

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

3. Bentuk jawaban

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

1. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap mudah, sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
4. Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya sangat mudah dan efektif serta masyarakat mendapatkan pelayanan lebih dari yang diharapkan.

b) Kriteria responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan.

c) Metode pemilihan responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden setiap lokasi survey.

2. Pengumpulan data

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

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 60 (enam puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan selama 6 bulan (enam) bulan dimulai bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2021.

3. Pengolahan dan analisis data

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014, sehingga memenuhi standar yang ditetapkan secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

4. Penyusunan laporan

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Teknik pengolahan data

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan dioleh secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur x nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

IKM unit pelayanan x 25 atau dengan

$$\text{IKM unit pelayanan} = \frac{\text{Niali IKM} \times 100}{4}$$

Penjelasan istilah SKM :

1. IKM = indeks kepuasan masyarakat
2. U1-U9 = unsur 1 sampai unsur 9
3. NRR = nilai rata-rata per unsur
4. NRR/unsur = nilai rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi
5. NRR tertimbang = nilai rata-rata per unsur x 0,1111
6. *) = jumlah nilai rata-rata tertimbang
7. **) = jumlah nilai rata-rata tertimbang x 25
8. Angka 25 = bila interpretasi nilai IKM adalah 25-100, maka angka 25 merupakan konvensi nilai dasar
9. Angka 0,1111 = didapat dari bobot per unsur (1) dibagi jumlah unsur (9) berarti $1/9 = 0,1111$

B. Hasil pengukuran SKM

Berdasarkan Peraturan Menpan dan RB Nomor 16 tahun 2014 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Prosedur Pelayanan

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. Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan

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. Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi petugas

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

7. Perilaku petugas pelayanan

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) : **81,16 dengan angka indeks sebesar 81,16**, maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan (B) dengan kategori Puas, karena berada dalam nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat 62,50 - 81,24.

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

Tabel 1
Kategorisasi mutu pelayanan

Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1,00 - 1,74	25,00 - 43,75	D	TIDAK BAIK
1,75 - 2,49	43,76 - 62,50	C	KURANG BAIK
2,50 - 3,24	62,51 - 81,25	B	BAIK
3,25 - 4,00	81,26 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai rata-rata (NRR) dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 9 unsur pelayanan

No	Unsur pelayanan	NRR	IKM
1	Persyaratan pelayanan	3.267	81.667
2	Prosedur pelayanan	3.217	80.417
3	Waktu pelayanan	3.167	79.167
4	Kewajaran Biaya/tarif	3.217	77.417
5	Spesifikasi jenis pelayanan	3.283	82.083
6	Kompetensi Petugas	3.317	82.917
7	Perilaku petugas pelayanan	3.317	82.917
8	Maklumat pelayanan	3.283	82.083
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.150	78.750

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai (NRR) tertinggi adalah Kompetensi petugas dan Perilaku Petugas Pelayanan (rata-rata 3,317), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (rata-rata 3,150), nilai unsur rata-rata 3,10 menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung pada umumnya sudah baik dan sudah puas.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu, unsur maklumat pelayanan berarti masyarakat masih menganggap kurang dalam melayani. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai indeks kepuasan masyarakat karena nilai interval IKM di interval 62,50 - 81,24 yang berarti mutu pelayanan B (Baik).

Pelayanan di atas harus ditingkatkan khususnya unsur pelayanan yang nilainya rendah.

C. Temuan

Walaupun secara umum masyarakat telah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung akan tetapi ada beberapa keluhan yang disampaikan masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian, antara lain :

- Untuk selalu meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan prima seperti adanya ruang laktasi dan taman bermain bagi anak - anak

Pelaksanaan survey secara umum dapat berjalan lancar sesuai dengan waktu yang telah direncanakan, akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi kendala dan hambatan dalam pelaksanaan survey, antara lain :

- Pemohon ijin ada yang tidak bersedia disurvey dengan berbagai alasan karena waktu yang terburu-buru
- Pemohon ijin seringkali tidak mau memberikan data pribadinya.

BAB IV

PENUTUP

Survey kepuasan masyarakat ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara rutin setiap tahun dan dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Walaupun petugas telah berusaha semaksimal mungkin agar survey ini dapat memenuhi kaidah-kaidah penelitian yang berlaku secara umum sehingga informasi yang ada benar-benar dapat mewakili dan menggambarkan persepsi masyarakat, khususnya pemohon ijin terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, akan tetapi kami menyadari bahwa pelaksanaan survey masih banyak kekurangan dan kendala yang dihadapi, untuk itu kami mohon saran dan masukan agar di masa yang akan datang pelaksanaan survey dapat berjalan secara lebih baik.

A. Kesimpulan dan Rekomendasi

1. Kesimpulan

- a) Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebesar 81,16 atau dalam klasifikasi B (BAIK).
 - b) Kompetensi pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai IKM (82,91) dikarenakan kompetensi pelayanan yang semakin baik sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang semakin baik.
 - c) Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan (78,75) yaitu maklumat pelayanan dikarenakan belum optimal pelayanan perijinan. Peningkatan pelayanan perijinan tidak hanya melihat pemenuhan standar pelayanan publik saja, melainkan harus dari semua unsur seperti kepuasan masyarakat, kinerja aparatur negara yang bekerja didalamnya, serta efektivitas dari penyelenggara itu sendiri. pendampingan sehingga masyarakat merasakan kebingungan akan melakukan proses perijinan.
2. Dari ketiga poin tersebut diatas menggambarkan bahwa dalam bidang pelayanan prima, masyarakat menginginkan pelayanannya memuaskan yaitu praktis, efisien dan mudah.

3. Rekomendasi

- a) Perlu adanya tindak lanjut terhadap hasil survey maupun keluhan yang disampaikan masyarakat untuk perbaikan mutu pelayanan dimasa yang akan datang sehingga tujuan survey kepuasan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.
- b) Survey agar dilakukan secara berkala, sehingga dapat membandingkan perkembangan kinerja secara periodik.

B. Tindak Lanjut Hasil SKM

Sesuai dengan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung serta saran dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, maka kami akan segera menindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat.

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, SE. MM.

Pembina Utama Muda

NIP.19650810 199403 2 009

TABEL : NILAI IKM TERTINGGI DAN TERENDAH

TAHUN 2021

NO	TAHUN	NILAI IKM	NILAI UNSUR PELAYANAN		KETERANGAN
			TERTINGGI	TERENDAH	
1	2021 Semester I (Jan-Juni)	81,16	Kompetensi Petugas Pelayanan dan Perilaku dan Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9 unsur pelayanan
2	2021 Semester II (april-juni)				

Tulungagung, 02 Agustus 2021

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG**



ENDAH INAWATI, SE. MM.

Pembina Utama Muda

NIP.19650810 199403 2 009

**TABEL : REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT
SEMESTER I 2021**

NO	SARAN & REKOMENDASI	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Untuk selalu meningkatkan pelayanan secara terus menerus dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan perlu dikelola dengan baik.	Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan khususnya Wajib Pajak dengan memperhatikan di website LAPOR

Tulungagung, 02 Agustus 2021

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, SE. MM.

Pembina Utama Muda
NIP.19650810 199403 2 009

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BADAN PENDAPATAN DAERAH
 ALAMAT : JL. A. Yani Timur No. 37
 Tlp/Fax. : 0355 320098

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	2	1	2	3	1	3	3	3	2	
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
13	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
14	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
18	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
21	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
23	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
24	3	2	3	3	4	3	4	3	4	
25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
26	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
28	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
29	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
34	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
36	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
38	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
39	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
42	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
45	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
46	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
47	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
50	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
51	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

53	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
54	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
55	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
58	4	2	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
60	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
	191	186	186	186	198	199	199	182	194	
N.Rata-rata	3.27	3.22	3.17	3.22	3.28	3.32	3.32	3.28	3.15	29.22
										1
NRR Tertimbang	0.36	0.36	0.35	0.36	0.36	0.37	0.37	0.36	0.35	3.25
										9
										25
										0.11
										81.16