

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**

**PELAYANAN PENDAPATAN PAJAK DAERAH DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN**  
**PENDAPATAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN BANJAR**

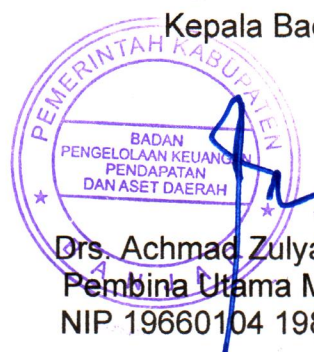
**SEMESTER II**  
**(JULI SAMPAI DENGAN DESEMBER)**  
**TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam pembayaran Pajak Daerah. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Bidang Pengelolaan Pendapatan melalui Sub Bidang Pelayanan Pendapatan sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Oktober sampai dengan Desember 2022. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar khususnya Pelayanan Pendapatan Daerah.

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.



Kepala Badan,

Drs. Achmad Zulyadaini, M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP 19660104 198602 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI ..... ii

DAFTAR TABEL..... iii

**BABI PENDAHULUAN..... 1**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Dasar Hukum ..... 6

1.3 Pengertian Umum ..... 6

1.4 Maksud dan Tujuan ..... 7

1.5 Sasaran..... 8

1.6 Manfaat ..... 8

1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat ..... 8

**BABII METODOLOGI PENGUKURAN.....10**

2.1 Ruang lingkup ..... 10

2.2 Persiapan ..... 10

2.3 Pengumpulan Data ..... 11

2.4 Pengolahan dan Analisis Data ..... 14

2.4.1 Metode Pengolahan data .....14

2.4.2 Perangkat Pengolahan.....14

2.4.3 Pengujian Kualitas data ..... 14

**BAB III HASIL PENGUKURAN ..... 16**

3.1 Data Hasil Penyusunan Survei ..... 16

3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 20

**BAB IV PENUTUP ..... 21**

4.1 Kesimpulan ..... 21

4.2 Saran..... 21

**LAMPIRAN..... 22**

DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                                                      | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Sampel Morgan dan Krejcie .....                                                                                         | 12      |
| 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI),<br>Nilai Interval Konversn(NIK), Mutu<br>Pelayanan (X), dan Kinerja Unit Pelayanan | 14      |
| 3. Pengolahan Data Per Responden untu Jenis<br>Layanan Jenis Pajak Daerah                                                  | 16      |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang tidak dapat disentuh atau diraba serta terjadi dari adanya interaksi antara pemberi dengan yang diberi pelayanan (Daryanto & Ismanto, 2014). Pelayanan dapat bermacam-macam jenisnya, salah satunya adalah pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Pelayanan publik yaitu suatu kegiatan untuk menyediakan layanan administrasi, barang maupun jasa yang diberikan oleh pemberi layanan publik kepada masyarakat sesuai dengan aturan hukum yang berlaku (Hutahayan, 2019). Tujuan dilaksanakannya pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diterima. Kepuasan adalah suatu perasaan seseorang (pelanggan) yang muncul setelah membandingkan antara hasil yang diterima dan dirasakan dengan yang diharapkannya (Dailiati, 2018). Pencapaian kepuasan dalam hal ini merupakan proses yang mudah dan rumit. Setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting serta berpengaruh terhadap kepuasan yang akan dibentuk. Kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai, ketika penerima pelayanan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkannya. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan lembaga ditentukan oleh mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Birokrasi layanan publik harus dapat memberikan pelayanan dengan transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas (PERMENPAN-RB, 2017). Jika ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting. Dalam pelaksanaannya ternyata Undang-Undang Pelayanan Publik belum optimal dan maksimal dijalankan oleh beberapa instansi pemerintahan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan belakangan ini terlalu banyak dijumpai kekurangan sehingga belum mampu memenuhi kualitas yang diinginkan atau diharapkan oleh masyarakat. Apabila mutu pelayanan publik masih rendah, maka akan menyebabkan buruknya citra pemerintah di kalangan masyarakat.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Menindaklanjuti Peraturan Perundang – undangan diatas, Pemerintah Kabupaten Banjar mempunyai kebijakan regulasi berupa Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar.

Dalam Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tersebut Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Jelaslah bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun kepuasan masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penelitian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi.

Adapun instansi pemerintah yang menyediakan dan memberikan layanan publik kepada masyarakat salah satunya adalah Layanan Pendapatan Daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar. Pelayanan Pendapatan Daerah memberikan pelayanan 10 (sepuluh) jenis Pajak Daerah kepada Wajib Pajak. 10 (sepuluh) jenis Pajak Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar adalah :

1. Pajak Hotel;
2. Pajak Restoran;
3. Pajak Hiburan;
4. Pajak Reklame;
5. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
6. Pajak Parkir;

7. Pajak Air Tanah;
8. Pajak Sarang Burung Walet;
9. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
10. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Sebagaimana halnya dengan pajak pusat, pajak daerah mempunyai peran penting dalam pelaksanaan fungsi Negara/pemerintahan, baik dalam fungsi mengatur (*regulatory*), penerimaan (*budgetary*), retribusi (*redistributive*) dan alokasi sumber daya (*resource allocation*) maupun kombinasi Antara ke empatnya. Sesuai hal tersebut, fungsi pajak dapat dibedakan menjadi 2 (dua) fungsi utama, yaitu fungsi *budgetary* dan fungsi *regulatory*.

1) Fungsi penerimaan (*Budgetair*)

Fungsi yang paling utama dari pajak daerah adalah untuk mengisi kas daerah. Fungsi ini disebut fungsi *budgetair* yang secara sederhana dapat diartikan sebagai alat Pemerintah Daerah untuk menghimpun dana dari masyarakat untuk berbagai kepentingan pembiayaan pembangunan daerah. Prinsip efisiensi juga mencerminkan fungsi tersebut yang menuntut penyelenggaraan pajak daerah untuk memperoleh pendapatan dan belanja minimum yang maksimal.

2) Fungsi Pengaturan (*Regulerend*)

Fungsi lain dari pajak daerah adalah untuk mengatur atau *regulerend*. Dalam hal ini, Pemerintah Daerah dapat menggunakan pajak daerah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini pengenaan pajak daerah dapat dilakukan untuk mempengaruhi tingkat konsumsi dari barang dan jasa tertentu.

Pajak daerah harus memenuhi beberapa prinsip umum, sehingga pemungutannya dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif. Dari sejumlah prinsip yang umum digunakan di bidang perpajakan, dibawah ini diuraikan beberapa prinsip pokok dari suatu pajak yang baik, Antara lain sebagai berikut :

1) Prinsip Keadilan (*Equity*)

Dalam prinsip ini ditekankan pentingnya keseimbangan berdasarkan kemampuan masing-masing subjek pajak daerah. Yang dimaksud dengan keseimbangan atas kemampuan subjek pajak adalah dalam pemungutan pajak tidak ada diskriminasi di Antara sesama wajib pajak yang memiliki kemampuan yang sama. Pemungutan pajak harus sesuai dengan kemampuannya masing-masing, oleh sebab itu harus sesuai dengan prinsip keadilan, setiap masyarakat dengan kemampuan yang sama harus membayar pajak yang sama dan masyarakat yang memiliki kemampuan yang berbeda memberikan kontribusi yang berbeda sesuai dengan kemampuannya masing-masing.

## 2) Prinsip Kepastian (*Certainty*)

Dalam prinsip ini ditekankan pentingnya kepastian, baik bagi aparaturnya pemungut maupun wajib pajak. Kepastian di bidang pajak daerah antara lain mencakup dasar hukum yang mengaturnya; kepastian mengenai subjek, objek, tariff dan dasar pengenaannya; serta kepastian mengenai tata cara pemungutannya. Adanya kepastian akan memastikan setiap orang tidak ragu-ragu dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak daerah, karena semuanya diatur dengan jelas.

## 3) Prinsip Kemudahan (*Convenience*)

Dalam prinsip ini, ditekankan pentingnya waktu yang tepat bagi wajib pajak daerah dalam memenuhi kewajibannya. Pemungutan pajak daerah sebaiknya dilakukan pada saat wajib pajak daerah menerima penghasilan. Dalam hal ini Negara tidak mungkin melaksanakan pemungutan pajak daerah jika masyarakat tidak mempunyai kekuatan untuk membayar. Bahkan daerah seharusnya memberikan kesempatan terlebih dahulu kepada masyarakat untuk memperoleh peningkatan pendapatan dan setelah itu mereka layak memberikan kontribusi kepada daerah dalam bentuk pajak daerah.

## 4) Prinsip Efisiensi (*Efficiency*)

Dalam prinsip ini ditekankan pentingnya efisiensi pemungutan pajak, artinya biaya yang dikeluarkan dalam melaksanakan pemungutan pajak tidak boleh lebih besar dari jumlah pajak yang dipungut. Dalam prinsip ini terkandung pengertian bahwa pemungutan pajak daerah sebaiknya memperhatikan mekanisme yang dapat mendatangkan pemasukan pajak yang sebesar-besarnya dan biaya yang sekecil-kecilnya.

Pemerintah Kabupaten Banjar melakukan tugas pelayanan publik atau pelayanan umum. Pelayanan ini tentu dengan berbagai variasi aktivitas. Pelayanan Pendapatan untuk 10 (sepuluh) Jenis Pajak di Badan Pengelola Keuangan Pendapatan Dan Aset Daerah merupakan unsur pelayanan publik yang memiliki pengguna pelayanan yaitu Wajib Pajak. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala yang berarti pada setiap periode (semester).

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kemudian di tindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar, dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan tersebut, maka Tim Survei dan

Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Pendapatan Daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada 10 (sepuluh) jenis Pajak Daerah kepada Wajib Pajak

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Pelayanan Pendapatan Daerah dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mempunyai sifat dan karakteristik berbeda dengan unit pelayanan lain. Berdasarkan Peraturan Bupati Banjar mengatur mengenai Uraian Tugas Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar, Sub Bidang Pelayanan Pendapatan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. menyusun rencana kerja, program dan anggaran kegiatan pelayanan pendapatan;
- b. menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan pendapatan;
- c. menyiapkan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendapatan;
- d. melaksanakan penyusunan regulasi kebijakan terkait dengan pelaksanaan pelayanan pendapatan;
- e. melakukan rekonsiliasi dengan instansi/bidang terkait dengan pelayanan pendapatan;
- f. mendokumentasikan hasil penyusunan kegiatan pelayanan pendapatan
- g. menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelayanan pendapatan;
- h. menyiapkan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pendapatan;
- i. memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan sesuai dengan bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya agar mempedomani prosedur kerja yang ditetapkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas; dan
- j. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan.

Sehubungan tugas dan fungsi tersebut, maka Sub Bidang Pelayanan Pendapatan dalam memberikan pelayanan pendapatan kepada wajib pajak

berupa pembayaran pajak dan konsultasi pendapatan. Sedangkan dalam pelayanan pendapatan tidak menerima tarif pelayanan, dan hanya menerima pembayaran pajak daerah. Untuk konsultasi pendapatan, Wajib Pajak langsung menyampaikan mengenai persyaratan pengajuan pembayaran pajak daerah, dan pengaduan maupun keberatan terhadap pembayaran pajak daerah.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
9. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
10. Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar.

## **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut Survei adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

- b. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah/UPTD/Kelurahan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- d. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai pada Perangkat Daerah/UPTD/Kelurahan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, organisasi, lembaga, instansi pemerintah/swasta dan pelaku usaha yang menerima pelayanan.
- f. Pelaksana Survei adalah Penyelenggara Pelayanan Publik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang berada di lokasi pelayanan dan/atau yang pernah menerima pelayanan yang diminta jawaban/ tanggapan atas pertanyaan yang diajukan pada waktu survei
- h. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- i. Secara umum pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh Negara (pemerintah) berdasarkan undang- undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutama boleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung, dana tersebut digunakan untuk mendanai pengelolaan pemerintah dan peneluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
- j. Menurut Mardiasmo (2009 : 21) pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan secara umum dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja Layanan Pendapatan Daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar untuk 10 (sepuluh) jenis Pajak Daerah kepada Wajib Pajak sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Banjar melalui Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah untuk Pelayanan Pendapatan bertujuan yaitu

- a. meningkatkan kualitas Pelayanan Publik;
- b. meningkatkan kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- c. mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik.

### **1.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna; dan
2. tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatankualitas pelayanan publik.

### **1.6 Manfaat**

Dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah dapat memperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; dan
- d. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan agar masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tersebut yang tertuang dalam Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanameliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## **BAB II METODOLOGI PENGUKURAN**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Layanan Pendapatan Daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar untuk Pelayanan 10 (sepuluh) jenis Pajak Daerah kepada Wajib Pajak. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berlangsung dari bulan Oktober sampai dengan Desember 2022.

Dalam metodologi pengukuran untuk pelaksanaan survei sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar yaitu dalam ruang lingkup pelaksanaan survei meliputi :

- a. Objek Jasa Publik adalah penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- b. pelaksana Survei.

Pelaksana survei ini di bentuk Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan pelayanan pembayaran 10 (sepuluh) jenis pajak daerah, konsultasi dan diskusi dengan Wajib Pajak membahas mengenai kuesioner

- c. pelaksanaan survei terdiri dari :

### **1. Tahapan persiapan.**

#### **a) penetapan pelaksanaan**

**Pelaksanaan dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2022** dengan di bentuk Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan Pelayanan 10 (sepuluh) jenis Pajak Daerah membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

#### **b) penyiapan bahan.**

**Menyiapkan bahan kuesioner dengan mengacu pada Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020** yaitu

- a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 10 bagian yaitu 10 (sepuluh) jenis Pajak Daerah

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari mulai tidak baik sampai dengan sangat baik dengan kategori sebagai berikut :

- 1) tidak baik diberi nilai persepsi **1**;
- 2) **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**;
- 3) **baik** diberi nilai persepsi **3**; dan
- 4) **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**

**c) penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data.**

1) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan pelayanan 10 (sepuluh) jenis pajak daerah. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada 10 (sepuluh) jenis pajak daerah. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 90 (sembilan puluh) responden. Untuk jumlah responden yang diambil pada Layanan Pendapatan Daerah Untuk Pelayanan 10 (sepuluh) jenis Pajak Daerah.

Dari responden yang diambil dari 90 (sembilan puluh) responden dengan kriteria responden sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin :

- 1) Laki – Laki
- 2) Perempuan

b. Pendidikan :

- 1) SD
- 2) SMP
- 3) SMA
- 4) DIII
- 5) S1
- 2) S2

c. Pekerjaan :

- 1) PNS
- 2) TNI
- 3) POLRI
- 4) SWASTA
- 5) WIRUSAHA

besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie

Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{A2 . N . P . Q\} / \{d2 (N-l) + A2 . P . Q \}$$

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 1.  
Sampel Morgan dan Krejcie

| Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) |
|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| 10              | 10            | 220             | 140           | 1200            | 291           |
| 15              | 14            | 230             | 144           | 1300            | 297           |
| 20              | 19            | 240             | 148           | 1400            | 302           |
| 25              | 24            | 250             | 152           | 1500            | 306           |
| 30              | 28            | 260             | 155           | 1600            | 310           |
| 35              | 32            | 270             | 159           | 1700            | 313           |
| 40              | 36            | 280             | 162           | 1800            | 317           |
| 45              | 40            | 290             | 165           | 1900            | 320           |
| 50              | 44            | 300             | 169           | 2000            | 322           |
| 55              | 48            | 320             | 175           | 2200            | 327           |
| 60              | 52            | 340             | 181           | 2400            | 331           |
| 65              | 56            | 360             | 186           | 2600            | 335           |
| 70              | 59            | 380             | 191           | 2800            | 338           |
| 75              | 63            | 400             | 196           | 3000            | 341           |
| 80              | 66            | 420             | 201           | 3500            | 346           |
| 85              | 70            | 440             | 205           | 4000            | 351           |
| 90              | 73            | 460             | 210           | 4500            | 354           |
| 95              | 76            | 480             | 214           | 5000            | 357           |
| 100             | 80            | 500             | 217           | 6000            | 361           |
| 110             | 86            | 550             | 226           | 7000            | 364           |
| 120             | 92            | 600             | 234           | 8000            | 367           |
| 130             | 97            | 650             | 242           | 9000            | 368           |
| 140             | 103           | 700             | 248           | 10000           | 370           |
| 150             | 108           | 750             | 254           | 15000           | 375           |
| 160             | 113           | 800             | 260           | 20000           | 377           |
| 170             | 118           | 850             | 265           | 30000           | 379           |
| 180             | 123           | 900             | 269           | 40000           | 380           |
| 190             | 127           | 950             | 274           | 50000           | 381           |
| 200             | 132           | 1000            | 278           | 75000           | 382           |
| 210             | 136           | 1100            | 285           | 1000000         | 384           |

- 2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan DataPengumpulan data dapat dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah BPKPAD Kabupaten Banjar.

d) penyusunan jadwal.

Penyusunan Survei diperkirakan memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- 5) Persiapan 6 (enam) hari kerja;
- 6) Pelaksanaan pengumpulan data 12 (dua belas) hari kerja;
- 7) Pengolahan data survei 44 (empat puluh empat) hari kerja; dan
- 8) Penyusunan dan pelaporan hasil 6 (enam) hari kerja.

## 2. Tahapan pelaksanaan

Dalam tahapan pelaksanaan ini meliputi :

### a. Pengumpulan Data

#### 1) Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada Wajib Pajak yang menjadi pelanggan dari instansi Pelayanan Pajak Daerah BPKPAD Kabupaten Banjar dengan jumlah responden 90 (sembilan puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2022. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

#### 2) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan tempat yang telah disediakan.

### b. Pengolahan Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017 maupun dalam Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

## 3 Tahapan pelaporan.

Dalam tahapan pelaporan ini dengan melaporkan hasil pelaksanaan survei dengan Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Kepuasan Masyarakat terhadap 10 (sepuluh) jenis layanan pajak daerah yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{penimbang Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai}$$

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

- Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:
- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
  - b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.  
Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversn(NIK), Mutu Pelayanan (X), dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PER SEPSI | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | 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            |

**Pengolahan data survei dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu**

- a. Pengolahan dengan komputer  
Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (*Microsoft Excel*).
- b. Pengolahan secara manual
  - 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9 , dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
  - 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanandan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
    - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah)sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata- rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata- rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

Dalam Pengujian Kualitas Data, data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN**

**3.1 Data Hasil Penyusunan Survei**

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 90 (sembilan puluh) lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- 1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

**Tabel 3**

**Pengolahan Data Per Responden untu Jenis Layanan Jenis Pajak Daerah**

| NO RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|              | U1                        | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1            | 2                         | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 1            | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 2            | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 3            | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 4            | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5            | 3                         | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 6            | 4                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 7            | 3                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  |
| 8            | 3                         | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 9            | 4                         | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 10           | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  |
| 11           | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 12           | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 13           | 3                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 14           | 3                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 15           | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 16           | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 17           | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 18           | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 19           | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 20           | 3                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 21           | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 22           | 3                         | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 23           | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 24           | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 25           | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 26           | 3                         | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  |
| 27           | 3                         | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 28           | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 29           | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 30           | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 31           | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 32 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 56 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 67 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 77 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |

|                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 85                 | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 86                 | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 87                 | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 88                 | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 89                 | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 90                 | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    |
| Jumlah             | 304  | 304  | 303  | 360  | 310  | 306  | 309  | 293  | 318  |
| Rata-rata          | 3,38 | 3,38 | 3,37 | 4,00 | 3,44 | 3,40 | 3,43 | 3,26 | 3,53 |
| Nilai survey       | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,44 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,36 | 0,39 |
| Total Hasil Survey | 3,46 |      |      |      |      |      |      |      |      |

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (lima) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik , diberi nilai persepsi 4;

Dari Hasil survei Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

| NO | UNSUR PELAYANAN                          | NILAI RATA - RATA |
|----|------------------------------------------|-------------------|
| 1. | Persyaratan                              | 3,38              |
| 2. | Prosedur                                 | 3,38              |
| 3. | Waktu Pelayanan                          | 3,37              |
| 4. | Biaya/ Tarif                             | 4,00              |
| 5. | Produk Layanan                           | 3,44              |
| 6. | Kompetensi Layanan                       | 3,40              |
| 7. | Perilaku Pelaksana                       | 3,43              |
| 8. | Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan | 3,26              |
| 9. | Sarana dan Prasarana                     | 3,53              |

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,38 \times 0,111) + (3,38 \times 0,111) + (3,37 \times 0,111) + (4,00 \times 0,111) + (3,44 \times 0,111) + (3,40 \times 0,111) + (3,43 \times 0,111) + (3,26 \times 0,111) + (3,53 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,46$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = 3,46 x 25 =86,50
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 2  
Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversn(NIK), Mutu Pelayanan (X), dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | 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            |

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Dari nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

| NO | UNSUR PELAYANAN                          | NILAI UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT |
|----|------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1. | Persyaratan                              | 0,37                                   |
| 2. | Prosedur                                 | 0,37                                   |
| 3. | Waktu Pelayanan                          | 0,37                                   |
| 4. | Biaya/ Tarif                             | 0,44                                   |
| 5. | Produk Layanan                           | 0,38                                   |
| 6. | Kompetensi Layanan                       | 0,38                                   |
| 7. | Perilaku Pelaksana                       | 0,38                                   |
| 8. | Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan | 0,36                                   |
| 9. | Sarana dan Prasarana                     | 0,39                                   |

### **3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 untuk Semester II di Layanan Pendapatan Daerah BPKPAD Kabupaten Banjar, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat; dan
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

Dari pelaksanaan Survei pada Semester II ini di bandingkan dengan Semester I dapat dilihat bahwa :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I yang diperoleh berkisardi antara 62,51 – 81,25. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 80,475; dan
- b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II yang diperoleh berkisardi antara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 86,50.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan pembayaran 10 (sepuluh) jenis pajak di Pelayanan Pendapatan BPKPAD Kabupaten Banjar dipersepsikan BAIK oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 86,50.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan Nilai Rata Rata Indeks Kepuasan Masyarakat 3,46, hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pendapatan Daerah Untuk 10 (sepuluh) Jenis Pajak Daerah di BPKPAD Kabupaten Banjar “BAIK”.

#### 4.2 Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.
3. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

Kepala BPKPAD Kabupaten Banjar,



BADAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN  
PENDAPATAN  
DAERAH KABUPATEN  
BANJAR

Drs. Achmad Zulyadaini, M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19660104 198602 1 004