

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

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

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengenai Pelayanan Publik. Atas dasar peningkatan kualitas pelayanan, maka Bidang Pengelolaan Pendapatan melalui Sub Bidang Pelayanan Pendapatan sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Januari s.d Mei 2025. Hasil dari survei diharapkan dapat 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.

Martapura, 30 Juni 2025

Kepala Badan,



Drs. Achmad Zulyadaini, M. Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 19660104 198602 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 2

DAFTAR ISI 3

BAB I 4

 1.1 Latar Belakang..... 4

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 6

 1.3 Maksud dan Tujuan..... 6

BAB II 7

 2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 7

 2.2 Metode Pengumpulan Data 7

 2.3 Lokasi Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 7

 2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..... 8

 2.5 Penentuan Jumlah Responden..... 8

 2.6 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat..... 8

BAB III 10

 3.1 Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 10

 3.2 Hasil Nilai Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan..... 12

BAB IV 13

 4.1 Analisis Hasil Unsur Layanan 13

 4.2 Rencana Tindak Lanjut 13

 4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..... 14

BAB V 15

LAMPIRAN..... 16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dalam penyelenggarannya wajib mengikutsertakan masyarakat. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Selain itu dengan adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kemudian diturunkan ke dalam Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 tahun 2020 tentang pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kabupaten Banjar. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, saran prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Sehubungan hal tersebut, maka perlu untuk diketahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan, maka diselenggarakanlah survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Adapun yang menyediakan dan memberikan layanan publik kepada masyarakat adalah Layanan Pendapatan Daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan, serta memberikan 8 (delapan) pelayanan jenis Pajak Daerah kepada Wajib Pajak berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yaitu:

- | | |
|-------------------|----------------------------|
| 1. Pajak Hotel | 5. Pajak Air Tanah |
| 2. Pajak Restoran | 6. PBB |
| 3. Pajak Reklame | 7. BPHTB |
| 4. Pajak MBLB | 8. Pembuatan NPWPD / NPWRD |

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
5. Peraturan Menteri Pembendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
7. Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar;

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan secara mandiri oleh Bidang Pelayanan Pendapatan yang merupakan salah satu Bidang pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner dengan metode manual langsung pihak penerima layanan mengisi kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun kesembilan unsur pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan** : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya / Tarif** : 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** : Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** : Kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** : Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di BPKPAD Kabupaten Banjar, Jalan Pangeran Hidayatullah No 2 Martapura dan pada waktu jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan

mandiri secara online oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini, penerima layanan dapat aktif dalam melakukan pengisian mandiri atas himbauan dari unit pelayanan bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu sekitar 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1
Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	15
2.	Pengumpulan Data	April – Mei 2025	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2025	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah pengguna layanan pada 8 (delapan) jenis pajak daerah yang dipilih secara acak. Untuk dapat memenuhi akurasi hasil penyusunan, jumlah responden yang diambil yaitu sebanyak **298 (dua ratus sembilan puluh delapan)** responden pelayanan SKPD dan **75 (tujuh puluh lima)** responden pelayanan wajib pajak.

2.6 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Metode pengukuran indeks kepuasan masyarakat pelaksanaan survei dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan "Nilai Rata-Rata Tertimbang" masing-masing unsur pelayanan dalam penghitungan Survei.

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

Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) jenis unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka dimungkinkan untuk:

- 1. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- 2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Kepuasan Masyarakat	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,065 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,533 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **298 (dua ratus sembilan puluh delapan)** responden pelayanan SKPD dan **75 (tujuh puluh lima)** responden pelayanan wajib pajak, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3

Karakteristik Responden Pelayanan SKPD

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	160	42.89%
		Perempuan	213	57.1%
2	Pendidikan	SD	5	1.34%
		SMP	1	0.26%
		SMA	35	9.38%
		DIPLOMA	44	11.79%
		S1	271	72.65%
		S2	17	4.55%
		S3	0	0%
3	Jenis Pelayanan	Pelayanan SKPD	75	20.1%
		Pelayanan Wajib Pajak	298	79.89%

Adapun berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menerima pelayanan dan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah sebagai berikut:

1. Sekretariat DPRD

2. Inspektorat Daerah

3. BKPSDM

4. BAPPEDALITBANG

5. Badan Penanggulangan Bencana Daerah

6. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

7. Dinas Kesehatan

8. Dinas Pendidikan

9. Dinas Perhubungan

10. Dinas Pertanian

11. Dinas Sosial P3AP2KB

12. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

13. Dinas Kebudayaan Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata

14. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

15. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

16. DKPP

17. DPUPRP

18. SATPOLPP

19. RSUD RATU ZALECHA

20. LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH

21. PKM ALUH-ALUH

22. PKM KARANG INTAN 1

23. PKM MARTAPURA 2

24. PKM MATARAMAN

25. PKM PARAMASAN

26. PKM SUNGAI TABUK 1

27. PKM TELAGA BAUNTUNG

28. PKM MATARAMAN

29. Kecamatan Aluh-Aluh

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| 30. Kecamatan Astambul | 73. SDN MANGKAUK 1 |
| 31. Kecamatan Aranio | 74. SDN PAAU |
| 32. Kecamatan Cintapuri Darussalam | 75. SDN PADANG PANJANG |
| 33. Kecamatan Gambut | 76. SDN PARING TALI |
| 34. Kecamatan Karang Intan | 77. SDN PASAYANGAN 1 |
| 35. Kecamatan Kertak Hanyar | 78. SDN PEMATANG BARU |
| 36. Kecamatan Martapura Barat | 79. SDN PENYAMBARAN 2 |
| 37. Kecamatan Paramasan | 80. SDN SUMBER BARU 1 |
| 38. Kecamatan Pengaron | 81. SDN SUNGAI BATANG BANYU |
| 39. Kecamatan Sambung Makmur | 82. SDN SUNGAI JATI |
| 40. Kecamatan Sungai Pinang | 83. SDN SUNGAI LULUT 3 |
| 41. Kecamatan Sungai Tabuk | 84. SDN SUNGAI PULANTAN |
| 42. Kecamatan Tatah Makmur | 85. SDN SUNGAI RAYA 2 |
| 43. Kelurahan Jawa | 86. SDN SUNGAI TANDIPAH |
| 44. Kelurahan Murung Keraton | 87. SDN TAJAU LANDUNG 1 |
| 45. Kelurahan Sekumpul | 88. SDN TAMBAK PADI 1 |
| 46. Kelurahan Sungai Paring | 89. SDN TANAH HABANG |
| 47. SDN ABIRAU | 90. SDN TANJUNG REMA |
| 48. SDN ALUH-ALUH BESAR 3 | 91. SDN TATAH BANGKAL |
| 49. SDN AWANG BANGKAL BARAT | 92. SDN TUNGKARAN |
| 50. SDN BAWAHAN PASAR | 93. SMPN 7 ALUH-ALUH |
| 51. SDN BELIMBING BARU | 94. SMPN 4 ASTAMBUL |
| 52. SDN BINCAU 2 | 95. SMPN 2 CINTAPURI DARUSSALAM |
| 53. SDN CINDAI ALUS 2 | 96. SMPN 2 MATARAMAN |
| 54. SDN DALAM PAGAR ULU 2 | 97. SMPN 3 PENGARON |
| 55. SDN DANAU SALAK 1 | 98. SMPN 1 SIMPANG EMPAT |
| 56. SDN GAMBUT 2 | 99. SMPN 1 SUNGAI PINANG |
| 57. SDN GUDANG HIRANG 4 | 100. dll |
| 58. SDN GUDANG TENGAH | |
| 59. SDN HANDIL BUJUR 2 | |
| 60. SDN HANDIL PURAI 2 | |
| 61. SDN HAUR KUNING | |
| 62. SDN JAWA 5 | |
| 63. SDN KAHELAAN 2 | |
| 64. SDN KALIUKAN 2 | |
| 65. SDN KELAMPAIAN | |
| 66. SDN KERATON 5 | |
| 67. SDN LIMAMAR | |
| 68. SDN LOK BAIN TAN DALAM | |
| 69. SDN MANARAP LAMA 1 | |
| 70. SDN MANARAP TENGAH 1 | |
| 71. SDN MANDIANGIN TIMUR 2 | |
| 72. SDN MANDIKAPAU TIMUR | |

BAB IV

ANALIS HASIL SKM

4.1 Analisis Hasil Unsur Layanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Pelayanan SKPD

1. IKM nilai per unsur layanan terendah adalah Kecepatan Waktu dengan nilai 3,456, dilanjutkan unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,461 dan unsur Kesesuaian Produk dengan nilai 3,515 sebagai urutan terendah ketiga.
2. Sedangkan IKM nilai per unsur layanan tertinggi adalah Biaya / Tarif dengan nilai 4, dilanjutkan unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,938 sebagai urutan kedua, selanjutnya unsur Kompetensi dan Perilaku Petugas dengan nilai yang sama yaitu 3,649.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran / kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”;
2. "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik"; dan
3. "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan / kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online; dan
2. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa ini dibuat dan direncanakan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui sosialisasi mengenai pelaksanaan "online" dalam pelayanan, penambahan loket layanan dalam rangka mempercepat proses pelayanan, melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, dan peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan. Penentuan perbaikan tindak lanjut direncanakan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan dan kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5
Rencana Tindak Lanjut

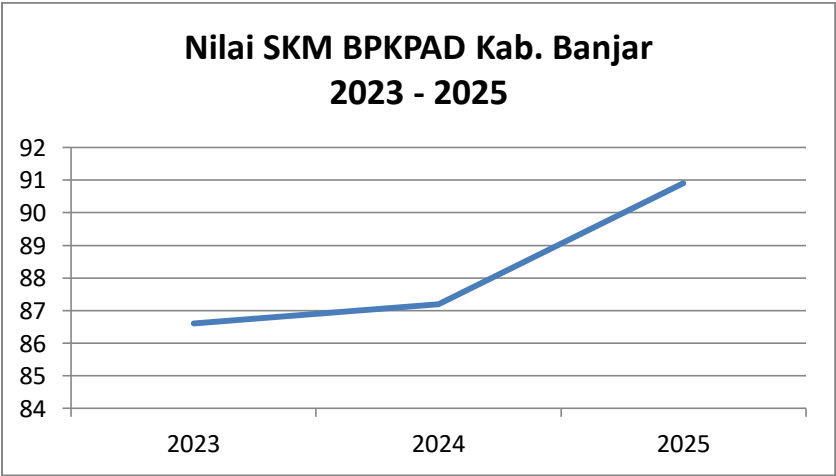
No	Prioriotas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggungjawab
			SMT I	SMT II	
1	Kecepatan Waktu	(Peningkatan sosialisasi mengenai pelaksanaan “online” dalam pelayanan)	V	V	Sub Bidang Pelayanan Pendapatan
		(Penambahan loket layanan)	V	V	
2	Sarana Prasarana	(Lakukan pengecekan secara berkala terhadap)	V	V	
3	Kesesuaian Produk	(Meninjau dan perbaiki terhadap prosedur kerja dan standar produk)	V	V	

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada BPKPAD Kabupaten Banjar dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 1

Tren Layanan Publik



Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya hingga 2025.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari s.d Mei 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan SKPD dan Pajak di BPKPAD Kabupaten Banjar dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 88,31 – 100,00 dengan nilai setelah dikalkulasi yaitu **90,935**.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan Nilai Rata-Rata IKM adalah **3.63** untuk pelayanan SKPD dan Pajak.
3. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan SKPD dan Pajak di BPKPAD Kabupaten Banjar "**SANGAT BAIK**".

LAMPIRAN

1. Kuesioner

a. Pelayanan SKPD

b. Pelayanan Wajib Pajak

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT /SKM/

BPKPAD

KABUPATEN BANJAR

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor BPKPAD Kabupaten Banjar (PELAYANAN SKPD)

Kami ingin mendengar pemikiran atau masukan Anda tentang bagaimana kami (9 Pertanyaan), Sehingga kami dapat meningkatkan Pelayanan Kami

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin

Pilih

Pendidikan

Pilih

SKPD *

Jawaban Anda

JABATAN *

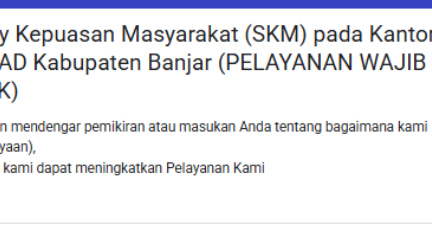
Jawaban Anda

BIDANG YANG DITUJU *

☐ BIDANG ANGGARAN

☐ BIDANG AKUNTANSI DAN PELAPORAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SKM



Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor BPKPAD Kabupaten Banjar (PELAYANAN WAJIB PAJAK)

Kami ingin mendengar pemikiran atau masukan Anda tentang bagaimana kami (9 Pertanyaan),
Sehingga kami dapat meningkatkan Pelayanan Kami

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin

Pilih ▼

Pendidikan

Pilih ▼

PEKERJAAN

Pilih ▼

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

☐
PAJAK HOTEL

☐
PAJAK RESTORAN

☐
PAJAK REKLAME

☐
PAJAK MBLB

☐
PAJAK AIR TANAH

2. Hasil Kuesioner

a. **Pelayanan SKPD**

[illegible]

No	Nilai per Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	4	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	4	4	4
14	4	3	3	4	4	3	4	4	4
15	4	4	3	4	3	3	3	4	3
16	4	3	4	4	4	4	4	4	3
17	3	3	3	4	3	3	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	3	4	4	3
21	3	3	3	4	3	4	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	4	4	3	4	3
26	3	3	3	4	3	4	4	4	2
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	4	3	4	3
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4
31	3	4	3	4	3	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4
35	3	3	3	4	4	3	3	4	3
36	3	4	3	4	3	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	2
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	3	4	4	4	3

43	3	3	3	4	3	4	3	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	3
48	4	3	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	4	4	4	4	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3
56	3	3	3	4	3	4	4	4	3
57	4	4	3	4	3	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	3	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	4	3	4	3	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	4	4	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	4	3	4	4	4	3
72	3	3	2	4	3	3	3	4	3
73	4	4	3	4	3	4	4	4	4
74	4	3	3	4	4	4	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4	3	4	4
80	3	3	3	4	3	3	4	3	3
81	3	3	3	4	3	4	3	4	3
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	3	4	4	4	4	4	3
84	4	3	3	4	3	3	3	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3

87	3	3	4	4	4	4	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	4	4	3	4	3	4	4
90	3	3	3	4	3	3	4	4	3
91	4	4	4	4	3	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	4	2
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	4	3	3	4	3	4	3	4	3
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	4	4	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	4	3	4	4	4	3
102	4	3	3	4	3	4	4	4	3
103	4	4	4	4	3	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	4	4	4	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	3	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	4	4	4	4	3
116	3	3	3	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	4	4	1	3
118	4	3	4	4	3	3	3	4	3
119	3	3	3	4	3	4	3	4	2
120	4	4	3	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	3	4	4	4	4
122	3	3	4	4	4	4	3	4	3
123	3	4	3	4	3	3	4	4	4
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	4	4	3	4	4	4	4
130	3	4	3	4	3	4	4	4	4

263	3	3	3	4	3	4	4	4	3
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	3
266	3	3	3	4	3	3	3	4	3
267	4	3	3	4	3	3	3	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	3	4	4	3	4	4	4	4
271	3	3	3	4	3	4	3	4	3
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	3	3	4	3	3	3	4	3
275	3	3	3	4	3	3	3	4	3
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	3	4	4	4
279	3	3	3	4	3	3	3	3	2
280	4	4	3	4	3	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	3	4	3	3	3	4	3
283	3	3	4	4	3	3	4	4	3
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	4	3	3	3	4	3
286	3	3	3	4	3	3	3	4	3
287	4	3	3	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	4	3	3	4	4	3
289	3	3	3	4	3	4	4	4	4
290	4	4	3	4	3	3	4	4	3
291	3	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	3	4	3	3	3	4	3
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total	1067	1066	1044	1192	1053	1097	1097	1182	1040
Rata-Rata	3.581	3.577	3.503	4	3.534	3.681	3.681	3.966	3.490
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0.397	0.397	0.389	0.444	0.392	0.409	0.409	0.440	0.387
Total Hasil Survei	3.664								
SK Unit Pelayanan	91.612								

b. Pelayanan Wajib Pajak

[illegible]

No	Nilai per Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	3	3	3	3
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	4	4	4	3
10	3	3	3	4	3	3	4	4	2
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	2
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	4	4	4	3	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	4	4	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	4	1	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	4	4	3	3	4	3

72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total	260	260	245	300	258	260	264	287	251
Rata-Rata	3,467	3,467	3,267	4,000	3,440	3,467	3,520	3,827	3,347
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,385	0,385	0,363	0,444	0,382	0,385	0,391	0,425	0,371
Total Hasil Survei	3,530								
SK Unit Pelayanan	88,245								

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Selanjutnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



**Pelayanan Pendapatan
Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar
2024**

BAB I

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah Kabupaten Banjar Periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	MUTU LAYANAN
1.	Persyaratan	3,47	B
2.	Prosedur	3,42	B
3.	Waktu Pelayanan	3,34	B
4.	Biaya/ Tarif	4,00	A
5.	Produk Layanan	3,24	B
6.	Kompetensi Layanan	3,47	B
7.	Perilaku Pelaksana	3,47	B
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,42	B
9.	Sarana dan Prasarana	3,84	A

Grafik 1 Grafik Hasil SKM Periode 2024



Berkaca pada data di atas, dapat terlihat grafik hasil SKM Periode 2024 ada beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat intern membahas permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan, dan dalam perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 2 Hasil Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√		Sekretariat BPKPAD & Bidang Pengelolaan Pendapatan
		Penambahan loket layanan				√	Sekretariat BPKPAD & Bidang Pengelolaan Pendapatan
2	Prosedur Pelayanan & Persyaratan Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan& persyaratan layanan	√	√			Sekretariat BPKPAD & Bidang Pengelolaan Pendapatan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent				√	

BAB II

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Menggunakan teknologi informasi untuk pelayanan kepada Wajib Pajak Daerah	Sudah	Situs halaman informasi <i>Webside bpkpad. banjarkab.go.id / Instragam @bpkpad.banjar/</i> Nomor <i>whatshaap</i> untuk jenis pajak daerah	https://bit.ly/SKMKABBANJAR2024	
	1.2 Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja Pengaduan kepada Wajib Pajak Daerah	Sudah	SOP PELAYANAN		
	1.3 memberikan konsultasi mengenai keluhan, saran, dan masukan Wajib Pajak (Nama Kegiatan)	Sudah	Portal halaman konsultasi		
2	2.1 melaksanakan sosialisasi mengenai persyaratan untuk jenis layanan pajak daerah	Sudah	Sosialisasi kepada masyarakat berupa regulasi peraturan daerah mengenai Pajak Daerah, dan peraturan pelaksana.	https://bit.ly/SKMKABBANJAR2024	
	2.2 menggunakan teknologi informasi mengenai persyaratan untuk jenis layanan pajak daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan	Sudah	Situs halaman informasi <i>Webside bpkpad. banjarkab.go.id / Instragam @bpkpad.banjar/</i> Nomor <i>whatshaap</i> untuk jenis pajak daerah Nomor <i>whatshaap</i> untuk jenis pajak daerah		
	2.3 memberikan konsultasi mengenai persyaratan jenis pelayanan pajak daerah	Sudah	Portal halaman konsultasi		
3	3.1 Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan	Sudah	SOP PELAYANAN	https://bit.ly/SKMKABBANJAR2024	
	3.2 Menggunakan teknologi informasi untuk pelayanan kepada Wajib Pajak Daerah		Situs halaman informasi <i>Webside bpkpad. banjarkab.go.id / Instragam @bpkpad.banjar/</i> Nomor <i>whatshaap</i> untuk jenis pajak daerah		
	3.3 Menggunakan data jenis layanan pajak daerah	Sudah	memakai aplikasi SIMPAD BPKPAD		

BAB III

KESIMPULAN

Berdasarkan data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

- 1. BPKPAD Kabupaten Banjar melalui Pelayanan Pendapatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% ; dan
- 2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

Tabel 4 Kesimpulan Tindak Lanjut

No	RTL	STRATEGI PENYELESAIAN	TARGET WAKTU PENYELESAIAN	PENANGGUNG JAWAB	STKEHOLDER TERKAIT
1	Monitoring dan evaluasi secara rutin/ bulanan	Pembentukan Tim Monev	Setiap awal bulan berikutnya	Bidang Pengelolaan Pendapatan	Bidang Pendapatan
2	Memberikan konsultasi mengenai layanan pajak daerah kepada wajib pajak	Memberikan ruang layanan pajak daerah	Setiap hari	Bidang Pengelolaan Pendapatan	Sekretaris Badan