



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (S K M)

Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Banyuwangi

2019

Tribulan I





KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah pada Bulan November 2018 dapat dilaksanakan.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Badan Pendapatan Daerah selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menyebarkan kuisioner kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Badan Pendapatan Daerah.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparaturnegara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.



DAFTAR ISI

	<i>Hal</i>
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.3. Target dan Sasaran	2
1.4. Ruang Lingkup	2
BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
2.1. Gambaran SKPD	6
2.2. Waktu Pelaksanaan	6
2.3. Metode Pelaksanaan	7
2.4. Responden	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
3.1. Profil Responden	8
3.2. Unsur Pelayanan	10
3.3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	24
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	26
4.1. Kesimpulan	26
4.2. Rekomendasi	26



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi melaksanakan



survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2 Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Badan Pendapatan Daerah.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah.

1.3 Target dan Sasaran

Target dan sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah:

1. Tersedianya data hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) pada sebagai bahan acuan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah.
2. Diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah.
3. Adanya rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah.

1.4 Ruang Lingkup

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

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 Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi 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 pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan hal tersebut, Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi memiliki 14 unsur pelayanan yang menjadi bagian ruang lingkup agar hasil survey dalam Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi lebih akurat. Antara lain:



1. **Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. **Kejelasan**
Kejelasan adalah alur sistem pelayanan yang sesuai dengan tata urutan sistem pelayanan.
4. **Kedisiplinan**
Kedisiplinan adalah keteraturan dalam melaksanakan pelayanan.
5. **Tanggung jawab**
Tanggung jawab adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.
6. **Kemampuan**
Kemampuan adalah kinerja pelayanan yang dapat melaksanakan tugas dengan baik.
7. **Kecepatan**
Kecepatan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
8. **Keadilan**
Keadilan adalah kesesuaian petugas dalam melaksanakan pelayan. Mendahulukan yang awal dan tidak mendahulukan kepentingan lain.
9. **Kesopanan dan Keramahan**
Kesopanan dan Keramahan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
10. **Kewajaran Biaya**
Kewajaran biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang masih dalam batas kewajaran.
11. **Kesesuaian Biaya**
Kesesuaian biaya adalah biaya yang diberikan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang masih sesuai dengan aturan yang berlaku.



12. Ketepatan

Ketepatan adalah bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan penerima layanan.

13. Kenyamanan

Kenyamanan adalah fasilitas yang ada memberikan kenyamanan bagi penerima layanan.

14. Keamanan

Keamanan adalah rasa aman yang diberikan oleh petugas.



BAB II

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1. Gambaran SKPD

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi merupakan unsur pelaksana bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dibidang pendapatan, berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Tugas pokok dan fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi, mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi.

Tugas pokok Badan Pendapatan Daerah, pada dasarnya adalah membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan, khususnya bidang pendapatan. Badan Pendapatan Daerah mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah;
- b. Pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pendapatan daerah;
- c. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pendapatan daerah;
- d. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang pendapatan daerah;
- e. Pelaksanaan administrasi Badan Pendapatan Daerah;
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya..

Jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah antara lain:

1. Pelayanan Pajak Daerah.
2. Pelayanan Retribusi Gedung Wanita.



2.2. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah pada Bulan Maret Tahun 2019.

2.3. Metode Pelaksanaan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dengan teknik pemberian questioner yang sudah dipersiapkan kepada pengguna layanan, baik dengan pengisian sendiri maupun dengan wawancara tatap muka.

2.4. Responden

Responden pada kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah masyarakat yang datang pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi untuk melaksanakan pelayanan pada bulan Maret Tahun 2019, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.



BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari survei yang telah dilakukan oleh Tim survei kepuasan masyarakat terhadap Tingkat Kepuasan dari pelayanan, dengan ini dapat disampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

3.1 Profil Responden

1. Pendidikan

Data responden berdasarkan jenjang pendidikan.

no.	pendidikan	frekuensi/jumlah	persentase
1	SD Ke bawah	0	-
2	SLTP	5	5,00
3	SLTA	57	57,00
4	D1-D2-D4	12	12,00
5	S-1	26	26,00
6	S-2 ke atas	0	-
jumlah		100	100

Berdasarkan kolom di atas dapat dijelaskan bahwa pada aspek Pendidikan terdapat 0% responden dari jenjang SD kebawah, dari jenjang SLTP 5%, dari jenjang SLTA, 57%, dari jenjang Diploma (D1/D2/D4) 12% dari jenjang S-1 26%, dan jenjang S-2 keatas sebanyak 0%. Dari data di atas dapat diketahui bahwa pemohon paling banyak dari kalangan responden lulusan SLTA.

2. Usia

Data responden berdasarkan usia.

no.	usia (tahun)	frekuensi/jumlah	persentase
1	0 s/d 20	0	-
2	21-30	22	22,00
3	31-40	44	44,00
4	41-50	21	21,00
5	51 ke atas	13	13,00
jumlah		100	100



Berdasarkan kolom di atas dapat dijelaskan bahwa pada aspek usia terdapat 0% responden dari usia 0-20 tahun, dari usia 21-30 tahun 22%, dari usia 31-40 tahun 44%, dari usia 41-50 tahun 21%, dan dari usia 51 tahun keatas 13%. Dari data di atas dapat diketahui bahwa pemohon paling banyak dari kalangan responden usia 31-40 tahun.

3. Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin.

no.	jenis kelamin	frekuensi/jumlah	persentase
1	Laki-laki	78	78,00
2	Perempuan	22	22,00
	jumlah	100	100

Berdasarkan kolom di atas dapat dijelaskan bahwa pada aspek jenis kelamin terdapat 78% responden jenis kelamin laki-laki, dan dari jenis kelamin perempuan 22%. Dari data di atas dapat diketahui bahwa pemohon paling banyak dari kalangan responden jenis kelamin laki-laki.

4. Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan.

no.	pekerjaan	frekuensi/jumlah	persentase
1	PNS/TNI/POLRI	27	27,00
2	Pegawai Swasta	12	12,00
3	Wiraswasta	45	45,00
4	Pelajar/Mahasiswa	0	-
5	Lainnya	16	16,00
	jumlah	100	100

Berdasarkan kolom di atas dapat dijelaskan bahwa pada aspek pekerjaan terdapat 27% responden dari pekerjaan PNS/TNI/POLRI, dari Pegawai Swasta 12%, dari pekerjaan Wiraswasta 45%, dari pekerjaan pelajar/mahasiswa 0%, dan dari pekerjaan lainnya 16%. Dari data di atas dapat diketahui bahwa pemohon paling banyak dari kalangan responden pekerjaan Wiraswasta.



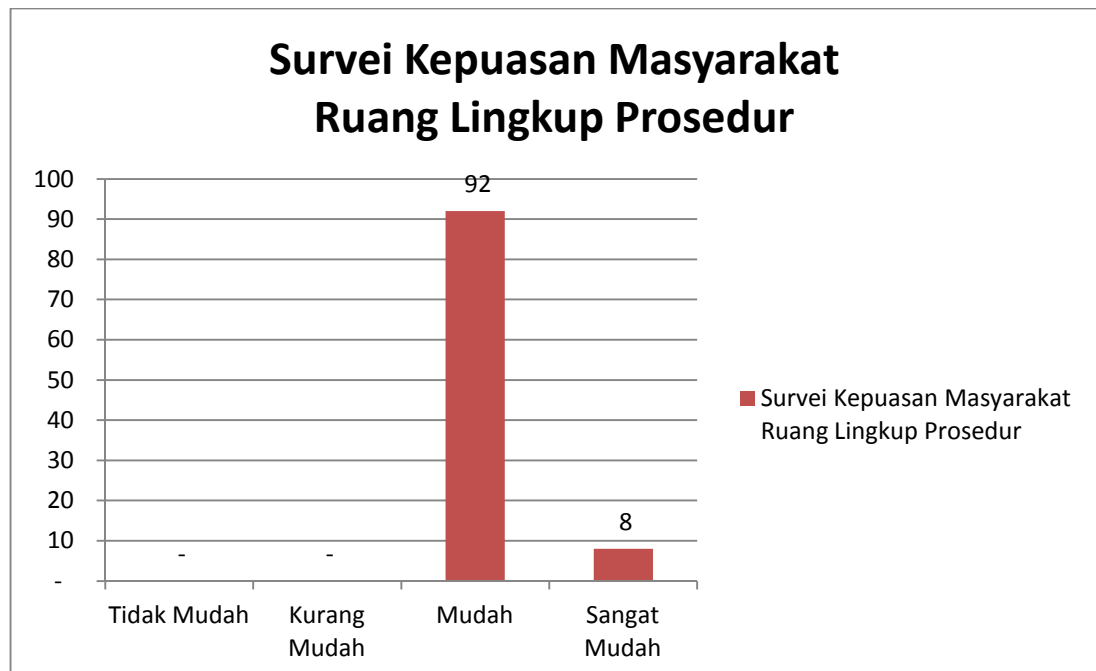
3.2 Unsur Pelayanan

1. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Hasil survei terkait prosedur pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Mudah	-	-
2	Kurang Mudah	-	-
3	Mudah	92	92
4	Sangat Mudah	8	8
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai prosedur pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah mudah.

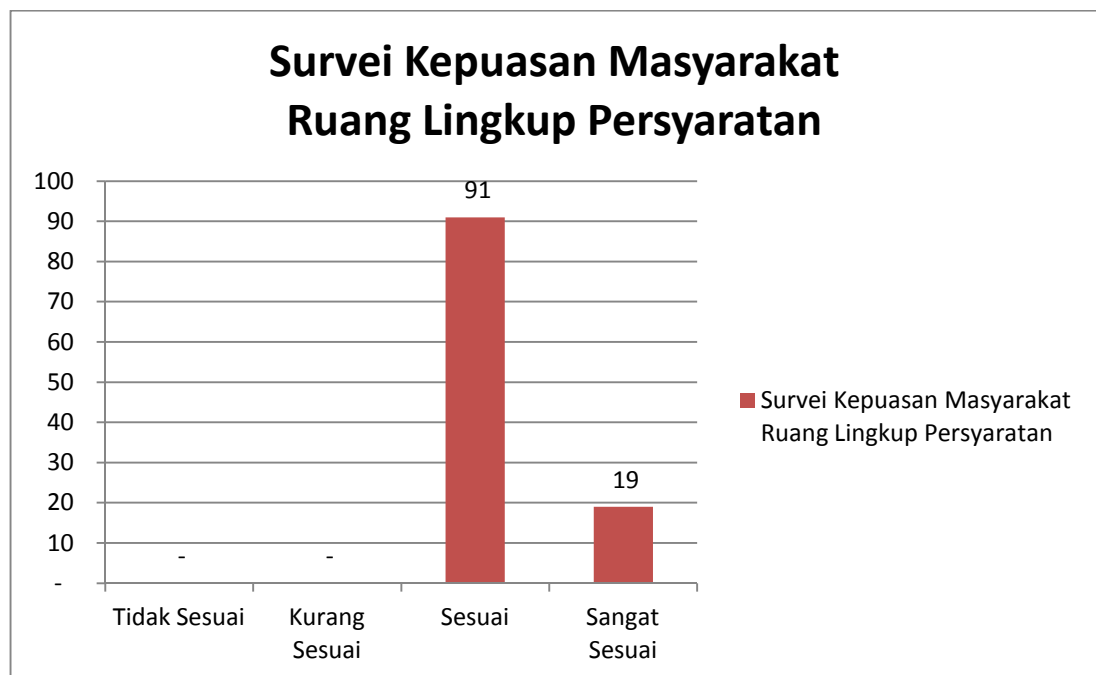


2. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei terkait persyaratan pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	-
3	Sesuai	81	81
4	Sangat Sesuai	19	19
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai persyaratan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah sesuai.

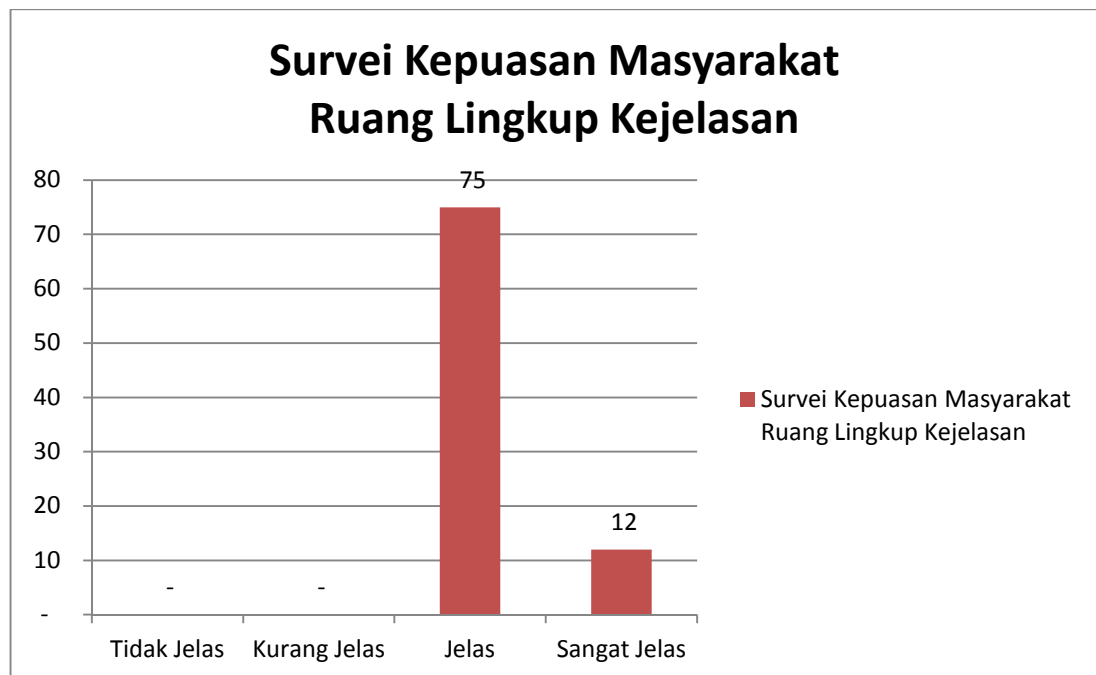


3. Kejelasan

Kejelasan adalah alur sistem pelayanan yang sesuai dengan tata urutan sistem pelayanan. Hasil survei terkait Kejelasan pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kejelasan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Jelas	-	-
2	Kurang Jelas	-	-
3	Jelas	75	75
4	Sangat Jelas	25	25
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai kejelasan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah jelas.

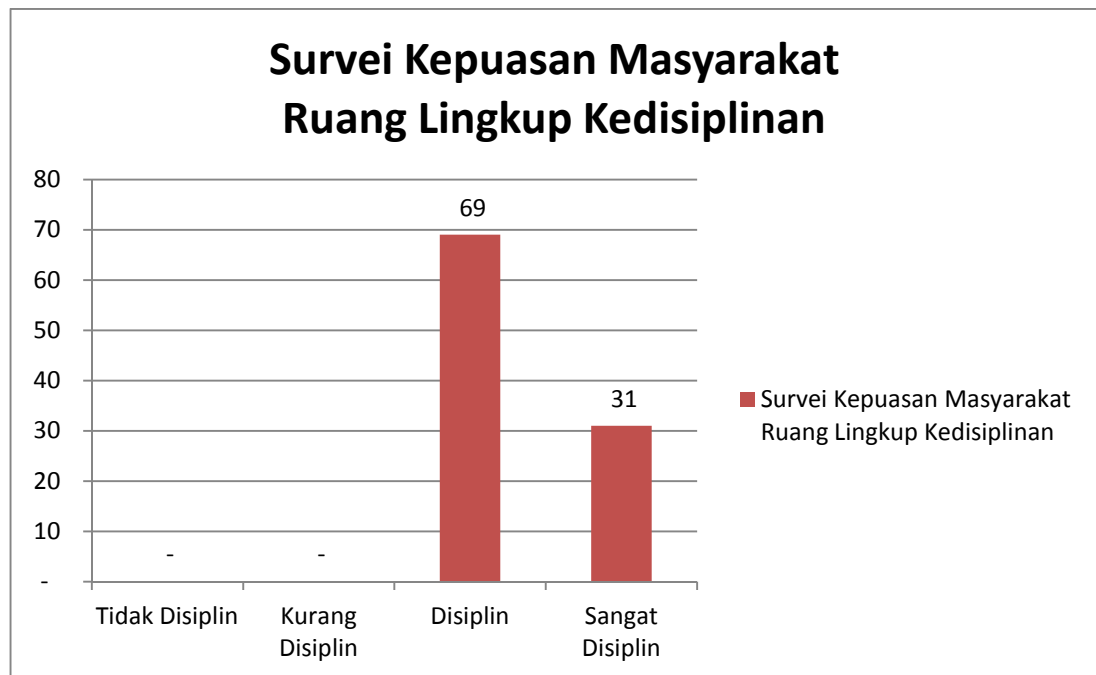


4. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah keteraturan dalam melaksanakan pelayanan. Hasil survei terkait kedisiplinan pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kedisiplinan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Disiplin	-	-
2	Kurang Disiplin	-	-
3	Disiplin	69	69
4	Sangat Disiplin	31	31
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai keisiplinan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah disiplin.

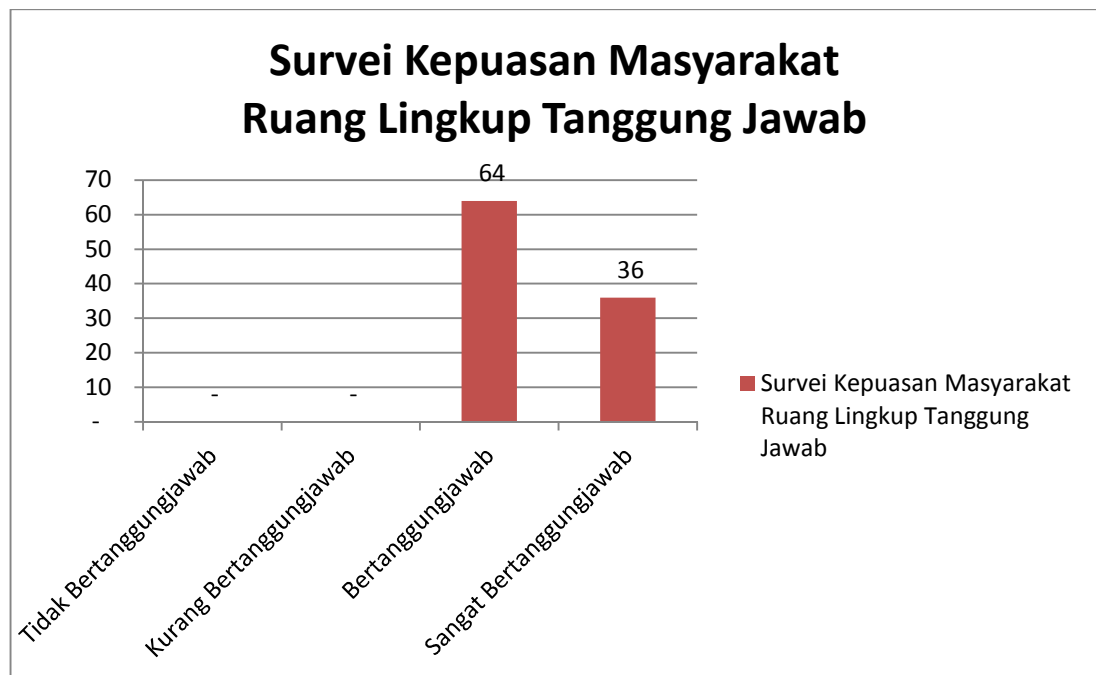


5. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Hasil survei terkait persyaratan tanggung jawab adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Tanggung Jawab

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Bertanggungjawab	-	-
2	Kurang Bertanggungjawab	-	-
3	Bertanggungjawab	64	64
4	Sangat Bertanggungjawab	36	36
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai tanggung jawab pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah bertanggungjawab.



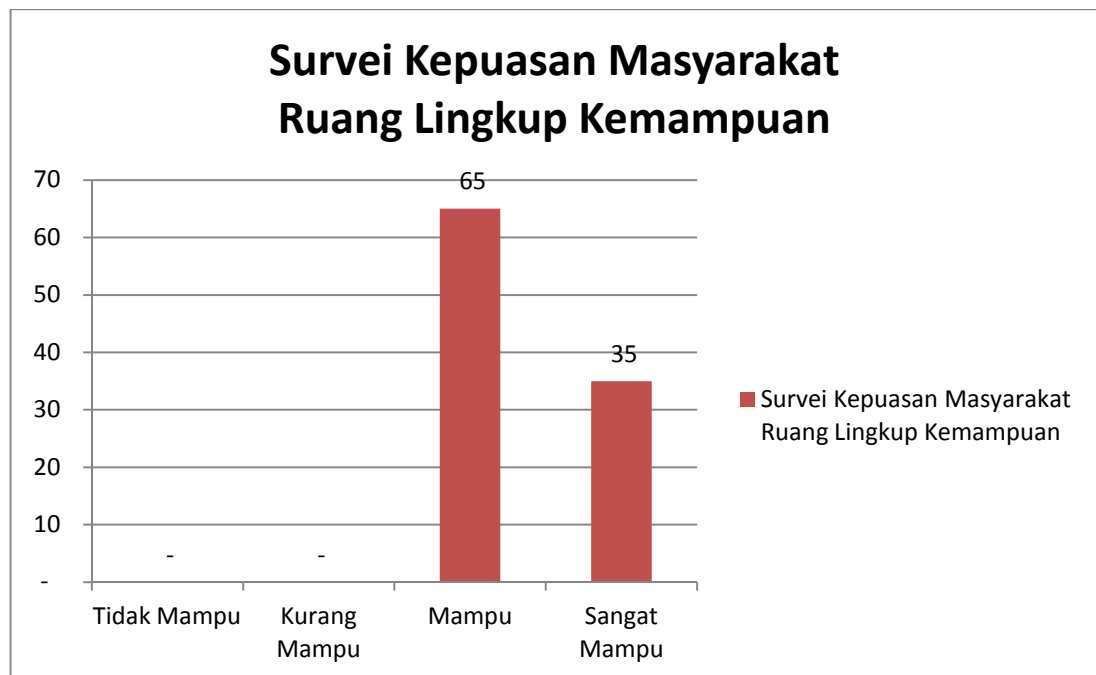
6. Kemampuan

Kemampuan adalah kinerja pelayanan yang dapat melaksanakan tugas dengan baik.

Hasil survei terkait kemampuan pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kemampuan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Mampu	-	-
2	Kurang Mampu	-	-
3	Mampu	65	65
4	Sangat Mampu	35	35
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai kemampuan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah mampu.

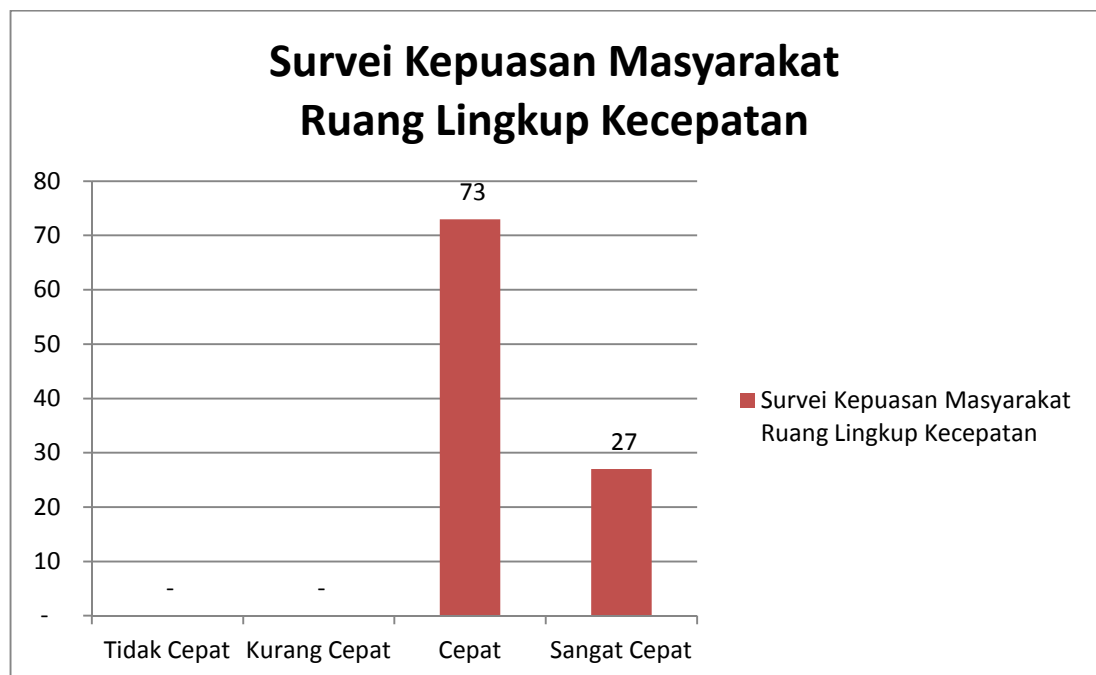


7. Kecepatan

Kecepatan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Hasil survei terkait kecepatan pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kecepatan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Cepat	-	-
2	Kurang Cepat	-	-
3	Cepat	73	73
4	Sangat Cepat	27	27
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai kecepatan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah cepat.

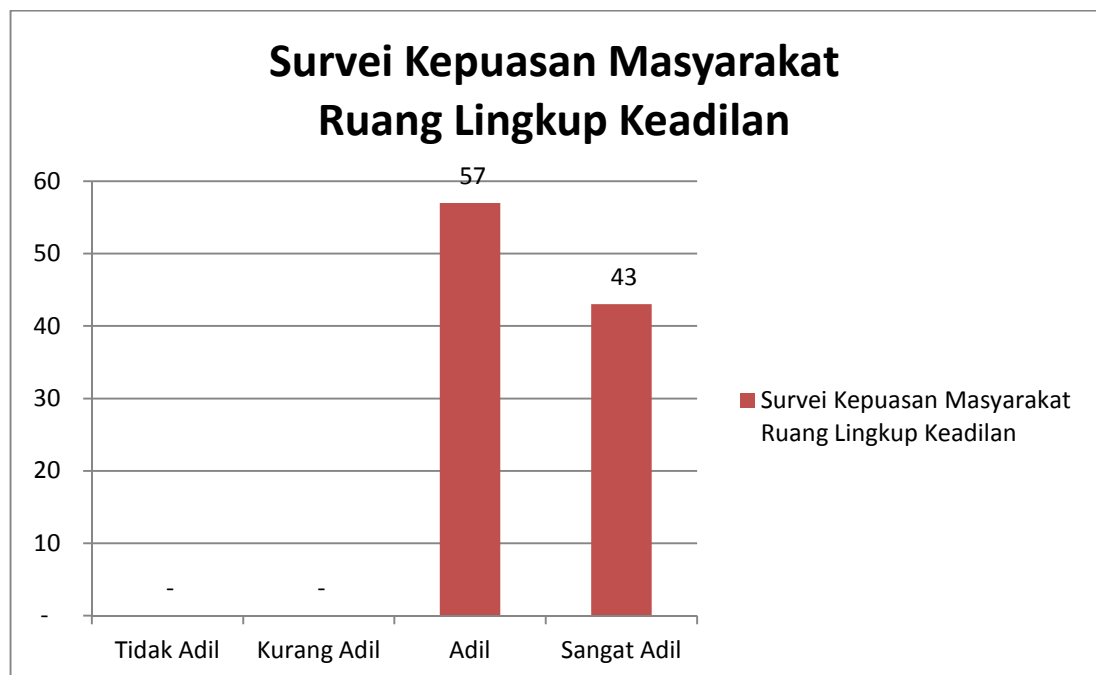


8. Keadilan

Keadilan adalah kesesuaian petugas dalam melaksanakan pelayan. Mendahulukan yang awal dan tidak mendahulukan kepentingan lain. Hasil survei terkait persyaratan keadilan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Keadilan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Adil	-	-
2	Kurang Adil	-	-
3	Adil	57	57
4	Sangat Adil	43	43
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai Keadilan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah adil.

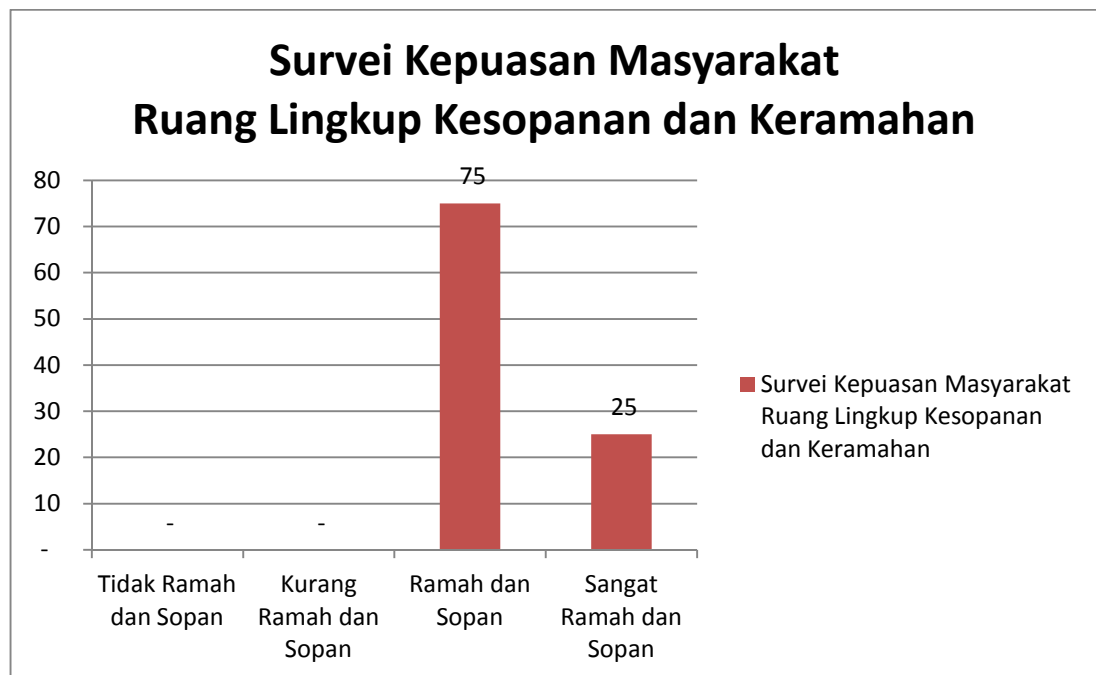


9. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan Keramahan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survei terkait kesopanan dan keramahan pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesopanan dan Keramahan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Ramah dan Sopan	-	-
2	Kurang Ramah dan Sopan	-	-
3	Ramah dan Sopan	75	75
4	Sangat Ramah dan Sopan	25	25
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai Kesopanan dan Keramahan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah ramah dan sopan.

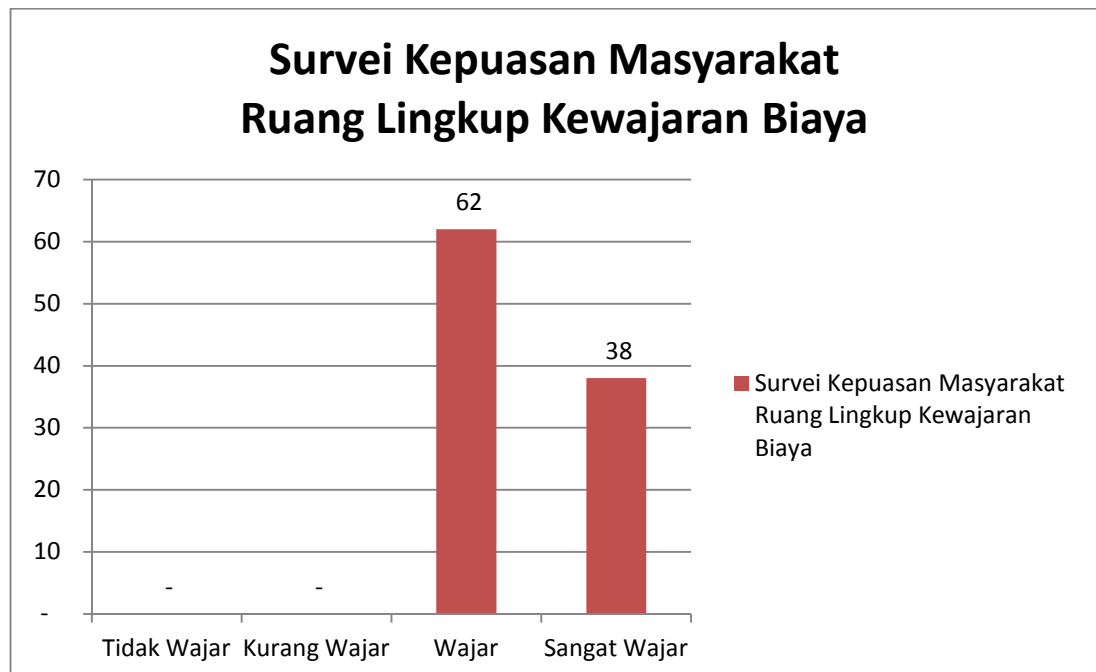


10. Kewajaran Biaya

Kewajaran biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang masih dalam batas kewajaran. Hasil survei terkait Kewajaran Biaya pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kewajaran Biaya

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Wajar	-	-
2	Kurang Wajar	-	-
3	Wajar	62	62
4	Sangat Wajar	38	38
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai Kewajaran Biaya pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah wajar.

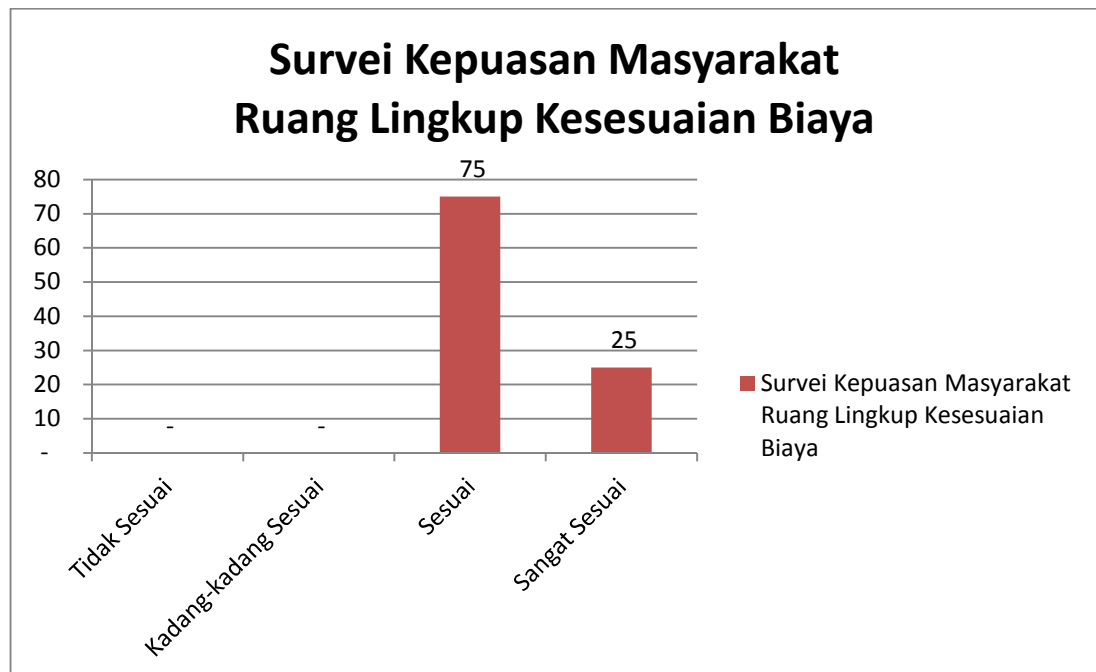


11. Kesesuaian Biaya

Kesesuaian biaya adalah biaya yang diberikan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang masih sesuai dengan aturan yang berlaku. Hasil survei terkait Kesesuaian Biaya pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesesuaian Biaya

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kadang-kadang Sesuai	-	-
3	Sesuai	75	75
4	Sangat Sesuai	25	25
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai Kesesuaian Biaya pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah sesuai.



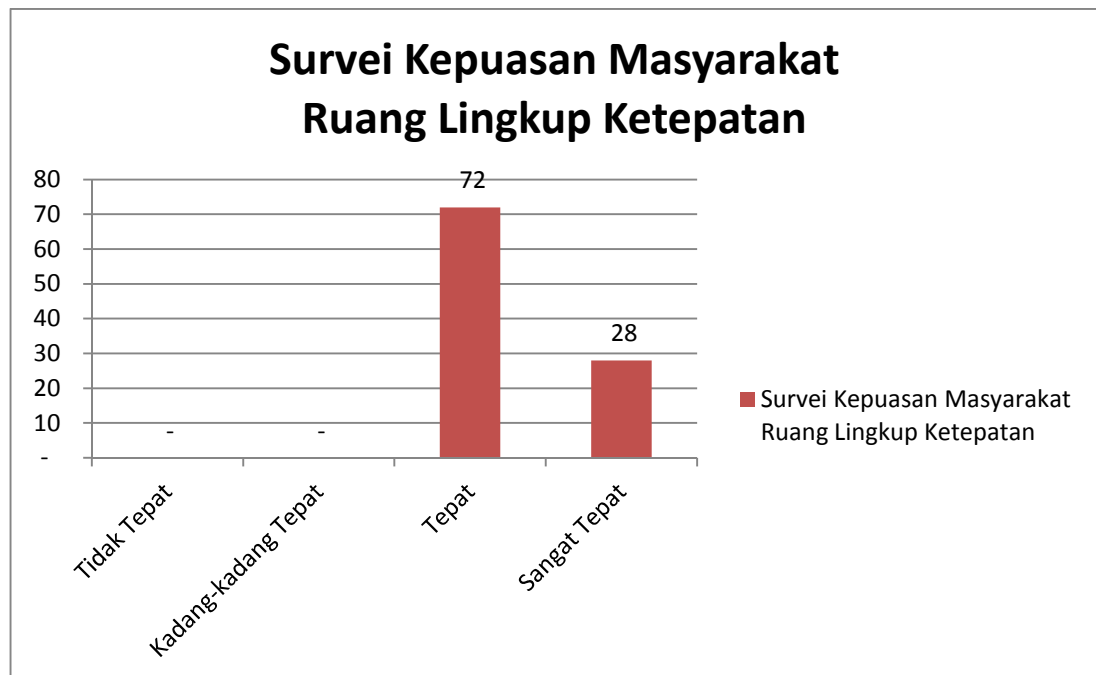
12. Ketepatan

Ketepatan adalah bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan penerima layanan.

Hasil survei terkait Ketepatan pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Ketepatan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Tepat	-	-
2	Kadang-kadang Tepat	-	-
3	Tepat	72	72
4	Sangat Tepat	28	28
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai Ketepatan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah tepat.

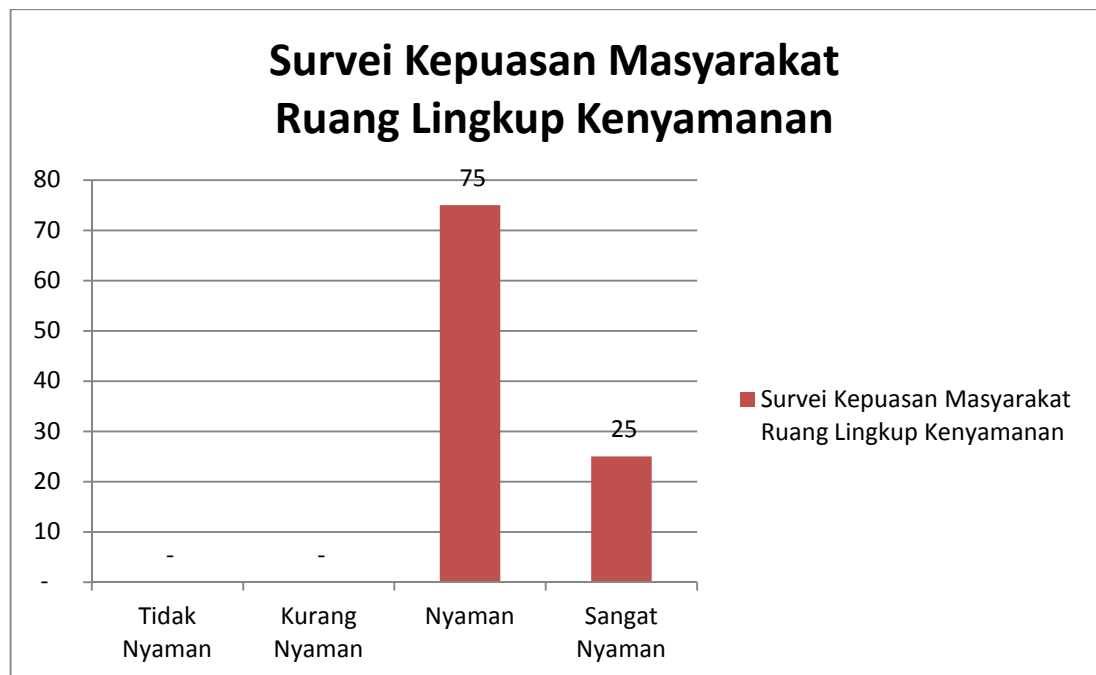


13. Kenyamanan

Kenyamanan adalah fasilitas yang ada memberikan kenyamanan bagi penerima layanan. Hasil survei terkait Kenyamanan pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kenyamanan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Nyaman	-	-
2	Kurang Nyaman	-	-
3	Nyaman	75	75
4	Sangat Nyaman	25	25
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai Kenyamanan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah nyaman.

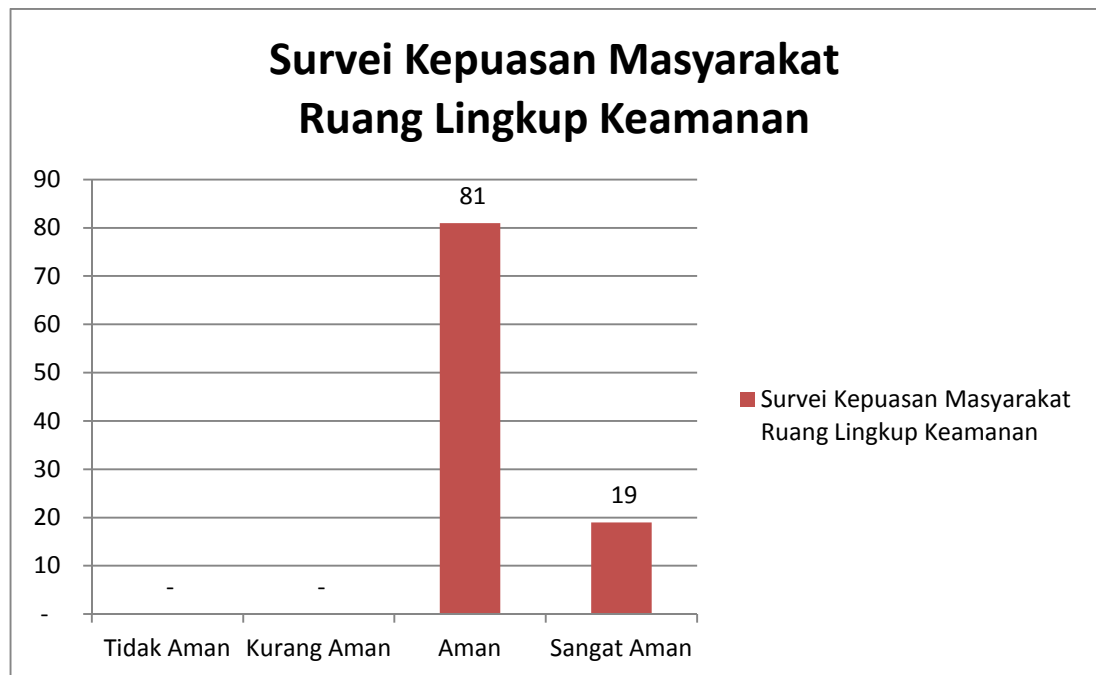


14. Keamanan

Keamanan adalah rasa aman yang diberikan oleh petugas. Hasil survei terkait Keamanan pelayanan adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Keamanan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Aman	-	-
2	Kurang Aman	-	-
3	Aman	81	81
4	Sangat Aman	19	19
Jumlah		100	100



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah, Maret 2019

Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai Keamanan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah adalah aman.



3.3 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari 100 responden yang telah mengikuti Survei Kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Dinas Pendapatan, dari setiap unsur pelayanan dapat digambarkan indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai rata-rata kali nilai timbang	peringkat
1	Prosedur	3,08	0,22	14
2	Persyaratan	3,19	0,23	12
3	Kejelasan	3,25	0,23	8
4	Kedisiplinan	3,31	0,23	5
5	Tanggung jawab	3,36	0,24	3
6	Kemampuan	3,35	0,24	4
7	Kecepatan	3,27	0,23	7
8	Keadilan	3,43	0,24	1
9	Kesopanan dan Keramahan	3,25	0,23	8
10	Kewajaran Biaya	3,38	0,24	2
11	Kesesuaian Biaya	3,25	0,23	8
12	Ketepatan	3,28	0,23	6
13	Kenyamanan	3,25	0,23	8
14	Keamanan	3,19	0,23	12
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			Baik	

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai SKM Badan Pendapatan Daerah sebesar atau dengan kategori sangat baik. Hal ini mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik yang sangat baik di Badan Pendapatan Daerah.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:



Nilai	Nilai Interval	Interval Konversi IKM	Mutu	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,26	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Dengan nilai SKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi SKM) 81,01 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan adalah “BAIK”.



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 KESIMPULAN

Dari survei yang telah dilaksanakan pada bulan Maret 2019 pada pengguna layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas masyarakat pengguna layanan adalah berpendidikan SLTA (57%), berusia 31-40 Tahun (44%), berjenis Kelami Laki-laki (78%), dan Pekerjaan Wiraswasta (45%).
2. Prosedur pelayanan dinilai mudah oleh pengguna layanan (92%).
3. Persyaratan pelayanan dinilai sesuai oleh pengguna layanan (81%).
4. Kejelasan pelayanan dinilai jelas oleh pengguna layanan (75%).
5. Kedisiplinan pelayanan dinilai disiplin oleh pengguna layanan (69%).
6. Tanggung jawab pelayanan dinilai bertanggungjawab oleh pengguna layanan (64%).
7. Kemampuan pelayanan dinilai mampu oleh pengguna layanan (65%).
8. Kecepatan pelayanan dinilai cepat oleh pengguna layanan (73%).
9. Keadilan pelayanan dinilai adil oleh pengguna layanan (57%).
10. Kesopanan dan Keramahan pelayanan dinilai sopan dan ramah oleh pengguna layanan (75%).
11. Kewajaran Biaya pelayanan dinilai wajar oleh pengguna layanan (62%).
12. Kesesuaian Biaya pelayanan dinilai sesuai oleh pengguna layanan (75%).
13. Ketepatan pelayanan dinilai tepat oleh pengguna layanan (72%).
14. Kenyamanan pelayanan dinilai nyaman oleh pengguna layanan (75%).
15. Keamanan pelayanan dinilai aman oleh pengguna layanan (78%).
16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar dengan kategori "Baik".



4.2 REKOMENDASI

Dari kesimpulan survei kepuasan masyarakat Badan Pendapatan Daerah diatas, menghasilkan rekomendasi sebagai berikut:

1. Memperbaiki kekurangan dari hasil survey IKM.
2. Membuat inofasi agar lebih mempermudah pelayanan.
3. Meningkatkan tanggung jawab dan etika pelayanan.

Banyuwangi, April 2019

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BANYUWANGI**

Drs. AGUS SISWANTO, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19610813 198204 1 006

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkungan kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi oleh Petugas
Nomor Responden		
Umur	Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD Ke Bawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 Keatas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan layanan.</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.</p> <p>a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keadilan pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak bertanggungjawab b. Kurang bertanggungjawab c. Bertanggungjawab d. Sangat bertanggungjawab</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapat pelayanan.</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 4</p>

<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.</p> <p>a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai d. Selalu wajar</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.</p> <p>a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>14. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman</p>	<p>1 2 3 4</p>

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
48	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
50	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
51	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
53	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
54	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
55	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
61	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
65	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
74	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
87	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
88	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
89	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
94	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
97	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	308	319	324	330	334	334	326	341	325	336	321	324	323	319	
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur : Jumlah Kuesioner Yang Terisi	3,08	3,19	3,24	3,30	3,34	3,34	3,26	3,41	3,25	3,36	3,21	3,24	3,23	3,19	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur X 0,071	0,22	0,23	0,23	0,23	0,24	0,24	0,23	0,24	0,23	0,24	0,23	0,23	0,23	0,23	3,24 *
IKM UNIT PELAYANAN															81,01 **)

Keterangan :

U1-U14 : Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang

**): IKM Unit Pelayanan X 25

**STRUKTUR ORGANISASI
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

