



LAPORAN

Survey Kepuasan Masyarakat

BAPENDA KAB. BREBES

TAHUN 2023



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, dengan Ridho dan Karunia-Nya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Brebes telah menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023. Laporan ini memuat hasil survey kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes, khususnya dalam Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi, PBB dan BPHTB.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur dalam pelayanan administrasi organisasi perangkat daerah dimasa mendatang. Disamping itu laporan ini juga bisa menggambarkan kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes selama ini, sehingga dapat memacu kita dalam memberikan pelayanan prima.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan, sehingga kami berharap adanya kritik dan saran guna menyempurnakan penyusunan laporan ini diwaktu mendatang. Demikian yang dapat kami sampaikan semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Brebes, 27 April 2023

Kepala Badan Pendapatan Kab. Brebes



Subandi, SE, M.Si

Pembina Tk I

NIP. 19690711 199103 1 010

DAFTAR ISI

1.	KATA PENGANTAR	I
2.	DAFTAR ISI	li
3.	DAFTAR TABEL	lii
4.	BAB I PENDAHULUAN	1
	a. Latar belakang	1
	b. Maksud dan Tujuan	2
	c. Sasaran	2
	d. Ruang Lingkup	2
	e. Manfaat	2
5.	BAB II GAMBARAN UMUM / PROFIL	4
	a. Badan Pendapatan Daerah Kab. brebes	4
	b. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat	9
	c. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	9
	d. Langkah-langkah Penyusunan SKM	10
6.	BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
	a. Data Responden	11
	b. Indeks Kepuasan Masyarakat	12
7.	LAMPIRAN-LAMPIRAN	
	Lembar Kuesioner (100 Responden)	

DAFTAR TABEL

- 2.1. Jumlah Pegawai BAPENDA
- 2.2. Pegawai Menurut Golongan Ruang
- 2.3. Keadaan Pegawai Menurut Pendidikan
- 2.4. Keadaan Pegawai Menurut Jabatan
- 3.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- 3.2. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
- 3.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggaraan pelayan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan publik secara nyata dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas.

Salah satu area implementasi Reformasi Birokrasi adalah Pelayanan publik. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebaiknya segera direspon, sebagai dasar untuk membuat kebijakan dan perbaikan kinerja pelayanan publik dimasa yang akan datang. Keluhan masyarakat yang tidak direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja aparatur pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus, berkesinambungan serta berkelanjutan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka instansi / organisasi harus mengetahui tingkat harapan dari masyarakat. Harapan masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh

indeks kepuasan pelanggan / masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur harus dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

B. Maksud dan Tujuan

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Brebes dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

C. Sasaran

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

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan survey kepuasan masyarakat ini meliputi metode survey, pelaksanaan dan analisis survey, menganalisa-langkah pengolahan data, analisa hasil survey dan rencana tindak lanjut.

E. Manfaat

Dengan dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes, di peroleh 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 survey kepuasan masyarakat.
4. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan.
5. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di Bidang Keuangan dalam Pengelolaan dan Pelayanan Publik Pajak Daerah PBB dan BPHTB, Retribusi dan Pajak Daerah Lainnya.

1. KEDUDUKAN

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes merupakan unsur penunjang urusan Pemerintah di Bidang Keuangan yang dipimpin oleh seorang kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2. TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Sebagaimana tersurat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Brebes dan Peraturan Bupati Brebes Nomor 78 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Brebes Nomor 102 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Perangkat Daerah Kabupaten Brebes , maka Tugas Pokoknya :

- 1) Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang pajak daerah dan retribusi, PBB dan BPHTB.
- 2) Dalam melaksanakan tugas Kepala Badan Pendapatan Daerah menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penetapan kebijakan teknis Badan dan/atau bahan kebijakan daerah dalam hal pendapatan daerah;

- b. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas dukungan teknis dalam hal pendapatan daerah;
- c. Pengkoordinasian, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis dalam hal pendapatan daerah;
- d. Pengkoordinasian pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang keuangan sub pendapatan daerah; dan;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. STRUKTUR ORGANISASI

Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Brebes dan Peraturan Bupati Brebes Nomor 78 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Brebes Nomor 102 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Perangkat Daerah Kabupaten Brebes , adapun susunan organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes adalah sebagai berikut:

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes terdiri dari 1 Jabatan Kepala Badan (pejabat eselon II.b), 1 sekretaris (eselon III.a), 2 Kepala Bidang (eselon III.b), 2 kepala sub bagian, 2 kepala sub bagian di Sekretariat (eselon IV.a), 6 sub koordinator

- 1. Kepala Badan;
- 4. Sekretariat, terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Program dan Keuangan;
 - b. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian.

3. Bidang Pajak Daerah dan Retribusi, terdiri dari :
 - a. Sub Koordinator Penagihan dan Penindakan;
 - b. Sub Koordinator Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan;
 - c. Sub Koordinator Pelaporan dan Pemeriksaan.
4. Bidang PBB dan BPHTB, terdiri dari;
 - a. Sub Koordinator Penagihan, Pelaporan dan Penindakan;
 - b. Sub Koordinator Keberatan dan Pemeriksaan;
 - c. Sub Koordinator Pendaftaran dan Penetapan.
5. Kelompok Jabatan Fungsional;
6. Unit Pelaksana Teknis

4. SUMBER DAYA MANUSIA

Jumlah keseluruhan pegawai di lingkungan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Brebes dalam tahun 2023 sebanyak 54 orang, tersebar dalam 1 sekretariat BAPENDA dan 2 bidang, yaitu :

TABEL 2.1

JUMLAH PEGAWAI BAPENDA

Bidang	Jumlah Pegawai		
	PNS	Tenaga Kontrak	Tenaga Sukwan
(1)	(2)	(3)	(4)
Sekretariat	10	-	7
Bidang Pajak Daerah dan Retribusi	9	1	9
Bidang PBB dan BPHTB	8	1	9
Jumlah	27	2	25

Adapun keadaan pegawai menurut golongan ruang adalah sebagai berikut :

TABEL 2.2

PEGAWAI MENURUT GOLONGAN RUANG

NO	GOLONGAN RUANG	JUMLAH (ORANG)	KETERANGAN
1.	I	-	-
2.	II	2	-
3.	III	20	-
4.	IV	4	-
	JUMLAH	27	

Berdasarkan klasifikasi pendidikan, komposisi Pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes, dapat dirinci sebagaimana Tabel 2.3

TABEL 2.3

KEADAAN PEGAWAI MENURUT PENDIDIKAN

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	SMU	4
2.	SARJANA MUDA/D3	-
3.	SARJANA	18
4.	PASCA SARJANA	5
	JUMLAH	27

Berdasarkan Jabatan, komposisi Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes dapat dirinci sebagaimana Tabel 2.4

TABEL 2.4

KEADAAN PEGAWAI MENURUT JABATAN

NO	JABATAN	JUMLAH
1.	Eselon II	1
2.	Eselon III	3
3.	Sub Koordinasi	8
4.	Jabatan Fungsional	2
5.	Staf	13
	JUMLAH	27

5. SARANA DAN PRASARANA

Secara umum Struktur Organisasi, Aparatur maupun sarana dan prasarana yang dimiliki Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes saat ini sepenuhnya belum memadai, hal ini dikarenakan Badan Pendapatan Daerah merupakan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang baru saja berdiri sejak tanggal 4 Januari 2021 sehingga sarana dan prasarana yang ada belum dapat memenuhi semua kebutuhan SKPD. Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada tahun 2023 sebanyak 27 orang, dilihat dari jumlah pegawai sangat jauh dari pemenuhan kebutuhan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes.

Sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes telah memiliki beberapa ruangan, ruang Pelayanan pajak, Sekretariat, bidang PBB dan BPHTB dan Bidang Pajak Daerah dan retribusi. Setelah 2 tahun berjalan yang sebelumnya masih kekurangan dalam penyediaan sarana dan prasarana, saat ini di tahun 2023 beberapa ruangan tersebut sudah terdapat fasilitas seperti komputer dan AC, fasilitas ruang rapat dan fasilitas parkir untuk pelayanan pajak daerah. Selain itu pelayanan pajak daerah juga

terdapat di Gedung Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Brebes, hal ini memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pajak daerah tanpa harus ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes.

6. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang telah 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 diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Langkah-langkah Penyusunan SKM

- Persiapan

Persiapan meliputi penetapan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh unit independent, penyiapan bahan berupa kuesioner serta alat yang digunakan, penetapan responden dengan jumlah 100 orang.

- Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan pengumpulan data meliputi pengumpulan data terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, kemudian melakukan pengisian kuesioner oleh unit pelayanan kemudian dikumpulkan untuk dihitung.

Pelaksanaan pengumpulan kuesioner dimulai dari tanggal **13 Maret 2023** sampai dengan tanggal **13 April 2023** dengan jumlah **100** orang responden.

- Pengolahan Data

Hasil pengolahan data dari sejumlah pengguna pelayanan 100 orang diberikan blanko kuesioner yang berisi 9 unsur penilaian. Selanjutnya setiap unsur dijumlah kumulatis dan dibagi dalam angka rata-rata, hasil dari penilaian masyarakat dikategorikan dalam penilaian kinerja unit pelayanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Data Responden

Jumlah total responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini berjumlah 100 orang merupakan masyarakat pengguna layanan pajak di Kabupaten Brebes. Jenis layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes yang dilakukan penilaian terhadap pelayanannya di tahun 2022 ini adalah pelayanan pajak daerah dan retribusi , pajak bumi dan bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Tabel 3.1.
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Laki-Laki	59	59 %
Perempuan	41	41 %
Jumlah	100	100%

Tabel 3.2.
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Prosentase
SD	1	1%
SMP	2	2%
SMA	36	36%
D3	0	0
S1	56	56%
S2	5	5%
Jumlah	100	100%

Tabel 3.3.

Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase
PNS	38	38%
Lainnya	62	62%
Jumlah	100	100%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan hasil survey dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Teknis analisis kuantitatif adalah analisis data yang dapat diukur dengan angka dan dilakukan dengan metode statistik. Adapun pengolahan hasil survey adalah sebagai berikut :

- Daftar pertanyaan dalam kuesioner dari masing-masing indikator yang telah diberik skor dengan berskala 4 sebagaimana tersebut diatas, yang artinya :
 - Jawaban **a** diberi nilai (skor) : 1
 - Jawaban **b** diberi nilai (skor) : 2
 - Jawaban **c** diberi nilai (skor) : 3
 - Jawaban **d** diberi nilai (skor) : 4
- Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jml Bobot}}{\text{Jml Unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,11
----------------------------------	---	---	---	---------------	---	------

- Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \frac{1}{9} \text{ Nilai Tertimbang}$$

4. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

5. Maka akan diperoleh Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan tabel sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,352	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

6. Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh Badan Peendapatan Daerah Kabupaten Brebes pada tanggal **13 Maret s.d 13 April 2022** secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori **“BAIK”** dengan nilai **86,75**.

Adapun rincian hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
U1.	Persyaratan	3,38
U2.	Prosedur	3,37
U3.	Waktu Pelayanan	3,37
U4.	Biaya / Tarif	3,89
U5.	Produk Layanan	3,38

U6.	Kompetensi Pelaksana	3,32
U7.	Perilaku Pelaksana	3,36
U8.	Sarana dan Prasarana	3,33
U9.	Penanganan Pengaduan	3,83

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dibagikan kepada responden penerima pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Kabupaten Brebes, dari 9 unsur Pelayanan, nilai pelayanan paling rendah terdapat pada Unsur pelayanan kompetensi Pelayanan dan nilai pelayanan paling tinggi terdapat pada Unsur Pelayanan Biaya/ Tarif.

Selanjutnya berdasarkan hasil survey tersebut, ada beberapa hal yang harus ditindaklanjuti terkait peningkatan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes, antara lain :

1. Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan;
2. Meningkatkan kualitas / kemampuan sumber daya manusia pemberi pelayanan;
3. Meningkatkan sarana prasarana sehingga pengguna layanan lebih nyaman dalam berkonsultasi.

Demikian laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes yang dapat kami sampaikan. Kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan.

LAMPIRAN



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENDAPATAN BREBES
KABUPATEN BREBES
TAHUN 2023

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN PAJAK DAERAH			
86,75	JUMLAH	:	100 Orang	
	JENIS KELAMIN	:	Laki-laki	: 59 Orang Perempuan : 41 Orang
	PENDIDIKAN	:	SD	: 1 Orang
		:	SMP	: 2 Orang
		:	SMA	: 36 Orang
		:	DIII	: 0 Orang
		:	S1	: 56 Orang
Baik		:	S2	: 5 Orang
	Periode Survei	:	13/03/2023 s/d 13/04/2023	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENDAPATAN BREBES
KABUPATEN BREBES
TAHUN 2023

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN PAJAK DAERAH
86,75	JUMLAH : 100 Orang
	JENIS KELAMIN : Laki-laki : 59 Orang Perempuan : 41 Orang
	PENDIDIKAN : SD : 1 Orang
	SMP : 2 Orang
	SMA : 36 Orang
	DIII : 0 Orang
	S1 : 56 Orang
	S2 : 5 Orang
Baik	Periode Survei : 13/03/2023 s/d 13/04/2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	3	4	4	3	3	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	4	3	3	3	3	2	4
10	3	4	4	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	3	4	4	3	4
22	3	4	3	4	4	3	3	3	4
23	4	4	3	4	4	3	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	2
30	4	3	4	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	4	3	4	4	4
33	3	3	4	4	4	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	3	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	4	4	4	3	4	3	3	3
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	2	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	3	3	4	4
48	3	3	4	4	3	3	3	3	4
49	3	4	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	3	3	4	3	4	4	3
51	3	3	4	4	3	3	3	2	4
52	3	4	3	4	4	4	4	3	4
53	3	4	4	4	3	4	4	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	3	4	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	5	3	4	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	4	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	4	3	4	4	4	3	3	4	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	4	3	3	3	4
65	4	4	3	4	3	4	4	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	4	3	4	3	3	4	3	4

68	3	3	4	4	3	3	3	3	4
69	4	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	4	4	3	3	2
71	3	3	3	4	3	3	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	4	4	3	3	3	3	4
74	4	3	3	4	4	3	3	3	4
75	3	4	3	4	4	3	3	4	4
76	4	3	4	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	4	3	4	4	3	3	4	4
79	4	3	3	4	3	4	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4
81	3	3	3	4	3	4	3	3	3
82	3	4	3	4	4	3	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	4	4	4
84	4	3	4	4	3	4	3	3	4
85	3	4	3	4	4	3	4	3	4
86	4	4	3	4	3	4	4	3	4
87	4	3	4	4	4	3	4	3	4
88	3	3	3	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	4	4	4	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	4	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	4	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	4	3	4	3	4	4	4	4
95	3	3	3	4	4	4	3	4	4
96	4	3	4	4	3	3	4	4	4
97	3	3	3	4	3	4	3	3	4
98	4	3	3	4	3	3	4	4	4
99	3	4	4	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	4	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	338	337	337	389	338	332	336	333	383
NRR / unsur	3,380	3,370	3,370	3,890	3,380	3,320	3,360	3,330	3,830
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,380	3,370	3,370	3,890	3,380	3,320	3,360	3,330	3,830
NRR tertbg/ unsur	0,376	0,374	0,374	0,432	0,376	0,369	0,373	0,370	0,426
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									*) 3,470
									**) 86,750

Keterangan :
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 1/9 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,380
U2	Prosedur	3,370
U3	Waktu pelayanan	3,370
U4	Biaya/tarif	3,890
U5	Produk layanan	3,380
U6	Kompetensi pelaksana	3,320
U7	Perilaku pelaksana	3,360
U8	Sarana dan Prasarana	3,330
U9	Penanganan Pengaduan	3,830

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 86,750 = Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Brebes, April 2023
Penanggung Jawab
Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Brebes


SUBANDI, SE, M.Si
NIP. 196907111991031010

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	3	4	4	3	3	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	4	3	3	3	3	2	4
10	3	4	4	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	3	4	4	3	4
22	3	4	3	4	4	3	3	3	4
23	4	4	3	4	4	3	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	2
30	4	3	4	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	4	3	4	4	4
33	3	3	4	4	4	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	3	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	4	4	4	3	4	3	3	3
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	2	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	3	3	4	4
48	3	3	4	4	3	3	3	3	4
49	3	4	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	3	3	4	3	4	4	3
51	3	3	4	4	3	3	3	2	4
52	3	4	3	4	4	4	4	3	4
53	3	4	4	4	3	4	4	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	3	4	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	5	3	4	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	4	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	4	3	4	4	4	3	3	4	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	4	3	3	3	4
65	4	4	3	4	3	4	4	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	4	3	4	3	3	4	3	4

68	3	3	4	4	3	3	3	3	4
69	4	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	4	4	3	3	2
71	3	3	3	4	3	3	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	4	4	3	3	3	3	4
74	4	3	3	4	4	3	3	3	4
75	3	4	3	4	4	3	3	4	4
76	4	3	4	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	4	3	4	4	3	3	4	4
79	4	3	3	4	3	4	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4
81	3	3	3	4	3	4	3	3	3
82	3	4	3	4	4	3	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	4	4	4
84	4	3	4	4	3	4	3	3	4
85	3	4	3	4	4	3	4	3	4
86	4	4	3	4	3	4	4	3	4
87	4	3	4	4	4	3	4	3	4
88	3	3	3	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	4	4	4	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	4	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	4	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	4	3	4	3	4	4	4	4
95	3	3	3	4	4	4	3	4	4
96	4	3	4	4	3	3	4	4	4
97	3	3	3	4	3	4	3	3	4
98	4	3	3	4	3	3	4	4	4
99	3	4	4	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	4	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	338	337	337	389	338	332	336	333	383
NRR / unsur	3,380	3,370	3,370	3,890	3,380	3,320	3,360	3,330	3,830
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,380	3,370	3,370	3,890	3,380	3,320	3,360	3,330	3,830
NRR tertbg/ unsur	0,376	0,374	0,374	0,432	0,376	0,369	0,373	0,370	0,426
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									*) 3,470 **) 86,750

Keterangan :
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 1/9 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,380
U2	Prosedur	3,370
U3	Waktu pelayanan	3,370
U4	Biaya/tarif	3,890
U5	Produk layanan	3,380
U6	Kompetensi pelaksana	3,320
U7	Perilaku pelaksana	3,360
U8	Sarana dan Prasarana	3,330
U9	Penanganan Pengaduan	3,830

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 86,750 = Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Brebes, 1 April 2023
Penanggung Jawab
Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Brebes
SUBANDI, SE, M.Si
NIP. 196907311991031010