



PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
BAPENDA
SIAP MELAYANI PAJAK DAERAH

LAPORAN

PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BREBES**
SEMESTER II TAHUN 2024



Jl. Veteran No.11



bapenda.brebeskab@go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... ii

BAB I..... 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat2

1.3 Maksud dan Tujuan2

BAB II..... 4

PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1 Pelaksana SKM4

2.2 Metode Pengumpulan Data4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....5

2.5 Penentuan Jumlah Responden.....6

BAB III..... 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

3.1 Jumlah Responden SKM7

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....7

BAB IV 9

ANALISIS HASIL SKM 9

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan9

4.2 Rencana Tindak Lanjut10

4.3 Tren Nilai SKM11

BAB V 12

KESIMPULAN 12

LAMPIRAN 13

1. 1

2. Hasil Pengolahan Data13

3. Dokumentasi Terkait Pelayanan1

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 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 akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, 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-menerus 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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Brebes yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan 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;

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 SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 semester II (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah 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

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-September 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 220 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 140 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 140 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	81	58%
		PEREMPUAN	59	42%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SMP	1	0,7%
		SMA	62	44,3%
		D3	1	0,7%
		S1	67	47,9%
		S2	9	6,4%
3	PEKERJAAN	PNS	43	30,7%
		TNI	12	8,6%
		SWASTA	30	21,4%
		WIRAUUSAHA	23	16,4%
		LAINNYA	32	22,9%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PBB dan BPHTB	110	79%
		LAYANAN PAJAK DAERAH	30	21%
		LAINNYA		
		LAINNYA	-	0%

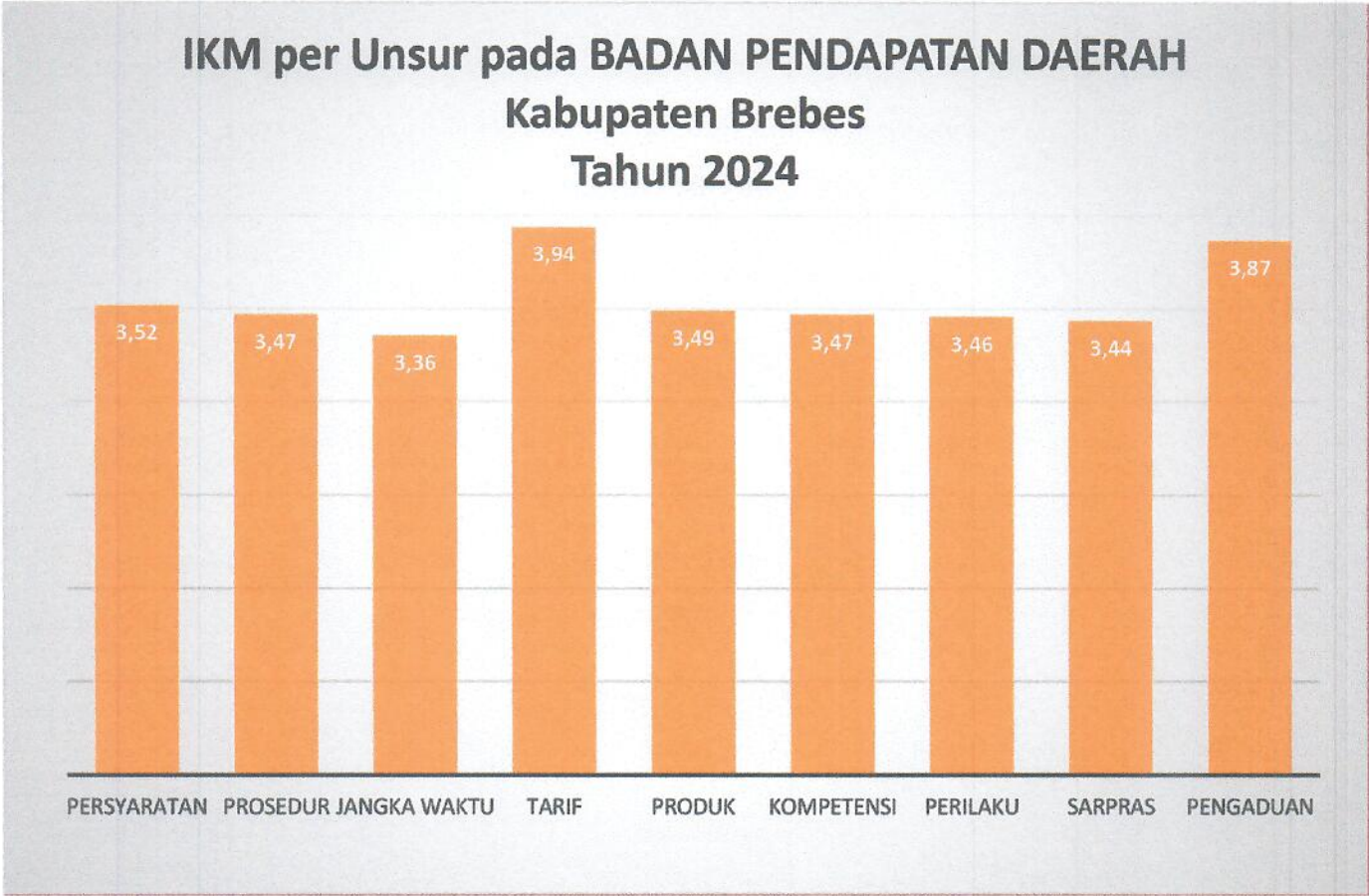
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,52	3,47	3,36	3,94	3,49	3,47	3,46	3,44	3,87
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM	Unit Layanan	88,06 (BAIK)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36. Selanjutnya sarpras yang mendapatkan nilai 3,44 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku dan produk termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,94 dan dari unsur Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,87.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan online”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan PBB lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online belum dapat dilaksanakan karena masih ada hambatan dalam penyediaan sistem dan sarana prasana untuk pelayanan secara online.
- 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 tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal (Berita Acara terlampir). Penentuan 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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi syarat pelayanan di sosial media	√	√	√		Bagian Humas (Umum dan kepegawaian)
		Penambahan loket Pelayanan (sarpras)				√	Bagian Umum
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bagian Pelayanan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Bagian Pelayanan
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Bagian Kepegawaian

4.3 Tren Nilai 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 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes dari tahun 2021 – 2024 (Semester I dan II) dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 (Semester I dan II) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 88,06. Nilai SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes menunjukan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2024 (Semester I dan II).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu penyelesaian, sarpras dan perilaku pelaksana .
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,94, kemudian unsur pengaduan dengan nilai 3,87 serta dari unsur pesyaratan dengan nilai 3,52.



Brebes, November 2024

Kepala Badan Pendapatan Daerah

SUBANDI SE,M.Si

NIP. 19690711 199103 1 010

LAMPIRAN

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan :		☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan :		☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha	
		☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

DOKUMENTASI SURVEY





HASIL OLAH DATA SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BREBES Semester II Pada Badan
Pendapatan Daerah
ALAMAT : Jl. Veteran No.11
: Telp/Fax (0283) 671545

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
001	4	4	4	3	3	4	3	4	4
002	4	4	4	4	3	4	3	4	4
003	4	4	4	4	3	4	4	4	4
004	3	3	4	4	4	3	4	4	4
005	3	3	4	4	4	4	4	4	4
006	3	4	4	4	4	3	3	4	4
007	4	3	4	4	4	3	4	4	4
008	4	3	4	4	4	3	4	3	4
010	3	3	4	4	3	3	4	4	4
011	4	3	3	4	4	4	4	3	4
012	3	3	3	4	3	3	3	3	2
014	3	3	4	4	3	3	3	3	4
015	3	4	4	4	3	3	4	3	4
016	3	3	4	4	3	3	4	4	4
017	4	4	4	4	3	3	4	4	4
018	4	3	3	4	3	3	4	3	4
019	4	3	3	4	3	4	3	3	4
020	3	4	4	4	3	3	4	4	4
021	3	4	3	4	4	3	3	3	4
022	3	3	3	4	4	4	3	3	4
023	3	3	3	4	3	3	3	2	3
024	3	3	3	4	3	3	4	3	4
025	3	3	4	4	3	4	4	4	4
026	3	3	3	4	3	3	4	3	4
027	4	4	4	4	4	4	4	4	4
028	3	3	3	4	4	4	4	4	4
029	3	3	4	4	4	4	4	3	4
030	3	3	3	4	3	3	4	3	4
031	3	3	3	4	3	3	3	2	4
032	4	4	3	4	4	3	3	4	4
033	4	4	3	4	4	3	3	4	4
034	4	3	4	4	4	4	3	3	4
035	3	3	4	4	3	4	4	4	3
036	4	3	4	4	4	3	3	4	4
037	4	4	3	4	4	3	3	4	4
038	4	4	3	4	4	3	3	4	4
039	4	4	3	4	3	3	4	3	4
040	3	3	3	4	3	4	4	4	4
041	4	4	3	4	4	3	3	4	4
042	4	4	3	4	4	3	3	4	4
043	4	4	3	4	4	3	3	4	4
044	4	4	3	4	4	3	3	4	4
045	4	4	4	4	4	3	3	4	3
046	4	4	3	4	4	3	3	3	4
047	4	3	3	4	4	4	3	3	4
048	3	4	4	4	3	4	4	3	4
049	3	3	3	4	3	3	4	4	4
050	4	3	4	4	3	3	4	4	3
051	4	4	3	4	4	3	3	4	4
052	3	4	4	4	3	3	4	4	4
053	3	4	4	4	3	4	4	4	4
054	4	4	3	4	3	4	4	3	4

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
055	4	4	3	4	4	3	3	3	4
056	3	3	4	4	3	4	4	4	3
057	4	3	3	4	3	4	4	4	4
058	4	4	3	4	3	3	4	4	4
059	4	4	3	4	4	3	3	4	4
060	4	4	3	4	4	3	3	4	4
061	3	3	3	4	4	3	3	3	4
062	4	4	3	4	4	3	3	4	4
063	4	3	3	4	4	3	3	3	4
064	4	4	3	4	4	3	3	4	4
065	4	3	3	4	3	4	4	3	4
066	4	4	3	4	3	4	4	4	4
067	4	4	4	4	3	4	4	3	3
068	4	4	4	4	4	3	4	4	4
069	4	4	4	4	3	4	4	4	3
070	4	4	3	4	3	4	4	3	4
071	4	4	3	4	3	4	4	3	4
072	4	4	3	4	4	4	3	3	4
073	4	4	3	4	4	4	3	3	4
074	3	4	3	4	4	3	3	3	4
075	4	4	3	4	4	3	3	4	4
076	4	4	3	4	4	4	3	3	4
077	4	4	3	4	3	4	4	3	4
078	4	3	3	4	3	4	4	3	4
079	3	4	3	3	3	4	4	3	4
080	4	4	3	4	4	4	3	3	4
081	3	3	3	3	4	3	3	3	4
082	4	4	3	4	4	4	3	3	4
083	3	3	3	3	4	3	3	3	4
084	4	4	3	4	4	4	3	3	4
085	3	3	4	4	3	3	3	3	3
086	4	4	3	4	4	4	3	3	4
087	3	3	3	3	4	3	3	3	4
088	4	4	3	4	4	4	3	3	4
089	3	3	4	3	3	4	4	3	3
090	4	4	3	4	4	4	3	3	4
091	4	4	4	4	4	3	4	4	4
092	3	3	3	4	3	4	4	4	4
093	3	3	3	4	4	3	3	3	4
094	4	4	3	4	4	4	3	3	4
095	3	3	4	4	3	4	4	4	4
096	3	3	3	4	4	3	3	3	4
097	4	4	3	4	4	4	3	3	4
098	3	3	4	4	4	3	4	4	4
099	4	4	4	3	4	4	3	3	4
100	3	3	4	4	4	4	4	3	3
101	3	3	4	4	3	4	4	4	4
102	3	3	3	4	4	3	3	3	4
103	3	3	3	4	4	3	3	3	4
104	4	4	3	4	4	4	3	3	4
105	4	4	3	4	4	4	3	3	4
106	3	3	3	4	4	3	3	3	4
107	4	4	3	4	4	4	3	3	4
108	4	4	3	4	3	4	4	4	4
109	3	3	4	4	3	4	4	4	4
110	3	3	3	4	4	3	3	3	4
111	3	3	4	4	3	4	4	4	4
112	4	4	3	4	4	4	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	4	4	4

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
114	3	3	3	4	4	3	3	3	4
115	3	3	4	4	3	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	3	3	4
117	4	4	4	4	4	4	3	3	4
118	3	3	4	4	3	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	3	3	4	4
120	3	3	4	4	3	4	4	4	4
122	3	4	3	4	3	4	4	3	4
123	4	3	3	4	3	4	3	3	4
124	4	3	3	4	3	4	4	3	4
125	4	4	4	4	3	3	4	4	4
127	3	4	4	4	3	3	4	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	4	3	3	3
130	3	3	3	4	3	3	3	3	2
131	3	3	4	4	3	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	2	3	3	3	4	4	3
134	4	3	3	4	4	4	3	3	4
135	4	3	3	4	3	3	3	4	4
136	3	4	4	4	3	3	3	4	4
137	3	3	3	4	3	4	4	3	4
138	3	3	4	4	3	3	3	4	4
139	3	3	3	4	3	3	4	4	3
140	3	3	3	3	3	4	3	4	4
141	3	3	4	4	3	3	3	4	4
143	4	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	4	3	4
145	4	3	3	4	3	3	4	3	3
Jml Nilai Per Unsur	493	486	470	551	488	486	485	482	542
NRR Per Unsur= Jml Nilai Per Unsur : Jml kuesionir yang terisi	3,52	3,47	3,36	3,94	3,49	3,47	3,46	3,44	3,87
NRR tertimbang per unsur= NRR Per Unsur X 0.11 *)	0,39	0,38	0,37	0,43	0,38	0,38	0,38	0,38	0,43
IKM Unit Pelayanan = 88,06 **)									

- Keterangan
- U1 s.d U9 = Unsur Pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = IKM unit pelayanan X 25

Brebes, 18 Nopember 2024
Penanggung Jawab
Kepala Badan Pendapatan Daerah
Subandi, S.E., M.Si
NIP. 19690711 199103 1 010

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Badan Pendapatan Daerah
KABUPATEN BREBES TAHUN 2024

NILAI IKM	Nama Pelayanan : BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BREBES Semester II		
88,06	RESPONDEN		
	JUMLAH	:	140 Orang
	JENIS KELAMIN	:	Laki-Laki = 81 Orang Perempuan = 59 Orang
	PENDIDIKAN	:	SD = 0 Orang SMP = 1 Orang SMA = 62 Orang D3 = 1 Orang S1 = 67 Orang S2 = 9 Orang

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024 Semester I



BADAN PENDAPATAN DAERAH

KABUPATEN BREBES

2024 Semester I

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes periode 2024 Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024 Semester 1

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,48	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	B
3	Waktu Penyelesaian	3,34	B
4	Biaya/Tarif	3,91	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,44	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	B
7	Perilaku Pelaksana	3,44	B
8	Sarana dan Prasarana	3,41	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,85	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat 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. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Waktu Penyelesaian	1.1 Meningkatkan kualitas SDM di Bagian pelayanan dengan memberikan kriteria minimal pendidikan S1	V	V	V	V	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
		1.2 Menambah SDM di Pelayanan	V	V	V	V	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
		1.3 Evaluasi dan Monitoring Petugas Pelayanan	V	V	V	V	Bagian Pelayan dan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Unsur Perilaku Pelaksana	1.1 Meningkatkan kualitas SDM di Bagian pelayanan dengan memberikan kriteria minimal pendidikan S1	V	V	V	V	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
		1.2 Memberikan Pelatihan Khusus Terhadap Petugas Pelayanan	V	V	V	V	Bagian Pelayanan
		1.3 Evaluasi dan Monitoring Petugas Pelayanan	V	V	V	V	Bagian Pelayan dan Sub Bagian Umum dan

							Kepegawaian
3	Unsur Sarana dan Prasarana	3.1 Penganggaran untuk sarana dan prasarana	V	V	V	V	Sub Bagian Program dan Keuangan
		3.2 Peningkatan sistem Layanan	V	V	V	V	Tim IT
		3.3 Penambahan loket	V	V	V	V	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Meningkatkan kualitas SDM di Bagian pelayanan dengan memberikan kriteria minimal pendidikan S1	Sudah	Hasil kegiatan Staff meeting dengan Pejabat struktural yang menangani Pelayanan dan Kepegawaian adalah dalam rangka untuk meningkatkan kompetensi di Pelayanan adalah mewajibkan staff pelayanan minimal pendidikan S1 dan lancar dalam menggunakan komputer .	 Staff Meeting dalam rangka peningkatan Mutu Pelayanan	Untuk Kriteria dengan minimal pendidikan sarjana Tidak ada hambatan dalam pemilihan SDM hanya saja kualitas SDM berbeda beda walaupun tingkat pendidikan sudah Sarjana.

1.2 1.2 Memberikan Pelatihan Khusus Terhadap Petugas Pelayanan	Sudah	Untuk Petugas pelayanan di berikan pelatihan khusus agar dalam pelayanan bisa memahami semua syarat pelayanan dan bisa melayani sesuai dengan waktu dan aturan yang sudah ada di SOP	 Kegiatan Pelatihan khusus untuk petugas pelayanan di BAPENDA	Tidak ada hambatan dalam jumlah SDM dan pelatihan khusus untuk Petugas pelayanan
1.3 3 Evaluasi dan Monitoring Petugas Pelayanan	Sudah	Setelah di evaluasi dan dimonitoring Hasil tindak lanjut di unsur kompetensi pelaksana adalah petugas pelayanan sudah lebih berkompeten dengan komitmen membuka pelayanan di waktu 08.00 s/d 14.00 dan pelayanan dengan senyum sapa salam serta petugas lebih mengasai syarat pelayanan sesuai	 Monitoring dan Evaluasi saat sedang	Tidak ada hambatan

				dengan SOP yang telah ditetapkan	jam Pelayanan di pelayanan Bapenda Kabupaten Brebes	
2	2.1 Meningkatkan kualitas SDM di Bagian pelayanan dengan memberikan kriteria minimal pendidikan S1	Sudah		Hasil kegiatan Staff meeting dengan Pejabat struktural yang menangani Pelayanan dan Kepegawaian adalah dalam rangka untuk meningkatkan kompetensi di Pelayanan adalah mewajibkan staff untuk berperilaku ramah dengan senyum sapa dan salam dan Pelayanan harus sudah buka di jam 08.00 wib	 Staff Meeting dalam rangka peningkatan Mutu Pelayanan	Untuk Kriteria dengan minimal pendidikan sarjana Tidak ada hambatan dalam pemilihan SDM hanya saja kualitas SDM berbeda beda walaupun tingkat pendidikan sudah Sarjana. Tidak ada hambatan dalam jumlah SDM dan pelatihan khusus untuk Petugas pelayanan
	2.2 Memberikan Pelatihan Khusus Terhadap Petugas Pelayanan	Sudah		Untuk Petugas pelayanan di berikan pelatihan khusus agar dalam pelayanan bisa memahami semua syarat pelayanan dan	 	

				bisa melayani sesuai dengan waktu dan aturan yang sudah ada di SOP dan diberikan pelatihan bagaimana petugas melayani pelanggan	Kegiatan Pelatihan khusus untuk petugas pelayanan di BAPENDA	
				Setelah di evaluasi dan dimonitoring Hasil tindak lanjut di unsur kompetensi pelaksana adalah petugas pelayanan sudah lebih berkompeten dengan komitmen membuka pelayanan di waktu 08.00 s/d 14.00 dan pelayanan dengan senyum sapa salam serta petugas lebih mengusai syarat pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan	 Monitoring dan Evaluasi saat sedang jam Pelayanan di pelayanan Bapenda Kabupaten Brebes	
			Sudah			
	2.3 Evaluasi dan Monitoring Petugas Pelayanan					
3	3.1 Penganggaran untuk sarana dan	Sudah		Dalam Pemggaran sarpras untuk	-	Tidak bisa dianggarkan belaja

	prasarana		pelayanan di Bapenda tidak bisa dilaksanakan karena adanya hambatan di penganggaran belanja modal di sarpras yang tidak boleh ada penambahan di penganggaran.		modal dalam pemnganggaran th 2023 dan 2024
	3.2 Peningkatan sistem layanan	Sudah	Sistem layanan dalam pendataan Tanah secara online dan Mengecek Pelunasan NOP PBB sudah bisa dilaksanakan selain itu realisasi real time dapat diakses via we oleh semua pelanggan namun untuk pelayanan pajak secara onlien belum bisa dilaksanakan.		Belum bisa melayani sistem pelayanan (Mutasi Pajak, Pecah tanah dll) secara online dikarenakan kurangnya sdm dan pembangunan sistem secara online

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Badan Pendapatan Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Keterbatasan anggaran sehingga untuk penambahan loket dan peningkatan sarpras dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan tidak bisa dilaksanakan
 - Penambahan SDM sulit dilakukan karena terbatasnya jumlah ASN dan tidak dipernolehkannya penambahan SDM dari luar ASN
3. 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:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sarpras dan Penambahan Locket	Dianggarkan th 2025	1 th	Ka.Bapenda	Pengguna Layanan
2	Capacity Building	Dianggarkan th 2024 (Perubahan)	1 th	Ka.Bapenda	Pengguna Layanan

Brebes, November 2024
Kepala Badan Pendapatan Daerah

SUBANDI, SE, M.Si
NIP.19690711 199103 1 010