



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

---



**UPTD PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH WILAYAH PASER**  
**PERIODE APRIL S.D. JUNI 2024**

---

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Paser Periode April s.d. Juni Tahun 2024 sampai dengan Desember 2024 sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik dapat diselesaikan.

Laporan ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Menindaklanjuti hal tersebut, UPTD PPRD Wilayah Paser sebagai salah satu Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kalimantan Timur melakukan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Laporan ini disajikan secara konstruktif dan akuntabel yang dihimpun dari hasil survei dengan wajib pajak sebagai responden. Hasil dari laporan ini akan dijadikan acuan untuk melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Timur

Dengan disusunnya laporan ini, semoga kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Timur terus meningkat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Tanah Grogot, 01 Juli 2024  
Kepala UPTD PPRD Wilayah Paser



Supriyadi, S.Sos., M.Si.

Pembina

NIP 196801011998011017

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>BAB I</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Peraturan Perundang-undangan .....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	2
D. Metode Pengambilan Data .....	3
E. Tim Penyusunan SKM .....	3
G. Jadwal Penyusunan SKM .....	3
<b>BAB II</b> .....	4
A. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
C. Langkah-langkah Penyusunan SKM .....	5
<b>BAB III</b> .....	8
A. Pengolahan Data .....	8
B. Prioritas Rencana Tindak Lanjut .....	15
<b>BAB IV</b> .....	17
A. Kesimpulan .....	17
B. Saran .....	17
<b>LAMPIRAN</b> .....	18

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Usia Responden .....	8
Tabel 3. 2 Jenis Kelamin Responden .....	9
Tabel 3. 3 Pendidikan Terakhir Responden .....	9
Tabel 3. 4 Pekerjaan Utama Responden.....	10
Tabel 3. 5 Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per-Responden dan Per- Unsur Pelayanan .....	11
Tabel 3. 6 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan .....	15
Tabel 3. 7 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD PPRD Wilayah Paser.....	16

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3. 1 Usia Responden .....	8
Diagram 3. 2 Jenis Kelamin Responden .....	9
Diagram 3. 3 Pendidikan Terakhir Responden.....	10
Diagram 3. 4 Pekerjaan Utama Responden.....	11

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2 .1 Contoh Form SKM secara Offline dalam Bentuk Cetak .....	5
---	---

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan berkembangnya zaman dan kemajuan teknologi, kebutuhan masyarakat pun turut meningkat. Salah satu kebutuhan yang dituntut oleh masyarakat adalah kualitas pelayanan publik yang baik. Proses pelayanan publik di setiap unit penyelenggara baik pemerintahan maupun non pemerintahan pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolok ukur masyarakat sebagai pihak yang dilayani untuk menilai unit penyelenggara tersebut. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban bagi institusi untuk melayani dengan baik sesuai dengan standar pelayanan dan aturan serta norma-norma yang berlaku.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial. Keluhan tersebut apabila tidak segera ditangani akan menimbulkan dampak buruk bagi pemerintah.

Pada Tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang di dalamnya mengatur tentang penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. Hal ini menjadi dasar bagi Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Paser untuk melakukan evaluasi secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu instansi pelaksana pelayanan SAMSAT Wilayah Kota Paser dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance)

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Survei Kepuasan Masyarakat ini wajib dilakukan bagi Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan dasar dan amanah dari :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dan tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Paser adalah :

1. Untuk Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi sebuah kebutuhan bagi Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Paser sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) penyelenggara Pelayanan Publik di bidang pelayanan pajak khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (Samsat);
2. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Paser;
3. Mengetahui hasil kinerja Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Paser ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Paser;
4. Sebagai bahan acuan Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Paser dalam melakukan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan secara prioritas dalam penyempurnaan layanan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

#### **D. Metode Pengambilan Data**

Metode dari penyusunan survey kepuasan masyarakat ini adalah:

1. Karakteristik Populasi;
2. Keterwakilan Anggota Sampel;
3. Jumlah Responden pada saat pengambilan sampel dengan mengambil populasi sebanyak 100 sampel yang diambil secara *online* dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form*.

#### **E. Tim Penyusunan SKM**

Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terdiri dari :

Pengarah : Supriyadi, S.Sos., M.Si. (Kepala UPTD PPRD Paser )

Pelaksana Terdiri dari

1. Ketua : Margo Birawan, S.P.
2. Sekretaris : Herryanto, S.E., M.E.
3. Anggota :
  - a. Muhammad Arifin
  - b. Muchlisa Dara Anggita, A.Md.Pnl.
  - c. Rejekiwati Naiborhu, A.Md.Pnl.

#### **F. Jadwal Penyusunan SKM**

Penyusunan survey kepuasan masyarakat membutuhkan waktu selama 21 (dua puluh satu) hari kerja, dengan susunan jadwal sebagai berikut:

1. Persiapan Penyusunan SKM selama 5 (lima) hari kerja, dimulai tanggal 03 Juni 2024 s/d 07 Juni 2024
2. Pelaksanaan pengumpulan data dan pengelompokan data selama 14 (empat belas) Hari Kerja, dimulai dari tanggal 10 Juni 2024 s.d. 21 Juni 2024
3. Pengolahan data indeks selama 2 (dua) hari kerja, dimulai dari tanggal 24 Juni 2024 s.d. 25 Juni 2024
4. Penyusunan dan pelaporan hasil SKM selama 3 (tiga) hari kerja dari tanggal 26 Juni 2024 s.d. 28 Juni 2024

## **BAB II**

### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

#### **B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Unsur-unsur dalam kuesioner, untuk mengetahui kinerja unit pelayanan instansi pemerintah meliputi:

- 1. Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur**, yaitu suatu pola pelayanan yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk menyelesaikan tanggung jawabnya;
- 3. Waktu penyelesaian**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 4. Biaya atau tarif**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan dan keterbukaan biaya yang harus dibayarkan;
- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu suatu produk yang ditawarkan untuk memudahkan kepada masyarakat dalam memberikan tanggung jawabnya sebagai warga yang baik;
- 6. Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan dari petugas pelaksana dalam hal kejelasan pelayanan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- 7. Perilaku pelaksana**, yaitu cara memberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa sopan santun dan disiplin;
- 8. Penanganan Pengaduan**, yaitu kelengkapan dari pelayanan dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memberikan saran dan masukan terhadap yang diterimanya;
- 9. Sarana dan Prasarana**, yaitu fasilitas yang diterima oleh masyarakat dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan.

### C. Langkah-langkah Penyusunan SKM

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan data Survei Kepuasan Masyarakat:

#### 1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui metode survey. Dalam mengumpulkan data, enumerator, atau surveyor menggunakan instrument berupa kuesioner.

#### 2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan hasilnya dikumpulkan kepada Tim SKM. Pengisian kuesioner ini dilakukan secara *online* dalam bentuk lembaran cetak. Isi dalam form kuesioner telah disesuaikan dengan acuan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Gambar 2 .1 Contoh Form SKM secara *online* melalui *Google Form*

The image shows a screenshot of a Google Form titled "Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Paser Periode April s.d. Juni 2024". The form is displayed in a web browser window. The text on the form reads:

**Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Paser Periode April s.d. Juni 2024**

Kami ingin mengucapkan terima kasih atas dukungan Anda dalam upaya kami untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat tata kelola yang baik dalam pelayanan publik.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, kami memahami betapa pentingnya mendengar suara Anda, pendapat, dan pengalaman sebagai masyarakat yang kami layani. Oleh karena itu, kami mengundang Anda untuk meluangkan sedikit waktu Anda untuk mengisi survei kepuasan masyarakat.

Survei ini dirancang untuk memahami tingkat kepuasan Anda terhadap layanan yang kami sediakan. Masukan Anda akan membantu kami memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan kami agar dapat lebih memenuhi kebutuhan dan harapan Anda.

Partisipasi Anda dalam survei ini sangat berarti bagi kami. Semua tanggapan Anda akan diperlakukan secara rahasia dan akan digunakan hanya untuk tujuan peningkatan layanan dan tata kelola yang lebih baik.

uptdpprdpaser@gmail.com Switch account

<https://forms.gle/NcuVpo6W9s5aYXEh9>

#### 3. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap 09 unsur pelayanan yang dikaji untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100,

maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

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

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

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

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

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

Tabel 2 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### 4. Perangkat Pengolahan

Berikut dijabarkan pengolahan data keempat belas unsur pertanyaan :

- a. Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai Survei unit pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata per unsur pertanyaan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang

2. Nilai Survey Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang. Dengan demikian dari nilai survei unit pelayanan dapat diketahui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Pengolahan Data

##### 1. Profil Responden

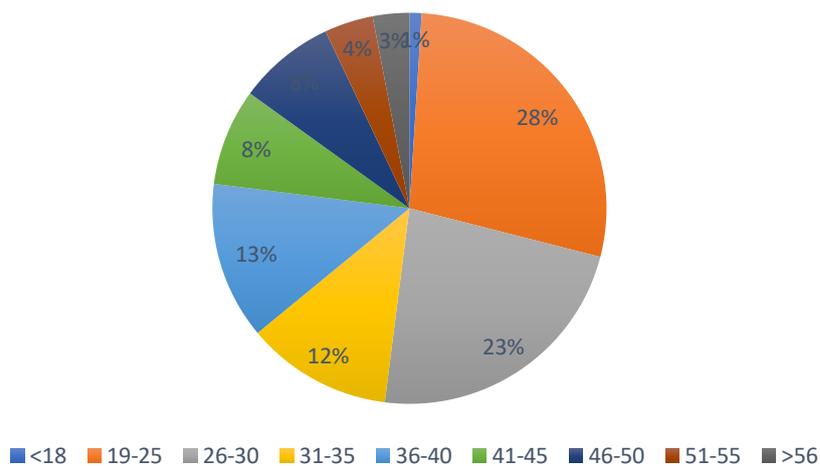
Pengumpulan data ini melibatkan 100 responden (wajib pajak). Profil responden dijabarkan sebagai berikut:

##### a) Usia

Tabel 3. 1 Usia Responden

Klasifikasi Usia	Jumlah Responden
<18	1
19-25	28
26-30	23
31-35	12
36-40	13
41-45	8
46-50	8
51-55	4
>56	3
Total	100

Diagram 3. 1 Usia Responden



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia 26 - 30 Tahun yaitu sebanyak 28 responden atau

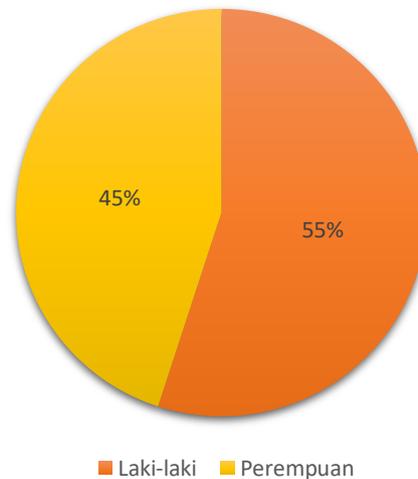
sama dengan 28% dan yang paling sedikit adalah usia <18 tahun yaitu sebanyak 1 responden atau 1%.

b) Jenis Kelamin

Tabel 3. 2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-laki	55
Perempuan	45

Diagram 3. 2 Jenis Kelamin Responden



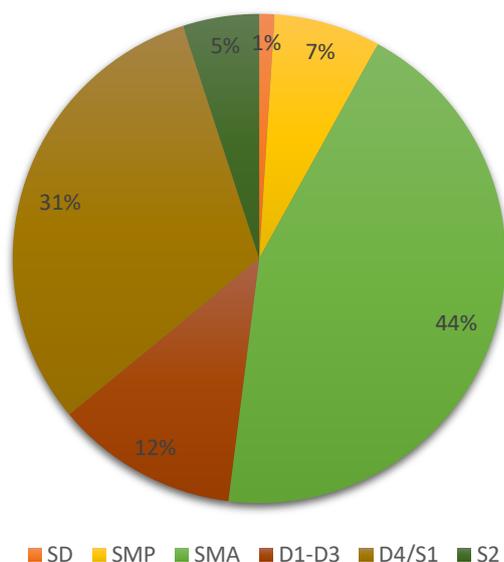
Berdasarkan diagram di atas, jenis kelamin wajib pajak sebagai responden dapat dijelaskan yaitu untuk laki-laki sebanyak 55 responden atau 55% data responden dan perempuan sebanyak 45 responden atau 45% data responden.

c) Pendidikan Terakhir

Tabel 3. 3 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden
SD	1
SMP	7
SMA	44
D1-D3	12
D4/S1	31
S2	5
Jumlah	100

Diagram 3. 3 Pendidikan Terakhir Responden



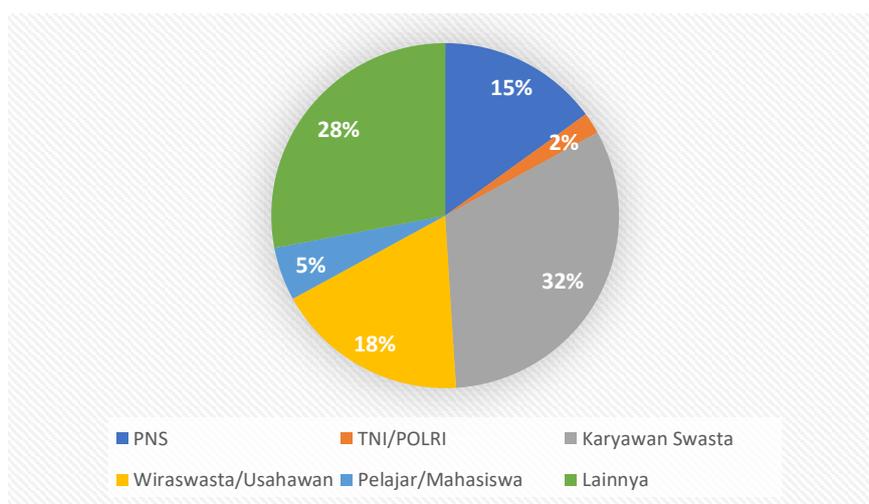
Berdasarkan diagram di atas, pendidikan terakhir responden dapat dijelaskan yaitu untuk SD terdapat 1 responden atau 1% data responden, SMP 7 responden atau 7% data responden, SMA 44 responden atau 44% data responden, D1-D3 sebanyak 12 responden atau 12% data responden, D4/S1 sebanyak 31 orang atau 31% data responden dan S2 sebanyak 5 Responden atau sama dengan 5%.

d) Pekerjaan Utama

Tabel 3. 4 Pekerjaan Utama Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden
PNS	15
TNI/POLRI	2
Karyawan Swasta	32
Wiraswasta/Usahawan	18
Pelajar/Mahasiswa	5
Lainnya	28
Jumlah	100

Diagram 3. 4 Pekerjaan Utama Responden



Berdasarkan diagram di atas, pekerjaan terbanyak responden adalah karyawan swasta yang berjumlah 32 orang atau setara 32% dari total data responden.

## 2. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Perolehan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Bapenda Daerah UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Paser adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per-Responden dan Per-Unsur Pelayanan

No. Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	4	4	4	4	4	4	4	4	1
2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	4	4	4	4	2	4	4	2	4
4	4	4	4	2	4	4	4	3	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	2
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	3	3	2	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	3	4	4	3	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	2	3	3	3	3	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4

13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	4	3	3	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	1
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	3	3	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	3	2	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	2	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	3	3	3	4	4	3	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	2	2	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	2
32	4	4	3	3	4	3	4	4	2
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	2	4	3	4	4	2
35	4	3	3	3	3	3	4	4	4
36	4	4	3	3	4	4	4	3	2
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	2	4	4	1	1
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	4	3	2	4	3	4	2	2
47	3	3	3	2	3	3	3	3	4
48	4	4	4	2	3	4	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	3	2	2	3	3	3	2

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	1
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4
60	3	3	3	2	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	3	3	3	3	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	3	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	2	3	3	3	3	1
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	1
72	4	4	4	4	4	4	4	4	1
73	4	4	4	4	4	4	4	4	1
74	4	4	4	3	4	4	4	4	1
75	4	4	4	4	4	4	4	4	1
76	4	4	4	4	4	4	4	4	1
77	4	4	4	4	4	4	4	4	1
78	4	4	4	2	4	4	4	4	1
79	3	3	3	3	3	3	3	3	1
80	4	4	4	3	4	4	4	4	1
81	4	4	4	4	4	4	4	4	1
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	4	4	4	2	4	4	4	4	4
85	3	3	3	2	3	3	3	3	1
86	3	3	3	2	3	3	3	3	4
87	2	2	2	1	2	2	1	2	2
88	3	3	3	1	1	2	1	2	1
89	2	2	1	1	2	2	3	3	1
90	1	2	2	1	2	2	1	3	1

91	2	3	1	3	2	3	2	1	1
92	2	2	1	1	2	2	3	2	1
93	2	3	3	1	2	1	1	1	1
94	4	4	3	2	2	2	2	3	3
95	4	4	3	3	3	3	3	3	2
96	3	2	3	3	3	3	2	1	2
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
∑ Nilai/ Unsur	359	356	349	305	342	350	351	341	295
NRR/ unsur	3,59	3,56	3,49	3,05	3,42	3,5	3,51	3,41	2,95
NRR ter timbang/ unsur	0,40	0,40	0,39	0,34	0,38	0,39	0,39	0,38	0,33
Total*)	3,38								
IKM**)	84,58								

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 Unsur : Jumlah nilai per-nsur dibagi jumlah kuesioner yang terjawab
- NRR tertimbang : NRR per-unsur x 0,111

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode bulan Januari 2024 sampai dengan Maret 2024, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD PPRD Wilayah Paser sebesar 84,58 dengan kategori **Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan BAIK (B)**.

Dengan adanya hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dan beberapa penilaian responden mengenai unsur pelayanan, dianggap perlu untuk memperhatikan penilaian-penilaian responden pada beberapa unsur sebagai tindak lanjut dan perbaikan unsur pelayanan yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3. 6 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Interval SKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,830	B
U2	Kemudahan Prosedur	3,780	B
U3	Kesesuaian Biaya	3,730	B
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,280	B
U5	Kesigapan Petugas Pelayanan	3,670	B
U6	Kompetensi Petugas	3,740	B
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,760	B
U8	Kesesuaian Produk	3,650	B
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,190	B

Keterangan :

- ■ : Nilai terendah
- ■ : Nilai tertinggi

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa unsur kesesuaian persyaratan (U1) mendapat nilai paling tinggi pada hasil survei kepuasan masyarakat dan dianggap telah sesuai dengan tingkat kepuasan dan keinginan masyarakat. Namun pada unsur pelayanan layanan konsultasi dan pengaduan (U9) mendapatkan nilai rata-rata 3,19 yaitu nilai terendah pada hasil survei kepuasan masyarakat tersebut.

## B. Prioritas Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan hasil dengan penilaian terendah. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 Bulan), jangka menengah (12 Bulan sampai dengan 24 Bulan) dan jangka panjang (lebih dari 24 Bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah periode Bulan April Tahun 2024 sampai dengan Bulan Juni Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 7 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD  
PPRD Wilayah Paser

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Triwulan				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Ditindaklanjuti dan diberikan arahan sesuai dengan prosedur pelayanan			✓		Tim SKM

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei mempunyai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan predikat “Baik” dengan nilai sebesar 84,58.

Dengan capaian ini tidak membuat kami puas diri, kami akan mempertahankan dan memberikan inovasi inovasi demi kenyamanan Pelayanan kepada Masyarakat yang lebih baik lagi.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut di atas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Publik, antara lain sebagai berikut :

- a. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kami dapat lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mempunyai nilai terendah;
- b. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Nilai terendah pada unsur Layanan Konsultasi dan Pengaduan (U9).
- c. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka SKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil SKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil Penilaian Masyarakat.

Tanah Grogot, 01 Juli 2024  
Kepala UPTD PPRD Paser



Supriyadi, S.Sos., M.Si.  
Pembina  
NIP 19680101 199803 1 017

# LAMPIRAN

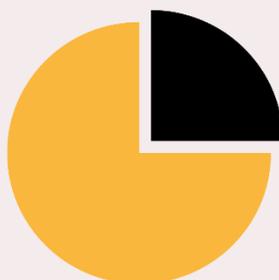
Bapendakaltim  
UPTD PPRD PASER

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UPTD PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH WILAYAH PASER

**84,58**  
**BAIK**



### DATA RESPONDEN

Jumlah	100
Jenis Kelamin L/P	55/45
Pendidikan	
SD	1
SMP	7
SMA	44
D1 - D3	12
D4/S1	31
S2	5

Terima kasih atas penilaian yang telah anda berikan. Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kerja kami agar meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat



UPTDPPRDPASER



UPTD PPRD PASER



SIMPATOR

SISTEM INFORMASI MONITORING, TAKLAK, DAN MANAJEMEN BERKUALITAS



**#bangga  
melayani  
bangsa**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JANUARI S.D. MARET 2024**



**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : UPTD PPRD WILAYAH PASER  
 JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1			U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	P1	P2	P3	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
32	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2
35	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	1	1
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	2	2
47	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

60	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
78	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
80	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
82	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1
86	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
87	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
88	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1
89	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1
90	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1
91	2	2	2	3	1	3	2	3	2	1	1
92	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1
93	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1
94	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3
95	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
96	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2

97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SNilai /Unsur	359	359	359	356	349	305	342	350	351	341	295	
NRR / pertanyaan	3,590	3,590	3,590	3,560	3,490	3,050	3,420	3,500	3,510	3,410	2,950	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,133	0,133	0,133	0,395	0,387	0,339	0,380	0,389	0,390	0,379	0,327	
NRR tertbg/unsur	0,044											
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>*)</b>	<b>**)</b>	
										<b>3,383</b>	<b>84,582</b>	

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat

- \*)
- \*\*)
- NRR Per Unsur
- NRR tertimbang

- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,590
U2	Kemudahan Prosedur	3,560
U3	Kesesuaian Biaya	3,490
U4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,050
U5	Kesigapan	3,420
U6	Kompetensi Petugas	3,500
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,510
U8	Kesesuaian Produk	3,410
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	2,950

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>84,58</b>
-----------------------------	--------------

<b>Mutu Pelayanan :</b>	<b>Baik</b>
-------------------------	-------------