

HASIL SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)

BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

TAHUN 2022



KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai 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) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Atas pemikiran tersebut maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang pajak daerah melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai selaku unsur pembina pelayanan publik Kabupaten Serdang Bedagai telah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit loket pelayanan pajak daerah selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) Badan Pendapatan Daerah.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit loket pelayanan pajak daerah dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai khususnya Badan Pendapatan Daerah pada masa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil Survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2022. Akhirnya harapan kami semoga buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya, dan terkhusus bagi Badan Pendapatan Daerah selaku penyedia layanan publik di bidang pajak daerah guna mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Sei Rampah, Juli 2022

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**



H.IKHSAN, AP.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19750512 199311 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan	4
1.5. Manfaat	6
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	7
2.1 Ruang Lingkup.....	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survei.....	7
2.2.1 Persiapan	8
2.2.2 Pengumpulan Data.....	10
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	10
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	11
BAB III HASIL PENGUKURAN	12
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	12
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
4.1. Kesimpulan	16
4.2 Rekomendasi	16
Lampiran	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlunya disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan pajak daerah dewasa ini yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai masih dijumpai beberapa kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan secara langsung kepada petugas maupun tidak langsung, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Masih belum optimalnya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan publik, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat.

Pada era otonomi daerah sekarang ini, pemerintah harus dapat lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan adanya paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;

3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai;
6. Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 27 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala a (satu) sampai dengan 4 (empat).
- b. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- c. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi

- layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
 - f. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - h. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - i. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
 - k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
 - l. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - m. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
 - n. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Unit Locket Pelayanan Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten

Serdang Bedagai, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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 publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Dengan dilakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Diketuahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan pajak daerah.
2. Diketuahuinya kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai .
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 oleh loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran umum tentang kinerja yang dilaksanakan oleh loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

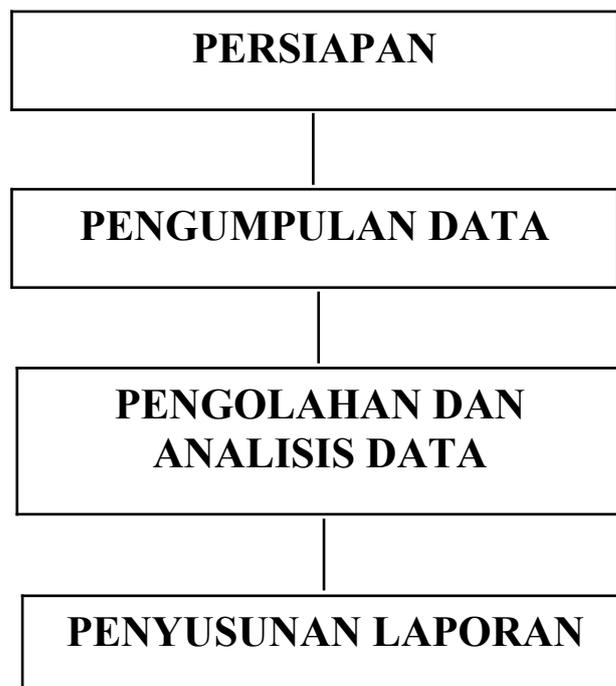
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai berlangsung pada bulan Februari s.d April Tahun 2022 dengan cara mengedarkan sebanyak 100 (seratus) kuesioner kepada Responden (wajib pajak) yang datang ke loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai melaksanakan konsultasi dan meminta bimbingan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.
- b. *Kick-Off Meeting* untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak

diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan (wajib pajak) pada unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang

atau wajib pajak yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada loket pelayanan pajak daerah, dengan jumlah responden yaitu sebanyak 100 (seratus) responden. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Agustus sampai dengan periode bulan September 2021.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei

Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (100 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya / Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas **9 (sembilan) unsur pelayanan** tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan**

Masyarakat (IKM) : 85,62. Dengan angka Indeks sebesar **85,62** ini maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat : **76,61-88,30**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan pelayanan	3,44	86,00
2.	Prosedur pelayanan	3,41	85,25
3.	Waktu penyelesaian	3,42	85,50
4.	Biaya / Tarif	3,41	85,35
5.	Produk layanan	3,43	85,75
6.	Kompetensi petugas	3,43	85,75
7.	Perilaku petugas	3,46	86,50
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	3,40	85,00
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,45	86,25

(data pengolahan kuesioner terlampir)

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM **3,43 = 76,61 - 88,30** atau **BAIK** merupakan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Perilaku Petugas (rata-rata 3,46), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (rata-rata 3,40). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Perilaku Petugas, sedangkan pada unsur Sarana dan Prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

Nilai Rata-Rata semua unsur adalah 3,425 (85,62) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat (wajib pajak) terhadap unsur pelayanan di unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai bahwa secara keseluruhan umumnya sudah baik dan masyarakat merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi harapan masyarakat agar kualitas pelayanan terus ditingkatkan tetap harus diperhatikan dan dilaksanakan.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka perlu diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. **Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ditetapkan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kategori pelayanan yang baik (diatas 76,61)**

Untuk proses terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas, maka ke-9 unsur-unsur pelayanan di atas harus terus

ditingkatkan kembali, khususnya terhadap **3 (tiga) unsur-unsur pelayanan yang terbawah yaitu Sarana dan Prasarana (85,00), Prosedur Pelayanan (85,25) dan Biaya/Tarif Layanan (85,35).**

Sedangkan terhadap **1 (satu) unsur pelayanan tertinggi yang telah mencapai 86,25 atau kategori baik yaitu unsur Perilaku Petugas, merupakan unsur pelayanan yang harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi** pada unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

Sedangkan **5 (lima) unsur pelayanan lainnya, yang kualitas pelayanan sudah baik, namun masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi menjadi sangat baik** adalah :

- 1) Waktu Pelayanan (83,50);**
- 2) Produk Pelayanan (85,75);**
- 3) Kompetensi Petugas (85,75);**
- 4) Persyaratan Pelayanan (86,00);**
- 5) Penanganan Pengaduan dan Saran (86,25).**

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan yaitu sebesar 85,62 atau berkisar di antara 76,61 - 88,30.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Perilaku Petugas (86,50) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur Sarana dan Prasarana (85,00).
- c. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) Baik yaitu (76,61 – 88,30). Unsur-unsur tersebut adalah :
 - 1) Perilaku Petugas (NRR = 3,46 atau 86,5)
 - 2) Penanganan pengaduan & Saran (NRR = 3,45 atau 86,25)
 - 3) Persyaratan Pelayanan (NRR = 3,44 atau 86)
 - 4) Produk Layanan (NRR = 3,43 atau 85,75)
 - 5) Kompetensi Petugas (NRR = 3,43 atau 85,75)
 - 6) Waktu Pelayanan (NRR = 3,42 atau 85,00)
 - 7) Biaya/tarif pelayanan (NRR = 3,414 atau 85,35)
 - 8) Prosedur Pelayanan (NRR = 3,41 atau 85,25)
 - 9) Sarana dan Prasarana (NRR = 3,4 atau 85)

Dari 9 (sembilan) unsur di atas, yang kualitasnya perlu menjadi **prioritas untuk diperbaiki**, yaitu unsur : **Sarana dan Prasarana**.

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang

sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan unsur Perilaku Petugas.

b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sudah baik namun perlu dilakukan peningkatan ke arah yang lebih lagi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan, Prosedur Pelayanan serta Sarana dan Prasarana. Agar tingkat kepuasan masyarakat di masa mendatang lebih baik lagi terhadap pelayanan pada unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai, perlu dilakukan beberapa hal yaitu diantaranya :

- 1) meningkatkan kemampuan, kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan kepada petugas loket untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standart internal mengenai sikap petugas pelayanan serta disiplin kerja sehingga diharapkan hasilnya petugas pelayanan akan mampu memberikan pelayanan dengan cepat, ramah dan mampu memberikan informasi pajak daerah dengan jelas kepada masyarakat;
- 2) menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi tentang ketentuan pajak daerah;
- 3) Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan pajak daerah yang ada seperti peningkatan peralatan kerja pelayanan yang baik, penggunaan nomor antrian, penyediaan minuman, televisi, internet gratis, kursi roda, ruangan pelayanan yang sejuk, terang, bersih dan harum, sehingga masyarakat selaku wajib pajak yang datang ke loket pelayanan pajak daerah merasa nyaman dan puas.

c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat selaku wajib pajak terhadap petugas dalam memberikan

pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

- 1) membuat dan memajangkan standar operasional pelayanan pajak daerah;
 - 2) menyediakan brosur/leaflet pajak daerah pada loket pelayanan;
 - 3) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan;
- d. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas loket pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- e. Kegiatan penyusunan IKM agar terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika memungkinkan survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ke arah yang lebih baik lagi.

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
76	3	3	3	3	3	3	3	3	2
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	2	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	2	3	3	3
100	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ΣNilai /Unsur		341	342	338	343	343	346	340	345
NRR / Unsur	3.440	3.410	3.420	3.414	3.430	3.430	3.460	3.400	3.450
NRR tertbg/ unsur	0.382	0.379	0.380	0.379	0.381	0.381	0.384	0.377	0.383
IKM Unit pelayanan									85.620

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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan pelayanan	3.44	86.00
U2	Prosedur pelayanan	3.41	85.25
U3	Waktu pelayanan	3.42	85.50
U4	Biaya / tarif pelayanan	3.41	85.35
U5	Produk layanan	3.43	85.75
U6	Kompetensi petugas	3.43	85.75
U7	Perilaku petugas	3.46	86.50
U8	Sarana dan prasarana	3.40	85.00
U9	Penanganan pengaduan & saran	3.45	86.25

IKM UNIT PELAYANAN	85.62
---------------------------	--------------

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
BULAN : JANURAI s/d JUNI 2022**

NILAI IKM

85,62

**NAMA LAYANAN :
PELAYANAN PAJAK DAERAH**

RESPONDEN

JUMLAH : 100 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 61 ORANG

P = 39 ORANG

PENDIDIKAN :

SD = 1 ORANG

SMP = 15 ORANG

SMA = 41 ORANG

S1 = 37 ORANG

S2 = 6 ORANG

Periode Survei :

(Januari s/d Juni 2022)

**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**

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SARAN-SARAN :

1. Agar ditingkatkan lagi dengan baik.
2. Semoga lebih cepat lagi melayani
3. Mohon kecepatan proses pembayaran, masalah jaringan untuk jadi perhatian serius sehingga wajib pajak tidak menunggu terlalu lama.
4. Terus ditingkatkan dan lebih baik lagi.
5. Agar menyediakan minuman dan permen.
6. Agar waktu pelayanan pajak lebih lama
7. Agar mempergunakan nomor antrian
8. Permudah akses perbaikan data pajak, serta percepatan penerbitan hasil perbaikan data terutama PBB
9. Metode pembayaran pajak mengikuti perkembangan teknologi namun tidak dapat dijangkau oleh wajib pajak yang dipelosok, kemudian diupayakan pelayanan yang memudahkan masyarakat membayar pajak sehingga masyarakat yang kan membayar pajak meningkat, terimakasih
10. Untuk memudahkan masyarakat, alangkah baiknya Pemkab juga menyediakan aplikasi yang dimana masyarakat bisa mencek dan mencetak SPPT PBB nya, karena terkadang pak kadus terlambat menyerahkan SPPT PBB tsb atau terkadang tidak datang mengantarkannya.
11. Agar memberikan sanksi tegas bagi wajib pajak PBB P2 yang menunggak.
12. Harus lebih ramah lagi dan memberikan penjelasan yang mudah di mengerti dalam pengurusan pajak sehingga tarif pajak lebih transparan lagi.
13. Sebaiknya di ruangan pelayanan disediakan internet gratis, kursi roda, TV yang bersih gambarnya, dan ruangnya terang bersih dan harum.

GAMBAR PENGISIAN KUESIONER OLEH RESPONDEN

