

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2024



BADAN KEUANGAN DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN TABANAN
SEMESTER II TAHUN 2024

DAFTAR ISI

COVER..... i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

 1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 3

 2.1 Pelaksana SKM..... 3

 2.2 Metode Pengumpulan Data..... 3

 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 4

 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

 2.5 Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5

 3.1 Jumlah Responden SKM 5

 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 7

 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 7

 4.2 Rencana Tindak Lanjut..... 8

 4.3 Tren Nilai SKM 8

BAB V KESIMPULAN 10

LAMPIRAN..... 11

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.

Dengan amanat 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 pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan.

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 Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan dengan menggunakan Kuisisioner manual pada masyarakat yang datang ke Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan.

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 Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan 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 kerja. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juni – Oktober 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nopember 2024	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Juli sampai dengan Desember tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 549 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 549 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	299	54%
		PEREMPUAN	250	46%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	1%
		SLTP	25	5%
		SLTA	417	76%
		DIII	36	7%
		SI	65	11%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	0%
		SWASTA	391	71%
		WIRSAUSAHA	65	12%
		LAINNYA	47	9%
		PETANI	20	4%
		PELAJAR/MAH ASISWA	24	4%

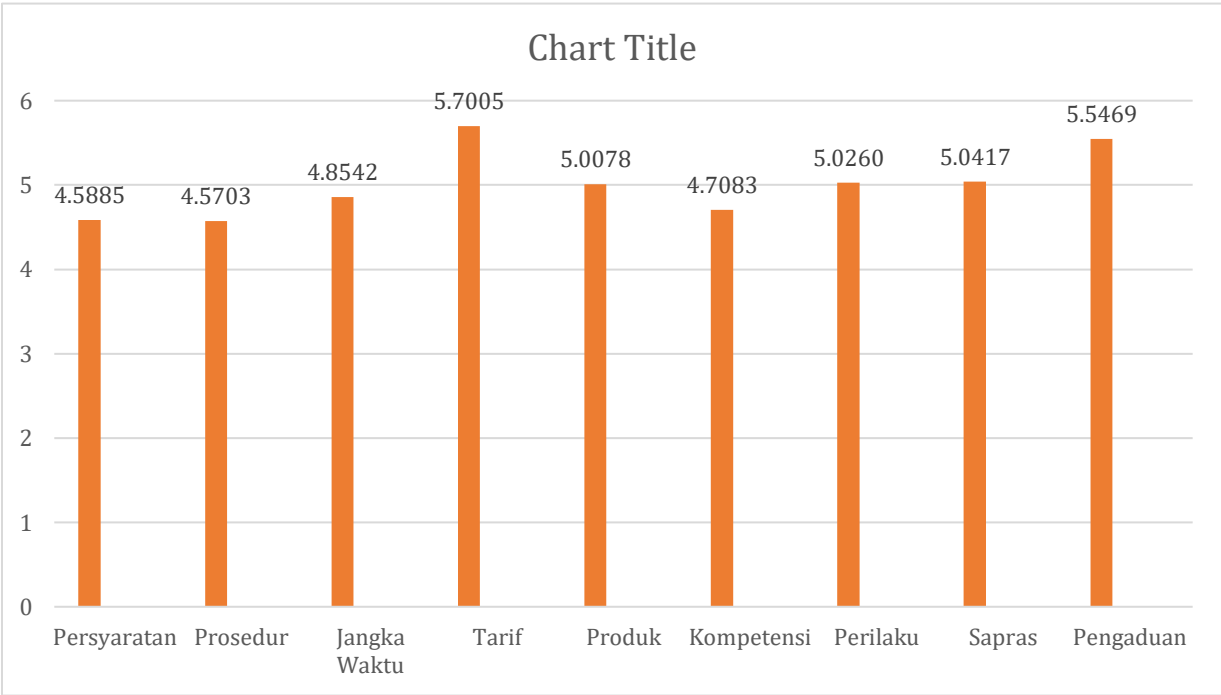
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	1762	1755	1864	2189	1923	1808	1930	1936	2130
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	74,07 (C atau Kurang 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 dari 9 unsur yaitu U2 Prosedur layanan yang mendapatkan nilai 1755 tetapi masih dalam kategori A (sangat baik).
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran Biaya/tarif (U4) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 2189 dalam kategori A (sangat baik).

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 :

- Sarana dan Prasarana computer sebagai alat dukung pelayanan berbasis digital.
- Jaringan internet yang kurang stabil sehingga sering mengganggu pelayanan akibat terputusnya koneksi jaringan internet ke aplikasi pajak daerah.
- Sikap Pelayanan.
- Kecepatan Pelayanan.
- Kemudahan proses pelayanan.

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

- Jaringan Wifi yang sering mengalami gangguan mengakibatkan lambatnya penginputan data di aplikasi online, sehingga waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan.
- Komputer/laptop yang tersedia masih sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah pengguna layanan yang datang untuk mendapatkan layanan
- Sikap pelayanan tidak ramah dan tidak mengutamakan solusi.
- Proses pelayanan memerlukan waktu dan harus bolak balik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

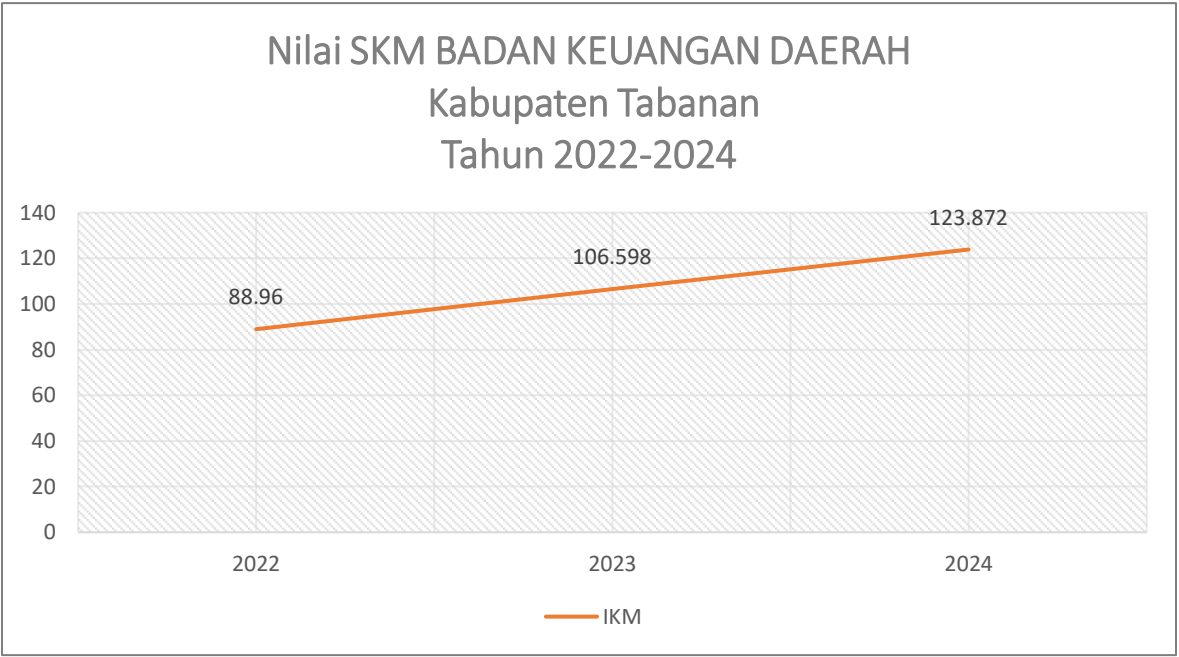
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 9 Oktober 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan dengan unsur yang paling rendah hasilnya yaitu

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kualitas dan akses jaringan wifi	√	√	√	√	Diskominfo
2	Sikap Pelayanan	Perlu dilakukan pelatihan, sosialisasi atau Bimtek terkait sikap pelayanan yang baik dan benar	√	√	√	√	Badan Keungan Daerah

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 Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan.

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 Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 123,872.
- Dari 9 unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu tentang Prosedur Pelayanan.
- Sedangkan dari 9 unsur layanan kewajiban Biaya/tariff dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi.

Tabanan, 05 Desember 2024

Kepala Badan Keuangan Daerah
Kabupaten Tabanan



Ir. I Wayan Kotio, M.P
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196512311992031179

LAMPIRAN

1. Kuesioner

III. PENDAPAT RESPONDEN

Mohon berkenan memberikan jawaban dengan member tanda √ sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara.

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

Survei Kepuasan Masyarakat

UPP : Badan Keuangan Daerah Kab. Tabanan

Nomor Responden

I. DATA RESPONDEN		
Umur	Thn	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan terakhir	1. SD ke bawah	4. D1-D2-D4
	2. SLTP	5. S-1
	3. SLTA	6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI	4. Petani
	2. Peagawai Swasta	5. Pelajar/Mahasiswa
	3. Wiraswasta/Usahawan	6. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
Nip/data lain	

2. Hasil Olah Data SKM

RUMUS	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	1762	1755	1864	2189	1923	1808	1930	1936	2130
NRR per Unsur Pelayanan	4.5885	4.5703	4.8542	5.7005	5.0078	4.7083	5.0260	5.0417	5.5469
NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0.5098	0.5078	0.5394	0.6334	0.5564	0.5231	0.5584	0.5602	0.6163
Jumlah NRR IKM Tertimbang	0.5047	0.5027	0.5340	0.6271	0.5509	0.5179	0.5529	0.5546	0.6102
IKM Unit Pelayanan									

NILAI PERPSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
1	1,00 - 1,75	23,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat dari 549 sample, hasil yang didapatkan dari pengukuran sebesar 123,872 dimana hasilnya tersebut berada dalam kinerja unit pelayanan publik SANGAT BAIK.

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Berita Acara Forum Konsultasi Publik



රජයේ සේවයේ
PEMERINTAH KABUPATEN TABANAN
රාජකීය සේවයේ
BADAN KEUANGAN DAERAH
රාජකීය සේවයේ
JALAN PAHLAWAN NOMOR 19 TABANAN, TELEPON (0361) 811312
Website : www.bkd.tabanankab.go.id e-mail : bakeuda@tabanankab.go.id

BERITA ACARA FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
BADAN KEUANGAN DAERAH
KABUPATEN TABANAN

Pada hari ini Rabu 9 Oktober 2024 telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Finalisasi Standar Pelayanan Publik (SPP)	Meningkatkan sosialisasi registrasi online dan penambahan loket layanan	Maret – April 2024
2	Aktivitas pengaduan yang belum optimal	Mengoptimalkan pengaduan untuk memudahkan akses pengaduan bagi masyarakat	Mulai bulan Maret 2024
3	Pengisian Blangko SKM	Agar semua Masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan ke Kantor Badan Keuangan Daerah Kabuten Tabanan	Maret s/d Desember 2024

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan, rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kepala Badan Keuangan Daerah
Kabupaten Tabanan

Ir. I Wayan Kotio, MP
Pembina Utama Muda
NIP. 19651231 199203 1 179

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUTPELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2024



BADAN KEUANGAN DAERAH

PEMERINTAH KABUPATEN TABANAN

SEMESTER I TAHUN 2024

DAFTAR ISI

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	
DAFTAR ISI	i
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB IIPENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.4 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB IIIHASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IVANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB VKESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	

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 mengamalkan 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 pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, 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

Maksud dan tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan

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 Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan dengan menggunakan kuisisioner manual pada masyarakat yang datang ke Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner 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 kuisisioner SKM Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan 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** : Kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara di Badan Keuangan Daerah Gratis/tidak dikenakan biaya apapun.
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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam kerja. Sedangkan pengisian kuisioner 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.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Pebruari s/d April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	15

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada bulan Januari – Juni 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 468 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 468 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	254	54%
		PEREMPUAN	214	46%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	0%
		SLTP	12	3%
		SLTA	312	67%
		DI, DII, DIII, DIV	53	11%
		SI	86	18%
		S2	3	1%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	16	3%
		SWASTA	301	64%
		WIRAUSAHA	73	16%
		PETANI	7	1%
		PELAJAR/MAHASISWA	9	2%
		LAINNYA	62	13%

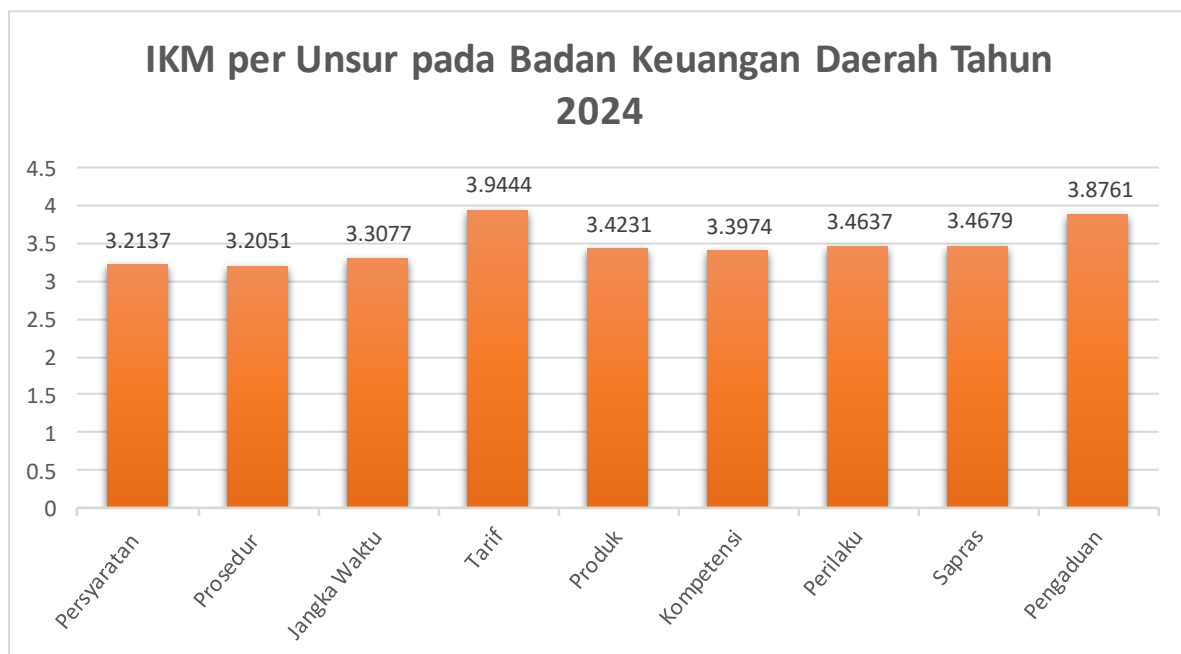
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.2137	3.2051	3.3077	3.9444	3.4231	3.3974	3.4637	3.4679	3.8761
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	86,073(A Atau Sangat 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. Unsur pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan mendapat nilai terendah dari 9 unsur yaitu 1504 tetapi masih dalam kategori A Atau Sangat Baik.
2. Sedangkan unsur layanan Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi dari 9 unsur yaitu 1.846 (A/Sangat Baik).

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 dalam pelayanan meningkatkan layanan Pajak Daerah menjadi lebih efisien dan cepat serta dapat diakses secara online berbasis aplikasi digital.

Kondisi permasalahan dari unsur pelayanan dalam rangka meningkatkan layanan yang cepat dan efisien yaitu sebagai berikut :

- Sarana dan prasarana Komputer sebagai alat dukung pelayanan berbasis digital.
- Jaringan internet yang kurang stabil sehingga sering mengganggu pelayanan akibat terputusnya koneksi jaringan internet keaplikasi Pajak Daerah.
- Sikap pelayanan
- Kecepatan pelayanan
- Kemudahan proses pelayanan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Sarana dan Prasarana dapat digambarkan sebagai berikut :

- Jaringan Wifi yang sering mengalami gangguan mengakibatkan lambatnya penginputan data di aplikasi online, sehingga waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan.

- Komputer/laptop yang tersedia masih sangat sedikit jika di bandingkan dengan jumlah pengguna layanan yang datang untuk mendapatkan layanan.
- Sikap pelayanan tidak ramah dan tidak mengutamakan solusi.
- Proses pelayanan memerlukan waktu lama dan harus bolak balik.

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.

Adapun Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya yaitu

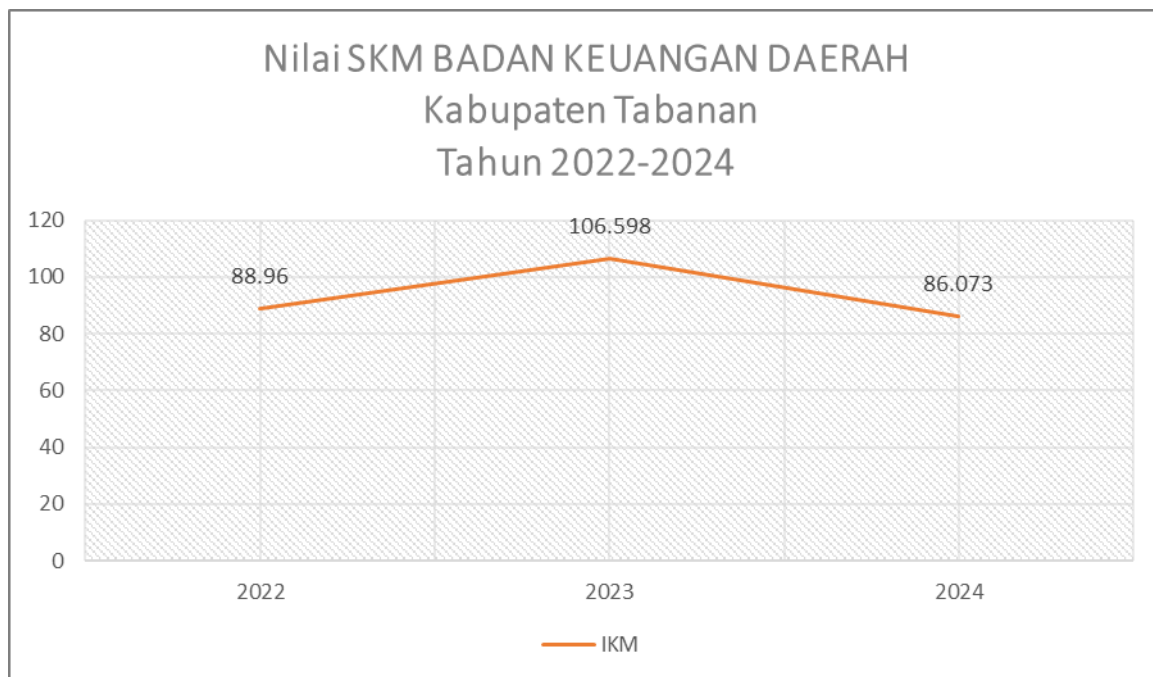
1. Rencana Tindak Lanjut unsur pelayanan dengan mengembangkan aplikasi pajak daerah berbasis online sehingga wajib pajak dapat melaporkan usaha dan pajaknya secara mandiri melalui aplikasi berbasis web dan meningkatkan kuota jaringan internet dengan berkoordinasi dengan dinas kominfo.
2. Perlu dilakukan pelatihan, sosialisasi atau Bimtek terkait sikap pelayanan yang baik dan benar, Bimtek kompetensi yang berkaitan dengan produk layanan.
3. Rencana belanja pengadaan sarana dan prasarana untuk pelayanan

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	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kualitas dan akses jaringan Wifi	√	√	√		Diskominfo
2	Sikap Pelayanan	Perlu dilakukan pelatihan, sosialisasi atau Bimtek terkait sikap pelayanan yang baik dan benar	√	√	√		Bakeuda

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 Keuangan Daerah Kabupaten Tabanandapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Juni 2024 pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 86,073
- Dari 9 Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu tentang Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Sedangkan dari 9 unsur layanan kewajiban Biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi.

Tabanan, 30 Juni 2024

Kepala Badan Keuangan Daerah
Kabupaten Tabanan



Ir. I Wayan Kotio, M.P.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196512311992031179