



**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER 2**



**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN MALANG
TAHUN 2019**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas ijin-Nya penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang semester II Tahun 2019 dapat diselesaikan.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik, maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang melaksanakan pengukuran "***Kepuasan Masyarakat***". Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back* / umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Pelaksanaan survey berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Ucapan terimakasih disampaikan kepada pelanggan/masyarakat atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat. Saran dan kritik sangat diharapkan sebagai masukan untuk kesempurnaan Laporan ini.

Kepanjen, Desember 2019

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN MALANG**



Dr. H. PURNADI, SH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19600508 198603 1 003

DAFTAR ISI

Hal

KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Ruang Lingkup	1
BAB II GAMBARAN PELAYANAN BADAN PENDAPATAN	
DAERAH	2
2.1 Profil Pelayanan Pajak Daerah	4
2.2 UPT Pendapatan	5
BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI	7
3.1 Variabel Survei	7
3.2 Metodologi Pelaksanaan.....	9
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	11
4.1 Profil Responden	12
4.2 Hasil Pengolahan Data	13
4.3 Analisa Data	14
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	16
LAMPIRAN	
Kuisisioner SKM semester II	
Foto Pelayanan	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin hari semakin meningkat. Maka untuk mewujudkan pelayanan prima dan utamanya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang.

Berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mendapatkan *feed back* / umpan balik atas kinerja / kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang kepada masyarakat, guna perbaikan / peningkatan kinerja / kualitas pelayanan di masa mendatang. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang. Sedangkan tujuan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di kantor Badan Pendapatan Daerah;
2. Menentukan rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

1.3 RUANG LINGKUP

Pedoman umum ini sebagai instrumen untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat, melalui evaluasi kinerja unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang.

BAB II

GAMBARAN PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan. Berdasarkan Peraturan Bupati Malang Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah, Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas pokok:

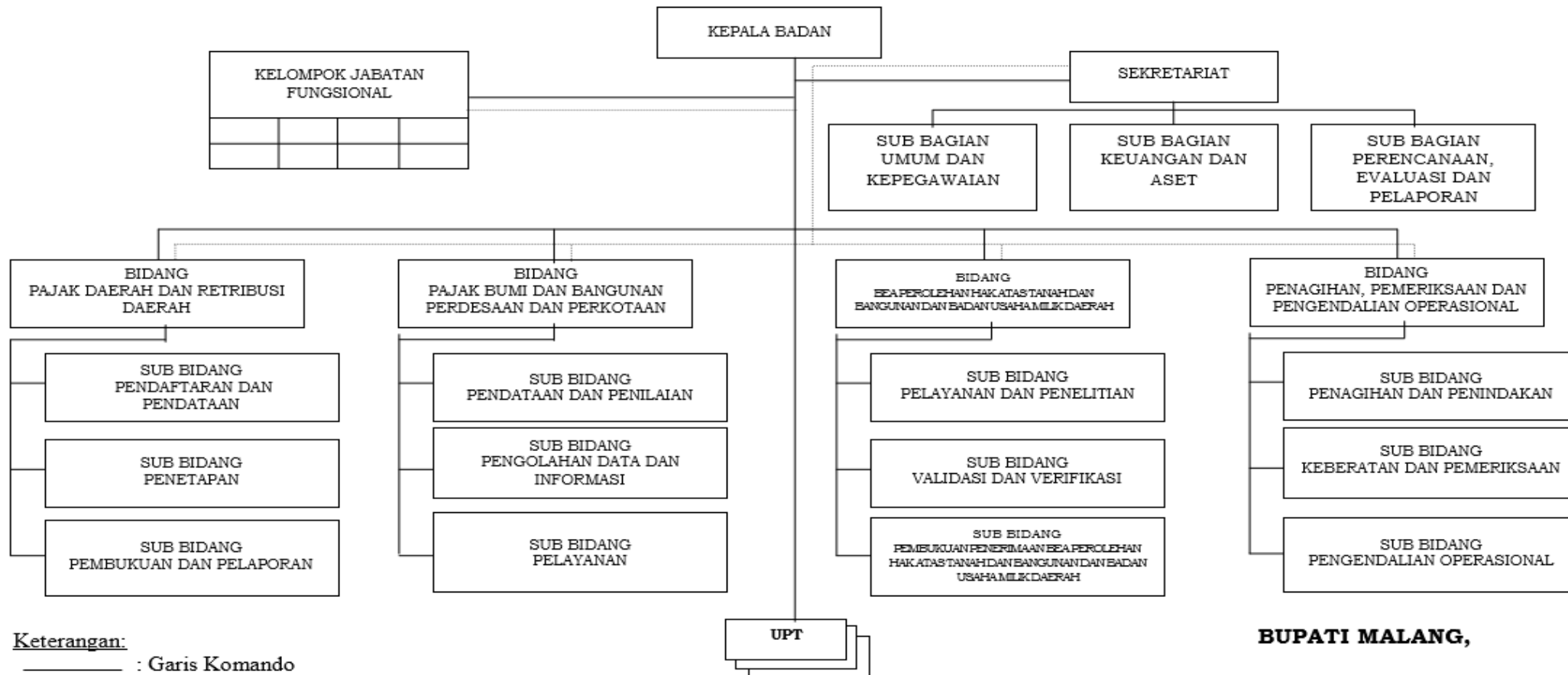
- a. Unsur penunjang Pemerintah Daerah di Bidang Keuangan; dan
- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, maka Badan Pendapatan, Daerah mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah;
- b. Penyelenggaraan urusan Pemerintah Kabupaten dan pelayanan umum di bidang pendapatan daerah;
- c. Pelaksanaan, perencanaan program dan kegiatan, pengawasan, pengendalian serta evaluasi dan pelaporan di bidang pendapatan daerah;
- d. Penetapan besaran Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- e. Pelaksanaan pungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- f. Pembukuan dan Pelaporan pemungutan dan penyetoran Pajak Asli Daerah.
- g. Pelaksanaan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan bidang pendapatan;
- h. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan ketata usahaan; dan
- i. Pembinaan Teknis Pemungutan kepada UPT Pendapatan.

NOMOR 39 TAHUN 2016
 TENTANG
 KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS
 DAN FUNGSI, SERTA TATA KERJA BADAN
 PENDAPATAN DAERAH

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI BADAN PENDAPATAN DAERAH



Keterangan:
 ————— : Garis Komando
 : Garis Koordinasi

BUPATI MALANG,

ttd.

H. RENDRA KRESNA

2.1 Profil Pelayanan Pajak Daerah

Badan Pendapatan Daerah memiliki 2 (dua) kantor pelayanan yaitu di :

1. Jl. Agus Salim No.3 Kota Malang.

Waktu Pelayanan :

Senin – Kamis : Jam 08.30 – 15.00, Istirahat : 12.00 – 13.00

Jumat : 09.00 – 15.00 Istirahat : 12.00 – 13.00

2. Jl. R.Panji No 158 Kepanjen.

Waktu Pelayanan :

Senin – Kamis ; Jam 08.30 – 15.00, Istirahat : 12.00 – 13.00

Jumat : 09.00 – 15.00 Istirahat : 12.00 – 13.00

Mempunyai obyek pelayanan langsung terhadap masyarakat yaitu :

- a. Pelaksanaan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah;
- b. Pelaksanaan pendataan terhadap wajib pajak daerah, wajib retribusi dan menetapkan besarnya pajak daerah, retribusi daerah;
- c. Pembinaan, pengendalian dan pengevaluasian pelaksanaan pemungutan dan administrasi pajak daerah, retribusi daerah dan lain-lain pendapatan kepada UPTD;
- d. Penerimaan dan pendistribusian Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (SPOP), Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) serta Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP) Pajak Bumi dan Bangunan kepada wajib Pajak;
- e. Pelaksanaan kegiatan penagihan kepada wajib pajak, Wajib Retribusi atas Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Surat Ketetapan Retribusi daerah (SKRD), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), Surat Ketetapan Retribusi Daerah Kurang bayar (SKRDKB) yang melebihi masa jatuh temponya;
- f. Pelaksanaan pelayanan keberatan dan banding Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
- g. Pelaksanaan pelayanan pembetulan kesalahan tulis, kesalahan hitung dan/atau kekeliruan penerapan ketentuan tertentu dalam pelaksanaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
- h. Pelaksanaan pelayanan pengajuan dan penyelesaian pengurangan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
- i. Pelaksanaan pelayanan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
- j. Pelaksanaan pelayanan pembatalan ketetapan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

2.2. UPT Pendapatan

Selain 2 (dua) kantor di Malang dan Kapanjen, Badan Pendapatan Daerah memiliki 7 (tujuh) Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pendapatan. Pembentukan UPT pada Badan Pendapatan Daerah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Malang Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan pada Badan Pendapatan Daerah.

UPT Pendapatan terdiri dari :

- a. UPT Pendapatan Ngantang
- b. UPT Pendapatan Singosari
- c. UPT Pendapatan Tumpang
- d. UPT Pendapatan Bululawang
- e. UPT Pendapatan Turen
- f. UPT Pendapatan Kapanjen
- g. UPT Pendapatan Pagak.

UPT Pendapatan	Alamat	Wilayah Kerja
Ngantang	Jl. Raya Sumberagung Ngantang	1. Kecamatan Pujon; 2. Kecamatan Ngantang; 3. Kecamatan Kasembon.
Singosari	Jl. Raya Singosari No. 375 Singosari	1. Kecamatan Singosari; 2. Kecamatan Lawang; 3. Kecamatan Karangploso; 4. Kecamatan Dau
Tumpang	Jl. Raya Sukolilo No. 1 Ds. Sukolilo Jabung	1. Kecamatan Tumpang; 2. Kecamatan Pakis; 3. Kecamatan Jabung; 4. Kecamatan Poncokusumo.
Bululawang	Jl. Raya Diponegoro No. 1 Bululawang	1. Kecamatan Bululawang; 2. Kecamatan Gondanglegi; 3. Kecamatan Wajak; 4. Kecamatan Tajinan; 5. Kecamatan Pagelaran.
Turen	Jl. Hamid Rusdi No. 6A Talok-Turen	1. Kecamatan Turen; 2. Kecamatan Sumbermanjing Wetan; 3. Kecamatan Dampit; 4. Kecamatan Tirtoyudo; 5. Kecamatan Ampelgading.
Kapanjen	Jl. Sumedang No. 30 Kapanjen	1. Kecamatan Kapanjen; 2. Kecamatan Pakisaji; 3. Kecamatan Sumberpucung; 4. Kecamatan Wagir; 5. Kecamatan Kromengan; 6. Kecamatan Ngajum; 7. Kecamatan Wonosari.

UPT Pendapatan	Alamat	Wilayah Kerja
Pagak	Jl. Raya Abdul Razak, Pagak	1. Kecamatan Kalipare; 2. Kecamatan Bantur; 3. Kecamatan Gedangan; 4. Kecamatan Donomulyo. 5. Kecamatan Pagak.

Dengan waktu pelayanan di UPT sebagai berikut :

Senin – Kamis : Jam 08.00 – 15.00, Istirahat : 12.00 – 13.00

Jumat : 07.30 – 11.00

Sabtu : 08.00 – 14.00

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPT) Pendapatan Badan Pendapatan Daerah juga memiliki pelayanan langsung terhadap Wajib Pajak, yaitu :

- a. Menerima Surat Tanda Terima Setoran (STTS) dan Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP) PBB dari Bank Persepsi dengan Berita Acara;
- b. Menerima Pembayaran PBB terutama dari Wajib Pajak;
- c. Menyerahkan Lembar STTS untuk Wajib Pajak yang PBB-nya telah dibayar oleh Wajib Pajak kepada Wajib Pajak;
- d. Menerima setoran uang hasil penerimaan pembayaran PBB dari petugas Pemungut.

BAB III

METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI

Pengertian Pelayanan Publik (*public services*) menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah “Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.” Pelayanan publik juga didefinisikan sebagai pemberian pelayanan (*melayani*) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public (*pemerintah*) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

3.1. VARIABEL SURVEY

Dengan berpedoman pada Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur, sekurang-kurangnya harus memuat:

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

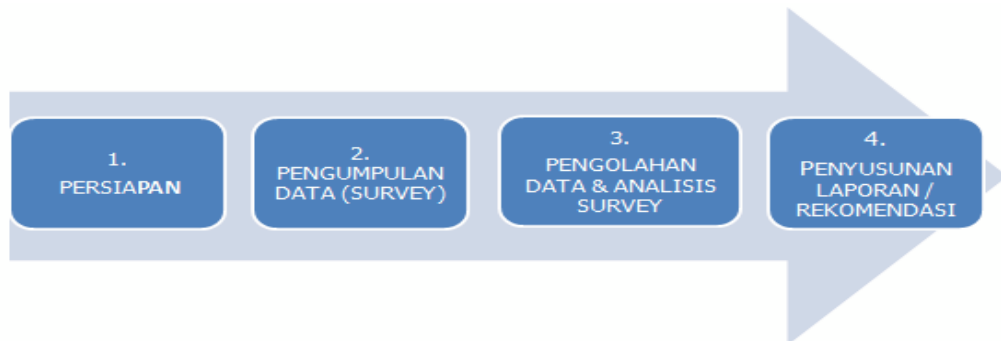
Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

3.2 METODOLOGI PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

1. Persiapan

Dalam tahapan persiapan dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Menyusun tim survey, melibatkan staf Subbag Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan petugas pelayanan di kantor Bapenda Malang dan Kapanjen, serta petugas di UPT.
- b. Menyusun desain / form kuisiner survey, sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pertanyaan bersifat tertutup (*Closed Question*). Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang bersifat kuantitatif atau terukur dengan menggunakan skala *linkert* 4 (empat) point dan membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan atas indikator-indikator pelayanan yang diharapkan. Indikator-indikator yang ingin didapatkan dari responden meliputi : harapan masyarakat (ekspektasi), pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (persepsi) dan tingkat kepentingan (rangking dari atribut layanan yang dirasakan masyarakat).

2. Pengumpulan Data

Survei dilakukan pada kantor pelayanan Bapenda Malang dan Kapanjen. Survei dilakukan pada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan dari Badan Pendapatan Daerah. Survey dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner.

- a. Surveyor yaitu petugas pelayanan memastikan responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan yang telah memperoleh pelayanan dari Badan Pendapatan Daerah.
- b. Surveyor menanyakan jenis pelayanan yang telah dirasakan oleh masyarakat yaitu relevan dengan objek pelayanan yang disurvei.
- c. Surveyor mendampingi dan memandu responden dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga independensinya.

3. Pengolahan Data dan Analisa Survei

Tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data dan analisis survei. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut:

a) Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*)

Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survey. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain:

- Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau didrop, bilamana jawaban tidak lengkap;
- Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;
- Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
- Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.

b) Proses Pengkodean Data

Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survey biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran yaitu Skala Linkert 1-4.

c) Proses Tabulasi Data

Proses tabulasi data adalah proses data entry atau memasukkan seluruh data kuesioner yang terdiri Bagian A (Data Responden), bagian B (*Closed Question*) sesuai aplikasi yang digunakan. Dalam pengolahan data, menggunakan aplikasi sederhana yakni Program *Microsoft Excell* dari *Microsoft Office*. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membe rsihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data. Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang kita entry Mencocokkan ke mbali data yang telah di *entry* dengan data yang ada pada kuesioner.

d) Proses Analisis Data

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

4. Penyusunan laporan / rekomendasi

Penyusunan laporan / rekomendasi dilaksanakan setelah diketahui hasil atau nilai pengolahan data hasil survey kepuasan masyarakat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

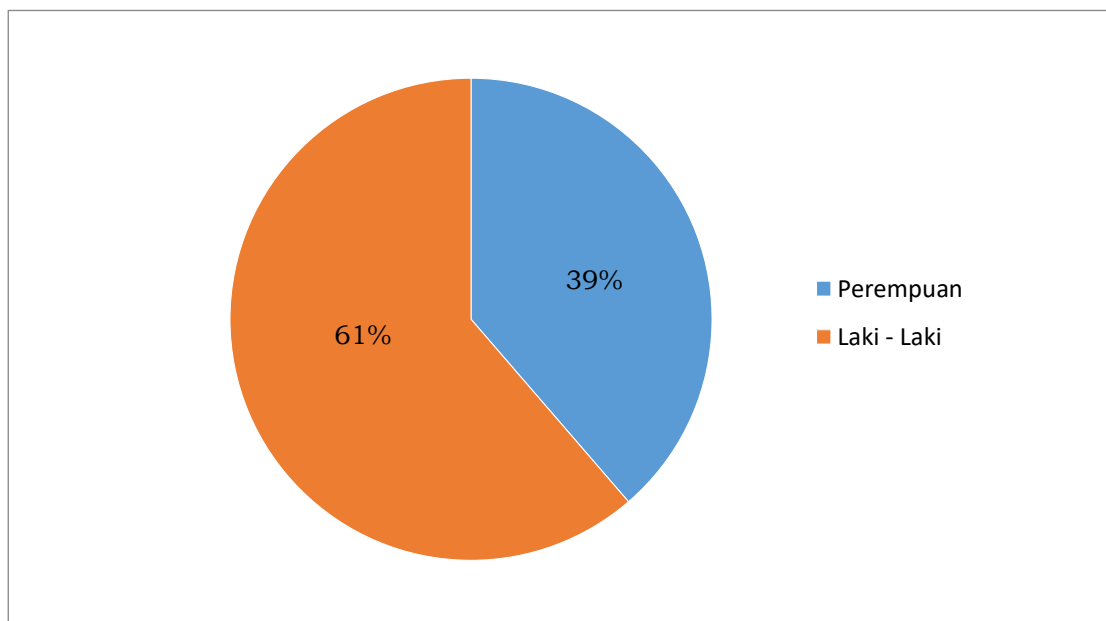
Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebar. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Badan Pendapatan Daerah. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survey ini adalah sebanyak 150 responden.

1.1. PROFIL RESPONDEN

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah, dilakukan terhadap 150 responden. Berdasarkan hasil survei diperoleh profil demografi responden sebagai berikut:

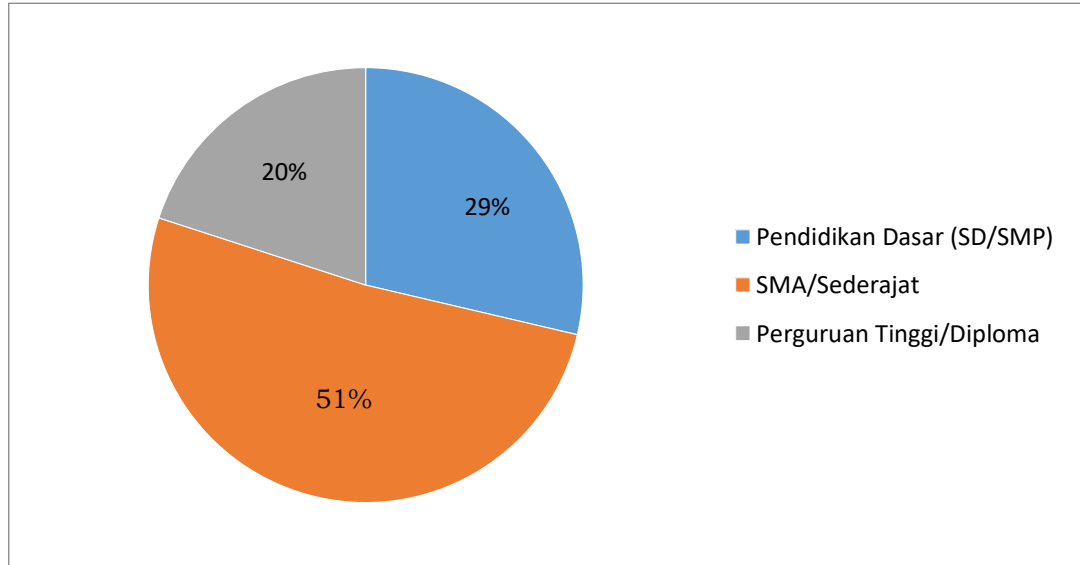
1. Jenis Kelamin Responden

Profil Demografi	Jumlah	%
Laki – Laki	92 Orang	61,33
Perempuan	58 Orang	38,67



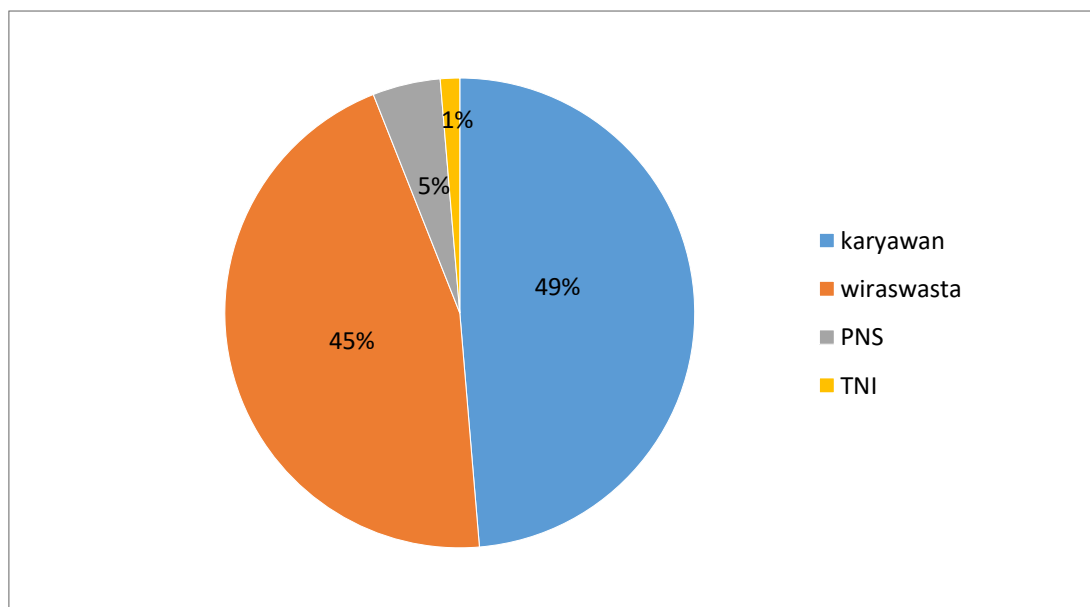
2. Tingkat Pendidikan Responden

Profil Demografi	Jumlah	%
Pendidikan Dasar (SD/SMP)	43 Orang	28,67
SMA / Sederajat	77 Orang	51,33
Perguruan Tinggi	30 Orang	20,00



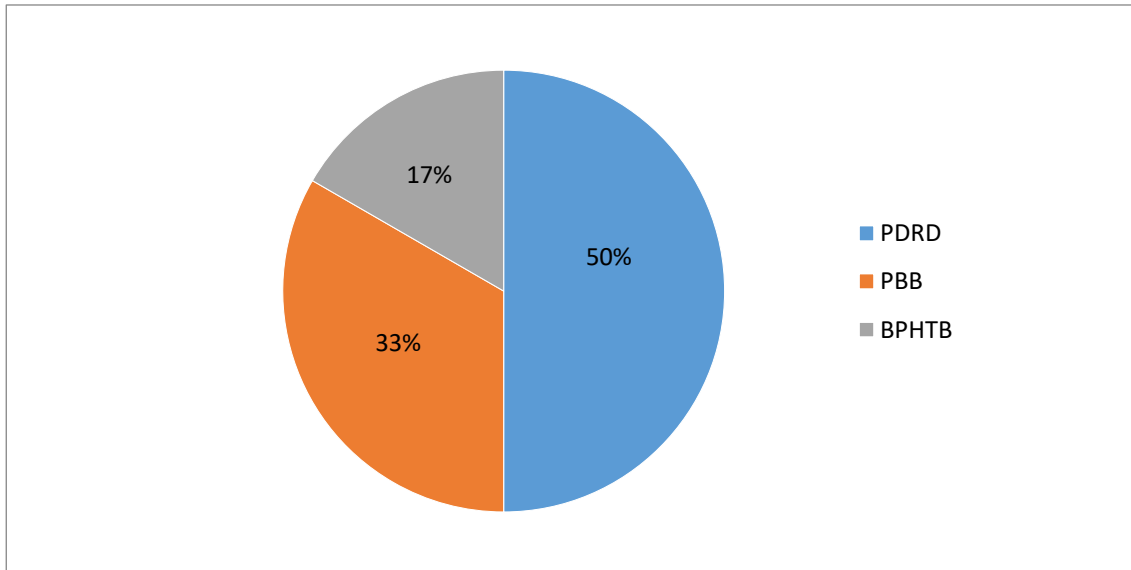
3. Pekerjaan Responden

Profil Demografi	Jumlah	%
Karyawan Swasta	73 Orang	48,67
Wiraswasta	68 Orang	45,33
PNS	7 Orang	4,67
TNI	2 Orang	1,33



4. Jenis Layanan Responden

Profil Demografi	Jumlah	%
PDRD	75 Orang	50,00
PBB	50 Orang	33,33
BPHTB	25 Orang	16,67



1.2. HASIL PENGOLAHAN DATA

Tabel berikut menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Badan Pendapatan Daerah merasa sangat puas terhadap pelayanan Publik yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah dengan nilai indeks kepuasan sebesar 81,60

No.	UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN		KINERJA UNSUR PELAYANAN
		NILAI	MUTU (%)	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,307	81,761	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,227	79,783	Baik
U3	Waktu pelayanan	3,200	79,123	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,360	83,079	Baik
U5	Produk Layanan	3,200	79,123	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,300	81,596	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,473	85,882	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,173	78,464	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,167	78,299	Baik
TOTAL SKM UNIT PELAYANAN		B	81,60	Baik

4.3 ANALISA DATA

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang.

1. Unsur Persyaratan Pelayanan (U1)

Indeks kepuasan untuk unsur persyaratan pelayanan sebesar 81,761 maka untuk unsur Persyaratan pelayanan di Bapenda termasuk dalam kategori “Baik”. Meskipun unsur persyaratan dalam pelayanan menurut masyarakat adalah baik, akan tetapi masih ada beberapa responden yang menginginkan bahwa Persyaratan pelayanan di Bapenda lebih mudah dan cepat, sehingga responden tidak perlu bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena ada persyaratan yang belum terpenuhi.

2. Unsur Prosedur Pelayanan (U2)

Indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 79,783 maka untuk unsur Prosedur pelayanan di Bapenda termasuk dalam kategori “Baik”. Meskipun prosedur pelayanan menurut responden baik, akan tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan kurang mudah dipahami. Sehingga masyarakat menganggap atau menyangka petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Unsur Waktu Pelayanan (U3)

Indeks kepuasan untuk waktu pelayanan sebesar 79,123 maka untuk unsur waktu pelayanan di Bapenda termasuk dalam kategori “Baik”. Tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen tidak cepat dan kurang cepat. Maka perlu dieksplorasi lebih jauh masalah di waktu pelayanan ini.

4. Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)

Indeks kepuasan untuk tarif pelayanan sebesar 83,079 maka untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan di Bapenda termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini dikarenakan semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tarif pelayanan yang telah diterima adalah murah atau gratis, atau wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima. Unsur ini menunjukkan bahwa telah diterapkannya transparansi di Bapenda.

5. Unsur Produk Layanan (U5)

Indeks kepuasan untuk produk layanan sebesar 79,123 maka untuk unsur produk layanan jenis pelayanan di Bapenda termasuk dalam kategori “Baik”. Berarti bahwa antara produk pelayanan yang tercantum dengan yang diterima adalah sesuai. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan masih ada beberapa kesalahan pada dokumen, misalnya salah ketik data di SPPT PBB, sehingga harus diperbaiki dan perlu adanya sosialisasi PBB ke desa-desa.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Indeks kepuasan untuk unsur kompetensi pelaksana sebesar 81,596 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Bapenda termasuk dalam kategori “Baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang mampu memberikan pelayanan di Bapenda, maka hal ini menjadi perhatian untuk terus meningkatkan petugas pelayanan melalui bimtek atau diklat.

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Indeks kepuasan untuk perilaku pelaksana sebesar 85,882 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana di Bapenda termasuk dalam kategori “Baik”, dan menempati peringkat ketiga setelah unsur tarif pelayanan. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, hal ini harus segera diperbaiki karena dalam pelayanan public, *attitude* petugas merupakan hal utama.

8. Unsur Sarana Prasarana (U8)

Unsur sarana prasarana sebesar 78,464. termasuk dalam kategori “Baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa perlu adanya penambahan loket di pelayanan. Sehingga Bapenda berkomitmen akan terus meningkatkan kualitas sarana prasarana yang ada sehingga masyarakat akan merasa nyaman ketika mengajukan pelayanan terkait pajak daerah.

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

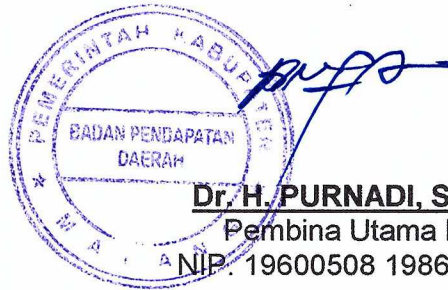
Untuk unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan didapatkan indeks kepuasan sebesar 78,299. termasuk dalam kategori “Baik”, karena belum ada kotak pengaduan atau sms pengaduan yang gampang diakses oleh masyarakat. Pengaduan dari masyarakat bisa disampaikan melalui aplikasi Laporan!, atau surat warga. Namun tidak semua pelanggan mengetahui jalur / akses pengaduan.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penilaian SKM periode bulan Juli sampai dengan bulan Desember tahun 2019, maka dapat disimpulkan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang berdasarkan 9 unsur pelayanan sebagaimana diurai di atas secara umum memiliki mutu Baik dengan nilai B (81,60). Namun demikian Badan Pendapatan daerah akan terus meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, khususnya pada unsur yang menempati angka persentase peringkat bawah. Pada tahun 2019 SKM telah dilaksanakan di kantor UPT Pendapatan sehingga diketahui indeks kepuasan masyarakat secara lebih riil.

Kepanjen, Desember 2019

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN MALANG**



Dr. H. PURNADI, SH, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19600508 198603 1 003

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN UNSUR PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Raden Panji No. 158 Telp. (0341) 3904763, 3904898 KEPANJEN
PERIODE : Januari s/d Juni 2019

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

63	3	3	3	4	3	3	3	2	3
64	3	4	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	4	4	3	4	3	3
66	3	3	4	4	3	3	4	3	3
67	3	3	4	3	3	4	3	3	3
68	3	3	3	3	4	3	4	3	3
69	3	3	4	3	3	4	4	3	4
70	2	3	3	3	2	3	3	2	3
71	3	4	4	3	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	3	4	4	4	3
73	4	3	3	3	4	3	4	3	3
74	3	3	3	4	3	3	4	3	3
75	3	4	3	4	3	3	3	2	3
76	3	4	3	4	4	3	4	3	3
77	3	3	3	4	3	3	4	3	3
78	3	4	3	3	4	3	3	3	3
79	3	4	4	3	4	3	3	4	3
80	3	2	4	3	3	3	3	4	3
81	4	3	3	3	3	4	3	3	3
82	3	4	3	3	4	4	4	4	4
83	4	4	3	3	3	4	3	4	4
84	4	4	3	3	3	3	3	4	3
85	3	4	3	4	3	3	3	4	4
86	3	3	3	3	3	3	4	4	3
87	4	3	3	3	3	3	4	4	3
88	4	3	3	4	3	3	4	4	3
89	4	4	3	4	3	4	4	4	3
90	3	4	3	4	3	4	4	4	4
91	3	4	3	3	3	4	4	4	4
92	3	4	3	3	3	4	3	4	4
93	3	4	3	3	4	3	4	4	3
94	4	4	3	3	4	3	4	4	3
95	3	4	3	3	4	3	4	4	4
96	4	4	3	4	4	3	3	4	3
97	4	4	3	3	4	3	4	3	3
98	4	4	3	3	4	3	4	3	3
99	4	4	3	3	4	3	4	3	3
100	4	4	3	3	4	3	3	3	3
101	4	4	3	4	4	4	3	4	4
102	3	4	3	3	3	4	4	3	3
103	3	3	3	4	3	3	4	3	4
104	3	3	3	3	4	3	4	3	3
105	3	3	3	3	3	3	4	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	3	4	3	3
109	3	3	3	3	4	3	4	3	3
110	3	3	3	4	3	3	4	3	3
111	3	3	3	3	4	3	4	3	3
112	3	2	3	3	4	4	3	3	3
113	3	2	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	4	3	3	3
115	4	4	4	3	4	4	3	3	3
116	3	4	4	3	4	4	4	4	3
117	3	3	4	3	3	4	3	4	4
118	4	4	4	3	3	3	4	4	2
119	3	3	3	3	3	3	4	1	3
120	3	4	3	4	4	3	4	1	3
121	3	3	3	3	3	3	4	2	3
122	3	3	3	3	3	2	4	2	4
123	3	3	3	3	3	3	4	2	3
124	3	3	3	3	3	4	3	3	3
125	3	4	4	3	3	4	3	3	3
126	3	3	4	3	4	4	3	3	3
127	3	3	4	3	3	4	3	3	3
128	3	2	4	3	3	4	3	3	3
129	4	3	3	3	3	4	3	3	3
130	4	4	3	3	4	4	4	3	3
131	3	4	3	3	4	4	3	3	4
132	4	4	3	3	3	4	3	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	3	3	3	3	3	4	4	3	3

135	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
136	4	3	4	2	3	4	4	2	3	
137	3	3	4	3	3	4	3	2	4	
138	4	3	3	3	3	4	4	2	3	
139	4	2	3	3	3	4	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
141	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
142	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
144	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
146	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
147	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
148	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
149	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
150	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
Σ nilai per unsur	496	484	480	504	480	495	521	476	475	
NRR per Unsur	3,307	3,227	3,200	3,360	3,200	3,300	3,473	3,173	3,167	
NRR Tertimbang per Unsur	0,367	0,358	0,355	0,373	0,355	0,366	0,386	0,352	0,352	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 81,604

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 kuisioner yang diisi
- NRR tertimbang NRR per unsur x 0,111
- per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata	Persen tase%
U1	Persyaratan pelayanan	3,307	81,761
U2	Prosedur Pelayanan	3,227	79,783
U3	Waktu Pelayanan	3,200	79,123
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,360	83,079
U5	Produk Layanan	3,200	79,123
U6	Kompetensi Pelaksana	3,300	81,596
U7	Perilaku Pelaksana	3,473	85,882
U8	Sarana dan Prasarana	3,173	78,464
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,167	78,299

IKM UNIT PELAYANAN : 81,60

- 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

