



**BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**



## **LAPORAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II TAHUN 2022**



## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik oleh Instansi Pemerintah merupakan salah satu perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai upaya telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Meskipun belum sepenuhnya dapat memenuhi seluruh keinginan masyarakat akan tetapi pendekatan dalam upaya perbaikan pelayanan terus dilakukan dan dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur selaku penyelenggara pelayanan publik secara berkala melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2022. Melalui hasil survey ini diharapkan akan dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah serta meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat.

Sampit, 29 Desember 2022

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR,**



**RAMADANSYAH, SE., M.Ec.Dev**

**Pembina Tingkat I**

**NIP. 19740902 199403 1 003**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
BAB I     PENDAHULUAN .....	1
1.1   Latar Belakang .....	2
1.2   Dasar Hukum .....	2
1.3   Pengertian Umum .....	2
1.4   Maksud dan Tujuan .....	4
1.5   Manfaat .....	5
1.6   Hasil Yang dicapai .....	5
BAB II    METODOLOGI PENGUKURAN .....	6
2.1   Ruang Lingkup .....	6
2.2   Tahapan Kegiatan Survei .....	6
2.2.1   Menyusun Instrumen Survei .....	7
2.2.2   Menentukan Responden .....	8
2.2.3   Melaksanakan Survei .....	8
2.2.4   Mengolah Hasil Survei .....	9
2.2.5   Menyajikan dan Melaporkan Hasil .....	10
BAB III   HASIL PENGUKURAN .....	11
3.1   Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan.....	11
BAB IV    KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	13
4.1   Kesimpulan .....	13
4.2   Rekomendasi .....	14
Lampiran .....	15

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Tahapan Survey..... 7

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan .....	13
Tabel 2. NRR Per Unsur IKM Tahun 2022 .....	14

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Sampel Morgan dan Krejcie .....	15
Lampiran 2. Kuesioner SKM .....	16
Lampiran 3. Pengolahan Data SKM .....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang maksimal.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam melaksanakan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat, sehingga dapat diukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah cara untuk memperoleh 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 dengan kebutuhan pelayanan saat ini. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Keluhan keluhan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik diantaranya adalah belum transparan dan akuntabel. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas serta sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2022 ini Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur telah melakukan Survei 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 Pendayagunaan Aparatur Negara PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Daerah Kab. Kotawaringin Timur Nomor. 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur
9. Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Rincian Tugas Pokok, Fungsi Serta Uraian Tugas Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.

## **1.3 Pengertian Umum**

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

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



- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan atas pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Badan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat yang 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 dengan kebutuhan dalam pelayanan saat ini melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dan 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 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit.
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. Dengan cara mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.5 Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengetahui 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 dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **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 diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

## BAB II

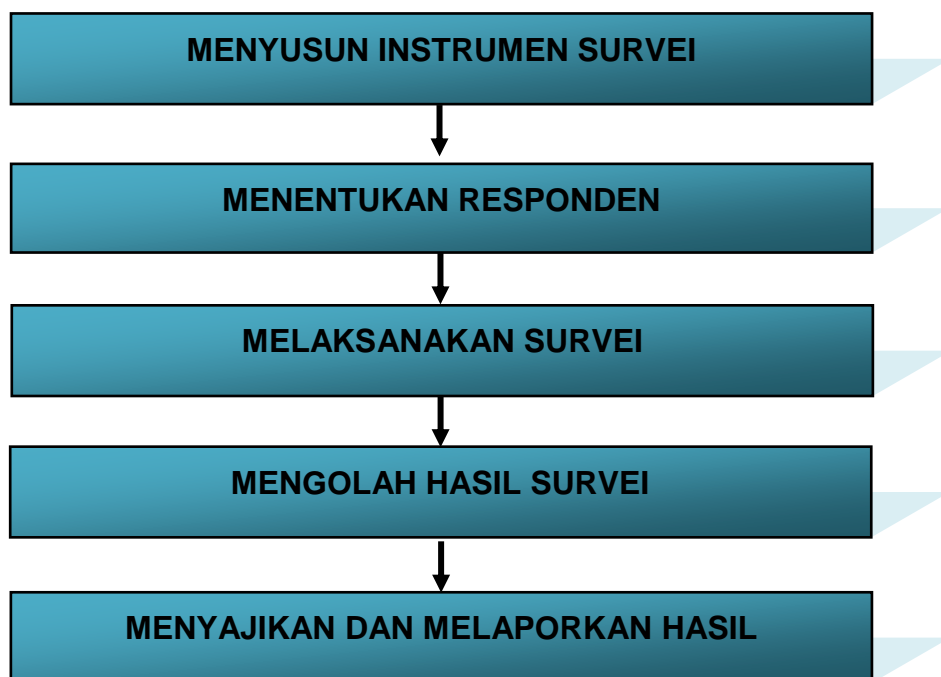
### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022 dilakukan dengan cara online melalui google form, kuesioner diisi ditempat oleh masyarakat/ wajib pajak dan juga dikirim link survei melalui email ke masing masing masyarakat/ wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak daerah. Kuesioner diedarkan atau dibuka sebanyak dua kali dalam 1 tahun, yang direkap pada bulan juni dan desember tahun 2022.

#### 2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survey

### 2.2.1 Menyusun Instrumen Survei

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

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 survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. **Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:**

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei.

Bagian II : Pada bagian kedua berisi identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur, Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup),

3. **Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### 2.2.2 Menentukan Responden

Dalam Penentuan Jumlah Responden pemilihan responden dilakukan secara acak pada wajib pajak di Kabupaten Kotawaringin yang berkewajiban untuk membayar Pajak dan retribusi daerah, sedangkan untuk menentukan besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari ***Krejcie and Morgan ( lampiran I )***

Jumlah populasi yang terhitung  $\pm 140.940$  didasarkan dari jumlah subjek pajak daerah maupun subjek PBB-P2.

Berdasarkan tabel sampel *Krejcie and Morgan* dari populasi  $\pm 140.940$  dapat ditarik sampel responden sebesar 384 responden dalam Semester II Tahun 2022

### 2.2.3 Pelaksanakan Survei

Pelaksanaan Survei dilakukan secara swakelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kab. Kotim, maka dari itu telah dibentuk Tim Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a. Ketua.
  - b. Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 5 orang.

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

Pelaksanaan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

#### **2.2.4 Mengolah Hasil Survei**

Pengolahan hasil survei dilakukan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 11 (U11);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
  - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.  
Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,09 (apabila 11 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
  - 2) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
  - 3) Pengujian Kualitas Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### **2.2.5 Menyajikan dan Melaporkan Hasil**

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur dalam 1 (satu) tahun yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN**

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

**3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 11 Unsur Pelayanan**

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

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya dan Tarif
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Namun dalam pelaksanaan survei yang dilakukan hanya menggunakan 8 unsur, unsur Biaya dan Tarif Tidak di gunakan karena dalam pelayanan tidak ada tambahan biaya atau (gratis), dan kemudian ditambahkan 3 unsur baru yaitu :

1. Perbandingan kualitas pelayanan dengan tahun lalu
2. Ketepatan jadwal pelayanan
3. Kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 11 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II tahun 2022 sebagai berikut:

NO	URAIAN	HASIL SKOR	KETERANGAN
1.	IKM Semester II Tahun 2022	83,50	Juni s/d Desember 2022

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa perolehan hasil skor pada IKM Tahun 2022 pada Semester II sebesar 83,50 (*Delapan Puluh Tiga Koma Lima Puluh*), dan hasil skor pada IKM untuk kinerja unit pelayanan pada tahun 2022 berada dalam mutu pelayanan ( **B** ) dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat **76,61 s/d 88,30** (data pendukung pada lampiran 3).

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

Tabel 1  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI PRESEPSI	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) Semester II Tahun 2022

11 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3,21
2	Prosedur Pelayanan	3,28
3	Kecepatan Pelayanan	3,14
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,17
5	Perbandingan Kualitas Pelayanan	3,42
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,29
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,28
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,32
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,93
10	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,76
11	Kenyamanan Lingkungan	3,32

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari hasil SKM tahun 2022 yaitu berkisar diantara **76,61** s/d **88,30**. Nilai IKM yang diperoleh pada 11 unsur pelayanan yaitu **83,50**;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden di tahun 2022 pada Semester II ini masih sama dengan Semester I tahun 2022, namun ada peningkatan di beberapa unsur. Semua unsur tidak ada nilai yang di bawah 3 hal tersebut menandakan pelayanan pada Bapenda Kab. Kotim dapat dikatakan baik. Sedangkan unsur-unsur yang dianggap kurang memuaskan pada Semester II tahun 2022 adalah unsur “Kecepatan Pelayanan” dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,14 kendati nilai tersebut sama dengan tahun 2021 namun pada Semester II tahun 2022 ini menjadi nilai unsur terkecil dibandingkan dengan nilai unsur yang lainnya, hal tersebut dapat menjadi evaluasi untuk meningkatkan kualitas Pelayanan terutama pada **Kecepatan Pelayanan**;
- c. Hal-hal berkenaan dengan pelayanan yang mendapat persepsi baik/ memuaskan karena Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur telah melakukan peningkatan pelayanan dan ketersediaan fasilitas yang lebih baik sebagai contoh telah dibukanya Unit Pelayanan Kas Bank Kalteng di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur, selain itu Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur, telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan petunjuk yang jelas mengenai pelayanan, serta telah adanya aplikasi pelayanan pajak daerah seperti e-PBB dan e-BPHTB yang langsung dapat diakses melalui website Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur dan telah tersedia fitur pengaduan layanan yang juga di sematkan di website Bapenda Kab. Kotim;
- d. Sebagai upaya perbaikan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat & mengurangi atau meminimalisir tingkat kekeliruan dalam penilaian, maka pada Semester II Tahun 2022 pengolahan data kuesioner menggunakan sampel sebanyak 384 responden.


## 4.2 Rekomendasi

- a. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan mengikuti perkembangan teknologi.
- b. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap prioritas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
  - (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
  - (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada masyarakat.
  - (3) menyediakan nomor telpon /*kontak person* layanan pengaduan.
- c. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey 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.
- d. Khusus untuk perbaikan unsur kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan kembali dengan meningkatkan pengawasan serta pembinaan terhadap petugas *Front Office* sehingga memiliki ketangkasan serta ketepatan dalam memberikan pelayanan.

Lampiran 1. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Lampiran 2. Kuesioner SKM



### Kuisisioner survey kepuasan masyarakat pada Bappenda Kab. Kotim

Profil Wajib Pajak/Wajib Retribusi Daerah

\* Wajib

Tanggal dan Jam Survei \*

Tanggal


Waktu

hh/bb/tttt

.

Berikutnya

Halaman 1 dari 3



### Kuisisioner survey kepuasan masyarakat pada Bappenda Kab. Kotim

\* Wajib

PROFIL

Biodata Wajib Pajak

Jenis Kelamin \*

☐ Pria

☐ Wanita

Usia \*

☐ 17 s.d 30 Tahun

☐ 31 s.d 45 Tahun

☐ 46 Tahun Lebih

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA/ Sederajat

☐ D2

☐ D3

☐ S1/D4

☐ S2

☐ S3

☐ Yang lain:

Pekerjaan \*

☐ ASN

☐ TNI/POLRI

☐ PEKERJA SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ Yang lain:

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA \*

☐ PBB-P2

☐ PAJAK DAERAH

☐ BPHTB

☐ Yang lain:

Kembali

Berikutnya

Halaman 2 dari 3

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH KAB. KOTAWARINGIN TIMUR

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

17

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 kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang perbandingan pelayanan antara tahun ini dan tahun sebelumnya. \*

- ☐ Lebih Jelek
- ☐ Sama Jelek
- ☐ Sama Baik
- ☐ Lebih Baik

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 Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat 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
- ☐ Dikelola dengan baik.

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal dan waktu pelayanan. \*


- ☐ Selalu tidak tepat
- ☐ Kadang-kadang tepat
- ☐ Banyak tepatnya
- ☐ Selalu Tepat

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan dan keamanan di lingkungan unit pelayanan. \*

- ☐ Tidak Nyaman dan Tidak Aman
- ☐ Kurang Nyaman dan Kurang Aman
- ☐ Nyaman dan Aman
- ☐ Sangat Nyaman dan Sangat Aman

[Kembali](#)

[Kirim](#)

 Halaman 3 dari 3

Lampiran 3. Pengolahan Data SKM

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAN PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
PERIODE JULI – DESEMBER 2022**

Unit Kerja : BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR  
Alamat : JL. AHMAD YANI NO. 14 SAMPIT  
Tlp/Fax : (0531) 31666

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
7	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
8	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	
9	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
12	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
13	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
14	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
17	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
18	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
19	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
27	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
29	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
34	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	
39	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
40	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
42	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
43	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
53	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
54	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3
55	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
58	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
60	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
61	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
66	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
67	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
72	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
73	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
75	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
78	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
79	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
80	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
82	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
84	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
86	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
88	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	3
92	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
94	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
100	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
101	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
104	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
106	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
109	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
110	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
114	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
116	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
117	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
121	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
123	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
124	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
126	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
130	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
132	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
133	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
135	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
137	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
138	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
143	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
144	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
145	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
151	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
152	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
155	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
157	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
159	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
160	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
162	3	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3
163	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
166	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
167	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
168	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
169	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
171	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
172	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
174	3	3	3	3	4	4	3	4	1	2	4
175	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
177	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
178	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
182	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
183	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
185	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
188	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
192	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
193	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
196	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
199	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
201	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
203	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
206	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
208	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
210	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
211	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
212	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
213	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
214	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3
217	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
218	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
219	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
221	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3
224	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
226	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
230	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
232	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	3
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
237	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
238	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3
244	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
246	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
247	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
248	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
249	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
250	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
251	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
252	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
253	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
254	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
256	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
257	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
258	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
259	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
260	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
261	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
262	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
263	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
264	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
265	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
269	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
270	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
273	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
274	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
276	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3
277	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
278	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
279	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
280	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
281	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
282	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
283	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
284	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
285	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
286	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
287	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
288	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
289	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
290	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
291	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
292	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
293	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
294	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
296	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
297	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
298	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
299	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
301	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
302	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
303	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
304	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
305	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
306	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
307	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
308	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
309	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
310	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
315	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
316	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
317	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3
318	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
319	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
320	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
321	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
322	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
325	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
326	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
327	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
328	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
329	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
334	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
335	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
336	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
337	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
338	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
339	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
340	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
341	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
343	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
344	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
345	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
346	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
348	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3



NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
349	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
350	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
351	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
352	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
353	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
354	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
355	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
356	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
357	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
358	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
359	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
360	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
361	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
362	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
365	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
366	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
367	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
368	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
369	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
370	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
371	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
372	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
373	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
374	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
375	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
376	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
377	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
378	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
379	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
380	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
381	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
382	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai/ Unsur	1234	1258	1205	1216	1314	1262	1258	1276	1509	1442	1276	
NRR / Unsur	3,21	3,28	3,14	3,17	3,42	3,29	3,28	3,32	3,93	3,76	3,32	
NRR Tertbg/ Unsur	0,289	0,295	0,282	0,285	0,308	0,296	0,295	0,299	0,354	0,338	0,298	3,340
IKM Unit Pelayanan												83,50

Keterangan :

- U1 s/d U14 : 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 : NRR per unsur x 0,09
- 

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,21
U2	Prosedur Pelayanan	3,28
U3	Kecepatan Pelayanan	3,14
U4	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,17
U5	Perbandingan Kualitas Pelayanan	3,42
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,29
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,28
U8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,32
U9	Penanganan Pengaduan Petugas	3,93
U10	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,76
U11	Kenyamanan Lingkungan	3,32

IKM UNIT PELAYANAN: 83,50

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENDAPATAN DAERAH

KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

TAHUN 2022

NILAI IKM

83,50

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 384 Orang

JENIS KELAMIN : L= 144 P= 240

PENDIDIKAN : SD = 35 Orang

SMP = 32 Orang

SMA = 201 Orang

D1 = 4 Orang

D3 = 24 Orang

S1 = 79 Orang

S2 = 9 Orang

PERIODE SURVEI 01 Juli 2022 s/d

: 31 Desember 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



**BAPENDA KOTIM**

