

**LAPORAN**  
**TINDAK LANJUT HASIL SURVEI**  
**KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER I PERIODE JANUARI S.D JUNI TAHUN 2024**



**UPT BAKUDA WILAYAH KOTA PANGKALPINANG**  
**TAHUN 2024**

## **A. PENDAHULUAN**

Urusan pemerintahan sebagai penyelenggara negara bersifat konkuren, sebagaimana telah diatur dalam peraturan Perundang-undangan nomor 23 tahun 2014, Pemerintah Daerah memiliki kewenangan untuk melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren wajib. Salah satu urusan pemerintahan konkuren wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah dalam hal penyelenggaraan pelayanan dasar.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menyebutkan adapun klasifikasi pelayanan dasar yang menjadi kewenangan pemerintah daerah meliputi penyelenggaraannya pelayanan pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat ; dan urusan layanan dasar sosial.

Pelaksanaan pelayanan dasar di atas, selain merupakan wujud komitmen pemerintah daerah dalam memenuhi hak dan kebutuhan setiap warga dan penduduk menuju kehidupan yang sejahtera dan memadai, tentunya juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan publik. Namun untuk mencapai tujuan tersebut, kualitas pelayanan dasar yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan merupakan kunci yang menentukan terwujud atau tidaknya kepercayaan masyarakat.

Dalam Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik agar pihak penyelenggara pelayanan untuk mengedepankan asas akuntabel, transparan, mengedepankan asas kesamaan hak, perlakuan sama/tidak diskriminatif, keterbukaan, penyediaan fasilitas khusus bagi warga masyarakat rentan, adanya ketepatan waktu serta kemudahan dalam diakses oleh masyarakat, sehingga kebutuhan serta hak dasar warga dan tentunya kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai institusi penyelenggara pelayanan publik terwujud.

Tentunya guna menjamin terpenuhinya asas tersebut pada tiap penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan

publik perlu meningkatkan dan memastikan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan telah sesuai dengan standar layanan sebagaimana juga diamanatkan dalam undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Adapun cara yang dapat dilakukan oleh tiap organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana juga telah diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksana pelaksana undang-undang nomor 25 tahun 2008 tentang pelayanan publik mengamanatkan kepada tiap organisasi/instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan

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 kepada seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan.

Sebagai petunjuk teknis pelaksanaan dari kedua peraturan tersebut khususnya perihal survey kepuasan masyarakat, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi telah menetapkan peraturan tentang pedoman penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pentusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik . Peraturan tersebut menjadi acuan bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk mengukur efektifitas dan kualitas dari pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan berdasarkan perspektif masyarakat.

## **B. DASAR HUKUM**

- a) Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b) Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;

- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- d) Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 08 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2015 Nomor 6 Seri E);
- e) Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 32 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2018 Nomor 26 Seri E);
- f) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pentusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Adapun Maksud dan tujuan dilakukannya monitoring dan evaluasi pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang adalah;

- g) Mengetahui kesesuaian rencana aksi/tindak lanjut hasil survei dengan rekomendasi yang diberikan;
- h) Mengetahui progres atas penerapan rencana aksi/tindak lanjut hasil survei tahun sebelumnya;
- i) Mengetahui taraf pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi/tindak lanjut tersebut.

#### D. Rencana Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi

##### 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Januari – Juni Tahun 2024

Berdasarkan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diperoleh angka **90,06** yang menyatakan kinerja unit pelaksana teknis ini berada dalam mutu pelayanan kategori **Sangat Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 - 100.

UNSUR	JENIS PELAYANAN	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU LAYANAN	KINERJA
1	Persyaratan	3,71	92,79	A	SANGAT BAIK
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,71	92,63	A	SANGAT BAIK
3	Waktu Penyelesaian	3,56	88,96	A	SANGAT BAIK
4	Biaya/Tarif	3,55	88,83	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61	90,33	A	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,54	88,54	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,60	90,00	A	SANGAT BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	87,08	B	BAIK
9	Sarana dan prasarana	3,65	91,25	A	SANGAT BAIK

*Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 8 Unsur Pelayanan*

Berdasarkan tabel diatas, untuk masing-masing unsur layanan, capaian tertinggi pada unsur Layanan 1 (Persyaratan) dengan nilai interval 3,71 dan Nilai Interval Konversi sebesar 92,79, sedangkan capaian terendah adalah

Unsur Layanan 8 (penanganan pengaduan, saran dan masukan) dengan nilai Interval 3.48 dan Nilai Interval Konversi sebesar 87,08. Secara umum Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata nilai setiap unsur pelayanan dalam kategori Sangat Baik.

Demi proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus tetap dilakukan pemantauan dalam menjaga mutu kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang.

#### **E. Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024**

<b>No</b>	<b>Rencana Tindak Lanjut</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Hasil Implementasi</b>
1	Membuat Website UPTB Wilayah Kota Pangkalpinang dengan menyantumkan sarana pengaduan didalam website tersebut.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengaktifkan website Kantor: <a href="https://samsat-pangkalpinang.babelprov.go.id/">https://samsat-pangkalpinang.babelprov.go.id/</a> Dengan menampilkan fitur konsultasi pengaduan yang mudah untuk diakses.
2	Meminta akun SP4N Lapor kepada Bakuda untuk menjadi admin agar bisa merekap semua konsultasi dan pengaduan yang diberikan.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan sinergi kepada instansi terkait dan meminta dijadikan admin SP4N Lapor kepada Dinas untuk bisa memantau langsung apa saja yang telah di laporkan oleh wajib pajak yang telah aktif memberikan feedback.
3	Menindaklanjuti segala macam pengaduan yang diberikan baik secara luring (offline) dan daring (online)	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Meningkatkan koordinasi antar pegawai untuk dapat meindaklanjuti semua saran dan masukan yang masuk dengan efektif dan efisien.

## **F. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

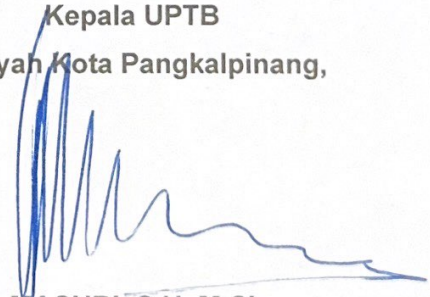
Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada Semester I Tahun 2024 telah dilaksanakan dan tetap harus mempertahankan apa yang telah diimplementasikan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

### **2. Saran**

Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan. Selanjutnya kegiatan penyusunan SKM dan Laporan Tindak Lanjut hasil SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya di UPTB Wil. Kota Pangkalpinang ini terjadi peningkatan.

**Pangkalpinang, Juli 2024**

**Kepala UPTB  
Wilayah Kota Pangkalpinang,**



**MASURI, S.H., M.Si**  
Pembina/ IV.a

**NIP. 19700920 200103 1 001**