

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER I PERIODE JANUARI – JUNI 2024**



**UPT BAKUDA WILAYAH KOTA PANGKALPINANG  
TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dan fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan Publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (Warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (*Welfare State*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Atas pemikiran tersebut maka Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang selaku penyelenggara pelayan publik Survei Kepuasan Masyarakat.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja Aparatur Negara dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Pangkalpinang, 10 Juli 2024

Mengetahui

Kepala UPTB BAKUDA  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  
Wialyah Kota Pangkalpinang

MASURI, S.H., M.Si

NIP. 19700920 200103 1 001

Penyusun Laporan



MAULVI ALGHIFARI BUSYAIRI, A.Md. A.Pi

NIP. 20011222202302 1 002

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
BAB I .....	5
PENDAHULUAN.....	5
1.1 LATAR BELAKANG.....	5
1.2 TUJUAN .....	6
1.3 MANFAAT .....	6
1.4 SASARAN .....	6
BAB II .....	8
METODOLOGI.....	8
2.1 PERIODE SURVEY .....	8
2.2 VARIABEL SURVEY .....	8
2.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	9
2.4 METODE PENGUMPULAN DATA.....	11
2.5 KATEGORI HASIL PENGUKURAN IKM .....	11
BAB III .....	12
ANALISA DATA .....	12
3.1 ANALISA DATA .....	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	17
4.1 Analisis Permasalahan .....	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	17
BAB V .....	19
KESIMPULAN DAN SARAN .....	19
5.1 KESIMPULAN .....	19
5.2 SARAN .....	20
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) .....	21
HASIL SKM / NILAI IKM : .....	21
A.....	21

<b>SANGAT BAIK</b> .....	21
<b>BAB VI</b> .....	22
<b>PENUTUP</b> .....	22

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pelayanan Publik oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik selalu berupaya untuk meningkatkan dan perbaikan pelayanan publik salah satunya adalah melalui Survey Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kota Pangkalpinang sebagai penyedia layanan publik.

Survey Kepuasan Masyarakat ini wajib dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan amanat Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024 ini digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data tingkat kepuasan masyarakat. Unsur-unsur yang dinilai meliputi : Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif ; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ; Kompetensi Pelaksana ; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ; Sarana dan prasarana.

## **1.2 TUJUAN**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Unit Pelayanan Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **1.3 MANFAAT**

Manfaat dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur layanan;
2. Untuk mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kota Pangkalpinang;
3. Sebagai bahan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang akan dilakukan atas Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang

## **1.4 SASARAN**

Responden dari survei kepuasan masyarakat tahun 2024 ini adalah:

1. Masyarakat pengguna pelayanan publik Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang. Pada Periode survei dilaksanakan;
2. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada mutu pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang dengan Mengedarkan 300 (Tiga Ratus) Kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kota Pangkalpinang, Samsat Setempoh, Samsat Corner dan Gerai Samsat.

## BAB II

### METODOLOGI

#### 2.1 PERIODE SURVEY

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara berkala oleh Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang dari Januari sampai dengan Juni 2024.

#### 2.2 VARIABEL SURVEY

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 yaitu :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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** 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** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana** 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 KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang pada masa Januari 2024 sampai dengan Juni 2024 melibatkan 3.600 responden dengan karakteristik sebagaimana diagram berikut :

2.1.1.1 Berdasarkan jenis kelamin responden

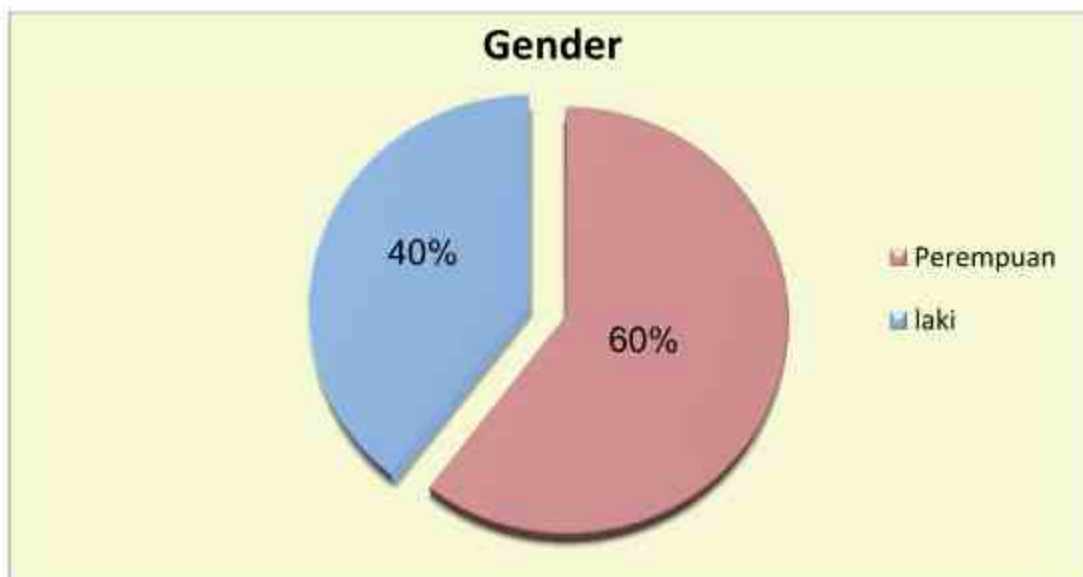
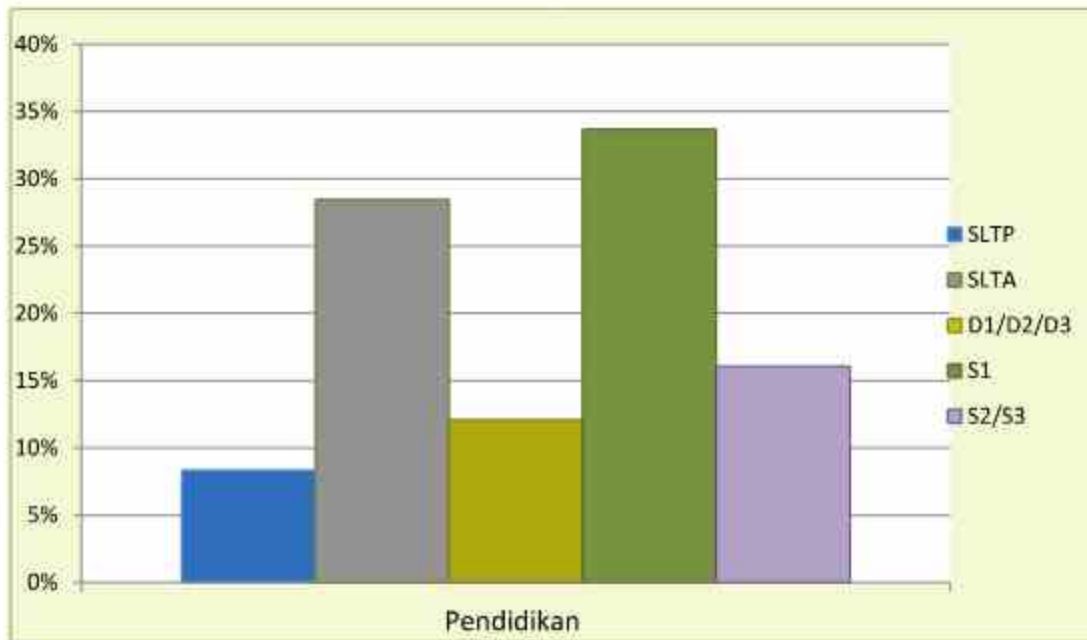


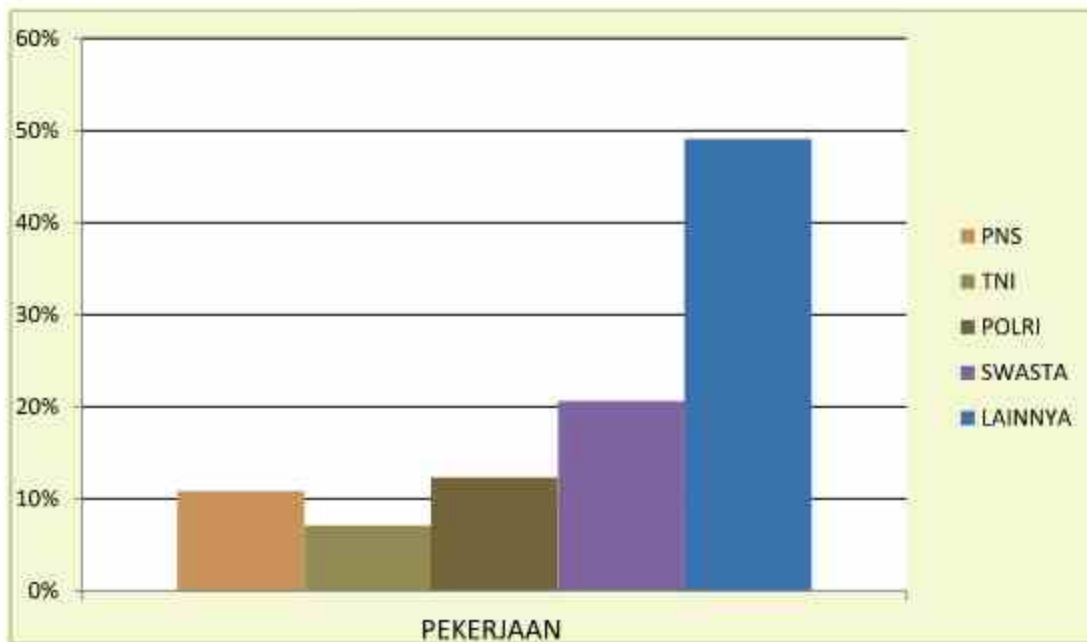
Diagram 1. Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### 2.1.1.2 Berdasarkan Pendidikan Responden



**Diagram 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

### 2.1.1.3 Berdasarkan Pekerjaan Responden



**Diagram 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

## 2.4 METODE PENGUMPULAN DATA

Data yang dikumpulkan adalah data primer, yaitu data yang didapatkan langsung dari responden yang disurvei dengan menggunakan kuisioner yang disusun secara terstruktur dalam bentuk jawaban dari setiap unsur yang mencerminkan tingkat hasil kepuasan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam pemberian skor (nilai), untuk kategori tidak baik diberi persepsi nilai 1, kurang baik diberi persepsi nilai 2, baik diberi persepsi nilai 3 dan sangat baik diberi persepsi nilai 4.

## 2.5 KATEGORI HASIL PENGUKURAN IKM

Kategori hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dibatasi berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (X)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)</b>
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	BAIK SEKALI

**Tabel I. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

## BAB III

### ANALISA DATA

#### 3.1 ANALISA DATA

Pengolahan data yang didapatkan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang dilakukan sebagai berikut :

##### 1. Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur- unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata--rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot Nilai per-unsur

##### 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mendapatkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang dilakukan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Perunsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \text{Unit Pelayanan} \times 25$$

**A. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS WILAYAH KOTA PANGKALPINANG BADAN KEUANGAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG.**

Pengolahan data dilakukan dengan mengolah semua data primer terkumpul dari Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang secara sistematis dengan pendekatan likert yang disampaikan diatas.

Dari hasil pengolahan data survey, diketahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan capaian tertinggi diperoleh Pada Bulan Juli dengan nilai IKM 87.08 (Kategori Baik) dan terendah pada Bulan September dengan nilai IKM 85,6 (Kategori Baik).

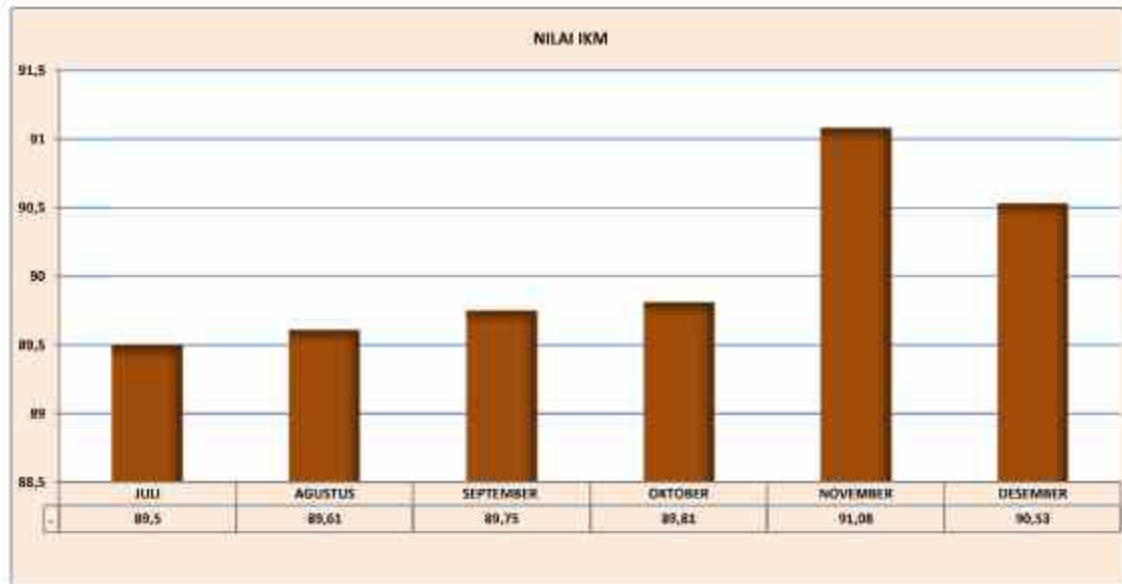
Jika digambarkan dalam bentuk tabel terlihat seperti dalam gambar berikut ini :  
Tabel II berikut menyajikan data capaian IKM Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kota Pangkalpinang pada periode survey Januari 2024 sampai dengan Juni 2024:

**Tabel II. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada UPT Wilayah Kota Pangkalpinang Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung periode Januari s.d Juni Tahun 2024.**

<b>UPT WILAYAH KOTA PANGKALPINANG</b>	
<b>JANUARI</b>	<b>89,50</b>
<b>FEBRUARI</b>	<b>89,61</b>
<b>MARET</b>	<b>89,75</b>
<b>APRIL</b>	<b>89,81</b>
<b>MEI</b>	<b>91,08</b>
<b>JUNI</b>	<b>90,53</b>
	<b>540,28</b>
<b>RATA-RATA</b>	<b>90,05</b>

Untuk capaian IKM pada Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kota Pangkalpinang rentang waktu dari Januari s.d Juni Tahun 2024 berfluktuasi pada UPTB dan dapat dilihat dalam tampilan diagram sebagai berikut :

**Diagram 4. Nilai IKM UPTB Wiyah Kota Pangkalpinang periode Januari s.d Juni 2024**



Dengan capaian rata-rata IKM sebesar 90,06 (Kategori Sangat Baik), capaian tertinggi diperoleh Pada Bulan November dengan nilai IKM 91,08 (Kategori Sangat Baik) dan terendah pada Bulan Juli dengan nilai IKM 89,50 (Kategori Sangat Baik).

**B. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPT WILAYAH KOTA PANGKALPINANG BADAN KEUANGAN DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG.**

Dari hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Wialyah Kota Pangkalpinang dapat dilihat Indeks Kepuasan Masyarakat dalam tabel berikut:

**Tabel III. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat**

**pada UPT Wilayah Kota Pangkalpinang Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung periode Januari sampai dengan Juni 2024**

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa capaian Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah 87.88 (Kategori Baik).

Sementara itu untuk penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada UPT Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung periode Januari sampai dengan Juni 2024 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

UPTB WILAYAH KOTA PANGKALPINANG	IKM		NILAI PER UNSUR LAYANAN								
	ANGKA	KATEGORI I PENILAIAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
JANUARI	89,50	A	3,65	3,74	3,58	3,54	3,55	3,57	3,59	3,43	3,57
FEBRUARI	89,61	A	3,79	3,79	3,55	3,52	3,64	3,48	3,56	3,41	3,52
MARET	89,75	A	3,66	3,69	3,61	3,57	3,59	3,55	3,58	3,51	3,55
APRIL	89,81	A	3,77	3,58	3,49	3,55	3,72	3,44	3,61	3,42	3,75
MEI	91,08	A	3,71	3,72	3,55	3,61	3,63	3,59	3,67	3,58	3,73
JUNI	90,53	A	3,69	3,71	3,57	3,53	3,55	3,62	3,59	3,55	3,78
<b>JUMLAH</b>	<b>540,28</b>		<b>22,27</b>	<b>22,23</b>	<b>21,35</b>	<b>21,32</b>	<b>21,68</b>	<b>21,3</b>	<b>21,6</b>	<b>20,9</b>	<b>21,9</b>
<b>NILAI IKM RATA-RATA</b>	<b>90,05</b>	<b>NILAI INTERVAL PER</b>	<b>3,71</b>	<b>3,71</b>	<b>3,56</b>	<b>3,55</b>	<b>3,61</b>	<b>3,54</b>	<b>3,60</b>	<b>3,48</b>	<b>3,65</b>
<b>KATEGORI PENILAIAN</b>	<b>A</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI PER</b>	<b>92,79</b>	<b>92,63</b>	<b>88,96</b>	<b>88,83</b>	<b>90,33</b>	<b>88,54</b>	<b>90,00</b>	<b>87,08</b>	<b>91,25</b>
		<b>KATEGORI IKM PER UNSUR</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>

**Tabel IV. Nilai IKM per Unsur Pelayanan pada UPT Wilayah Kota Pangkalpinang Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung periode Januari – Juni Tahun 2024**

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

Berdasarkan table IV diatas, untuk masing masing unsur layanan; capaian rata-rata IKM sebesar 90,06 (Kategori Sangat Baik), capaian tertinggi diperoleh Pada Bulan November dengan nilai IKM 91,08 (Kategori Sangat Baik) dan terendah pada Bulan Juli dengan nilai IKM 89,50 (Kategori Sangat Baik). Secara umum UPT Wilayah Kota Pangkalpinang Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata nilai setiap unsur pelayanan dalam kategori Sangat Baik.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur penilaian Persyaratan dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan nilai interval tertinggi yaitu 3,71. Dengan Nilai IKM sebesar 92,79 untuk unsur Persyaratan dan 92,63 untuk unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
2. Sedangkan unsur penilaian terkait dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapati nilai interval terendah yaitu 3,48 dengan nilai IKM sebesar 87,08.

Adapun kondisi permasalahan dari unsur pelayanan terkait dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Masih kurangnya sarana terkait dengan konsultasi dan pengaduan.
- Tidak maksimalnya penanganan/tindak lanjut terkait dengan masukan dan saran yang telah diberikan.
- Belum adanya aplikasi berbasis website untuk menampung konsultasi dan pengaduan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa hal yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Perlunya pelayanan dengan membangun komunikasi yang baik;
2. Perlunya penambahan dekorasi yang mencerminkan ciri budaya dan nasionalisme.

#### **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. Dalam hal ini unsur pelayanan terkait dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, berikut rencana tindak lanjut yang akan dilakukan:

1. Membuat Website UPTB Wilayah Kota Pangkalpinang dengan menyantumkan sarana pengaduan didalam website tersebut.
2. Meminta akun SP4N Lapor kepada Bakuda untuk menjadi admin agar bisa merekap semua konsultasi dan pengaduan yang diberikan.
3. Menindaklanjuti segala macam pengaduan yang diberikan baik secara luring (*offline*) dan daring (*online*)

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Dari hasil Pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Wilayah Kota Pangkalpinang Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung periode Januari s.d Juni Tahun 2024 dapat kita lihat angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dicapai adalah **90,06 (Kategori Sangat Baik)**, menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari 9 (sembilan) unsur layanan yang di survey nilai yang tertinggi adalah unsur layanan dengan Nilai Interval 3.71 dan Nilai Interval Konversi sebesar 92,79. Hal ini menggambarkan bahwa dalam peningkatan pelayanan public, Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui nya untuk selalu berusaha memenuhi sarana dan prasarana yang memadai dalam memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat yang akan membayarkan pajaknya melalui Unit Pelaksana Teknis. Sarana dan prasarana dimaksud diantaranya telah tersedianya peralatan teknologi informasi yang memadai, ruang bermain bagi anak, ruang laktasi bagi ibu menyusui, loket cepat dan sebagainya yang berfungsi dengan baik dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Hal ini telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan pada Unit Pelaksana Teknis.

Sedangkan capaian terendah adalah unsur layanan 9 capaian terendah adalah unsur layanan dengan nilai Interval 3.48 dan Nilai Interval Konversi sebesar 87.08. Hal ini dikarenakan bahwa kurangnya sarana terkait pengaduan dan konsultasi yang dapat menaungi saran dan masukan dari berbagai macam wajib pajak yang berhubungan langsung dengan pelayanan di Samsat Kota Pangkalpinang, juga terdapat pelaksana yang kurang paham dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat misalkan dalam hal pelayanan pengaduan seperti yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun

2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara Pelayanan Publik agar Tata Kelola Pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efisien, diantaranya yaitu: (1) Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, WA, datang langsung, dsb; (2) Adanya pejabat yang mengelola pengaduan; (3) Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan; (4) Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan; (5) Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik. Untuk mengakomodir Perpres tersebut, UPT Wilayah Kota Pangkalpinang Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah menyediakan ruang layanan pengaduan dan menyediakan juga website pengaduan secara elektronik yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan terkait dengan pelayanan yang ada di Samsat.

## **5.2 SARAN**

Melihat perkembangan dan dinamika tata kelola penerimaan pajak daerah yang telah dilaksanakan oleh UPT Wilayah Kota Pangkalpinang Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung maka dapat disampaikan saran sebagai masukan kepada Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, diantaranya :

1. Meningkatkan koordinasi dan konsolidasi dengan pihak terkait .
2. Selalu mencari inovasi-inovasi baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti layanan informasi secara online, SMS Pengaduan, Samsat Setempoh, Delivery Samsat dan sebagainya, yang pada akhirnya nanti akan meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah melalui pajak daerah;
3. Melaksanakan peremajaan sarana dan prasarana secara berkala pada Unit Pelaksana Teknis maupun jasa lainnya;
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (kompetensi pelaksana ) pada Unit Pelaksana Teknis melalui Bimbingan Teknis dan Pelatihan serta mengelola tata kelola pengaduan dengan baik.
5. Peningkatan penganggaran bagi operasional Unit Pelaksana Teknis.



**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
(UPTB WILAYAH KOTA PANGKALPINANG)**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
SEMESTER I TAHUN 2024**

Periode Survei : JANUARI S.D JUNI TAHUN 2024

**HASIL SKM / NILAI IKM :**

**90,06**

**MUTU PELAYANAN :**

**A**

**KINERJA UNIT PELAYANAN :**

**SANGAT BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : Pelayanan Publik**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 300 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 180 ORANG ; P = 120  
ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 20 th :	SD / MI : 13 orang	- : orang
21 – 30 th : 53 orang	SMP / MTs : 47 orang	- : - orang
31 – 40 th : 112 orang	SMA/K/ MA : 95 orang	- : - orang
41 – 60 th : 103 orang	D-1/D-2/D-3 : 57 orang	- : orang
≥ 61 thn 32 orang	D-4 / S-1 : 83 orang	- : orang
:	S-2 / Profesi : 5 orang	- : orang
	S-3 : - orang	- : orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN; MASUKAN  
ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT PELAYANAN  
PUBLIK KAMI AGARTERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

## BAB VI

### PENUTUP

Demikian Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I ini dibuat sebagai upaya UPT Wilayah Kota Pangkalpinang Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Segala masukan yang diberikan UPT Wilayah Kota Pangkalpinang kepada Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung akan dipergunakan dengan sebaik-baiknya dalam rangka meningkatkan kinerja sumber daya aparatur yang profesional, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara sesuai dengan tujuan Reformasi Birokrasi yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2011 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2025.

Pangkalpinang, Juli 2024

Kepala UPTB  
Wilayah Kota Pangkalpinang,



MASURI, S.H., M.Si

Pembina/ IV.a

NIP. 19700920 200103 1 001

Lampiran – Lampiran





