



BAPENDA
kaltara
BADAN PENDAPATAN DAERAH



2023

SKM BAPENDA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UPTD BAPENDA KABUPATEN/KOTA PROVINSI KALIMANTAN UTARA



(0552)23064



bapendaprov.kaltara@gmail.com



bapenda.kaltara.go.id

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah, dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, maka Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Utara mengadakan survey ini. Survey Kepuasan pengguna layanan di UPTD. Kabupaten dan Kota didasarkan pada peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan secara langsung pendapat masyarakat selaku Wajib Pajak mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan pada Unit Layanan UPTD Kabupaten dan Kota (Samsat Tanjung Selor, Tarakan, Nunukan, Malinau dan Tana Tidung), yang diambil dengan cara memberikan kuisioner melalui media google form.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak.

Tanjung Selor, 04 September 2023

Kepala Badan,



Dr. Tomy, SE., M.Si
Pembina Utama Madya, IV/d
NIP. 197101101998031009

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
1.1 Jumlah Responden SKM	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	19
BAB IV	22
ANALISIS HASIL SKM	22
1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	22
1.2 Rencana Tindak Lanjut	23
BAB V	25
KESIMPULAN.....	25



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik lebih tepat sasaran yang sesuai dengan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam mengamankan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, dapat memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah pada kesejahteraan masyarakat serta meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan lainnya yang dapat menjadi celah terjadinya tindakan korupsi.

Hal tersebut juga sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mengetahui data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di wilayah UPT Bapenda Kabupaten/Kota. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari Pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan, untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

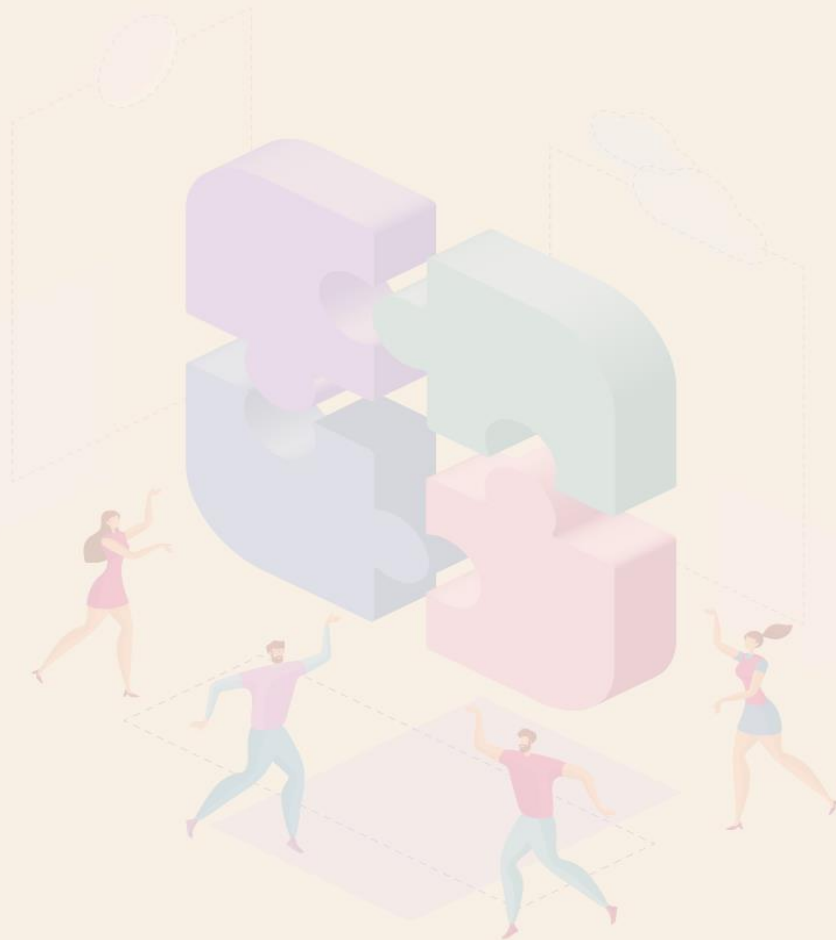
1.3 Maksud dan Tujuan

Melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, diharapkan dapat mengetahui kinerja pelayanan Perangkat Daerah di wilayah kerja dan UPT masing-masing guna menjadi pengendalian Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Utara dalam menyelenggarakan pelayanan bagi Wajib Pajak dimulai dari efektivitas penerapan standar pelayanan dan standar operasional prosedur, konsistensi terhadap aturan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama, dan komitmen seluruh aparatur Pemerintah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Utara dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat mengetahui seberapa besar distorsi terhadap kondisi yang diharapkan sedini mungkin.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan meliputi orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima layanan publik. Dengan demikian, sasaran yang ingin dicapai yaitu :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan layanan ke depan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
5. Sebagai pedoman penyusunan rencana dan strategi perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Utara menggunakan metode penelitian survei eksploratif, yaitu metode penelitian yang sumber utama data dan informasinya diperoleh dari responden penerima layanan (Wajib Pajak) pada Unit Layanan Samsat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Utara, yang mengisi kuisiener sebagai sampel dengan daftar pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur layanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik yang dipergunakan untuk melakukan metode penelitian survei eksploratif adalah melalui penyebaran kuisiener kepada Wajib Pajak yang membayar pajak di Samsat Kabupaten/Kota. Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis kemudian dideskriptifkan secara informatif dan komunikatif untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Tahapan pelaksanaan kegiatan dimulai dari tahap penyusunan desain survei, penyusunan kuisiener, penarikan sampel, pengumpulan data lapangan, tabulasi data, pengolahan data, analisis data dan penyusunan laporan.

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisiener Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh UPT Kabupaten/Kota Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Utara, yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan yang diharapkan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ tarif

Biaya/ tarif adalah biaya yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan (Wajib Pajak) yang akan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan aturan perundangan yang jelas dan sah.

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/petugas layanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang cukup guna memberikan yang terbaik kepada penerima layanan (Wajib Pajak).

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan meliputi kesopanan, keramatahan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut baik secara online maupun offline untuk memudahkan segala kesulitan Wajib Pajak yang akan membayar pajak.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di UPT Kabupaten/Kota Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Utara kepada Wajib Pajak yang menerima pelayanan. Pengisian kuisisioner dilakukan oleh Wajib Pajak melalui link *google form* yang telah disediakan di masing-masing UPT Kabupaten/Kota dan melalui selebaran kuisisioner yang telah disediakan di masing-masing loket pelayanan, sebagai sarana bagi Wajib Pajak untuk menyampaikan kritik, saran, aspirasi dan inspirasi kepada kemajuan dan perkembangan yang lebih baik untuk seluruh UPT Kabupaten / Kota Bapenda Provinsi Kalimantan Utara, serta hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu sesuai dengan yang telah ditetapkan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Sosialisasi tim SKM Provinsi Kalimantan Utara bersama Biro Organisasi	Februari Minggu ke-2
2.	Pembuatan rancangan kuisisioner dan rapat terkait teknis pelaksanaan pembagian kuisisioner	Maret Minggu ke-1
3.	Proses penyebaran kuisisioner kepada Wajib Pajak melalui UPT Kabupaten/Kota Bpenda Prov. Kaltara	Maret Minggu ke-3
4.	Pengumpulan data / pembagian kuisisioner	April-Mei
5.	Rapat terkait pengolahan data oleh tim SKM bersama dengan BPS	Juni Minggu ke-2
6.	Pengolahan data	Juli Minggu ke-1 & 2

7.	Penyusunan laporan	Agustus Minggu 1, 2, & 3
8.	Penyerahan laporan SKM ke BPS Prov. Kaltara	Agustus Minggu ke-4

TABEL 2.4.1
Jadwal Pelaksanaan SKM

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Utara memiliki 5 (lima) Unit Pelaksana Teknis Daerah / UPTD di setiap Kabupaten/Kota. Setiap UPTD terdapat Unit Pelayanan Masyarakat yaitu Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Jumlah layanan Samsat yang berada di Kabupaten dan Kota sebanyak 17 unit layanan baik Samsat Induk, Samsat Pembantu, Samsat Payment Point, Samsat Jelajah dan Samsat Keliling.

Adapun yang menjadi responden tahun ini, yaitu hanya pada Samsat Induk di setiap UPTD. Bapenda Kabupaten/Kota. Jumlah responden tersebut secara umum dapat dilihat dari tabel berikut, yang tersaji beserta data populasi tahun 2022 :

DAFTAR OBJEK PAJAK PADA LAYANAN SAMSAT UPTD BAPENDA KABUPATEN/KOTA TAHUN 2022

NO	Unit Layanan	Jumlah			Populasi
		R2	R4	R2+R4	
1.	UPT. BULUNGAN	75.473	11.315	86.788	86.788
2.	UPT. TARAKAN	170.768	18.668	189.436	189.436
3.	UPT. NUNUKAN	71.430	6.524	77.954	77.954
4.	UPT. MALINAU	27.724	4.898	32.622	32.622
5.	UPT. TANA TIDUNG	3.845	1.012	4.857	4.857
Jumlah		349.240	42.417	391.657	391.657

Sumber: Bapenda Prov. Kaltara 2022

BAB III

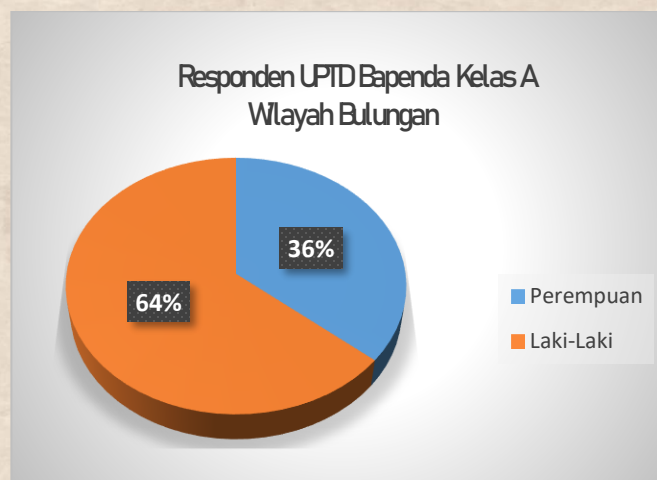
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner UPT Samsat Kabupaten/Kota, jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 1084 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

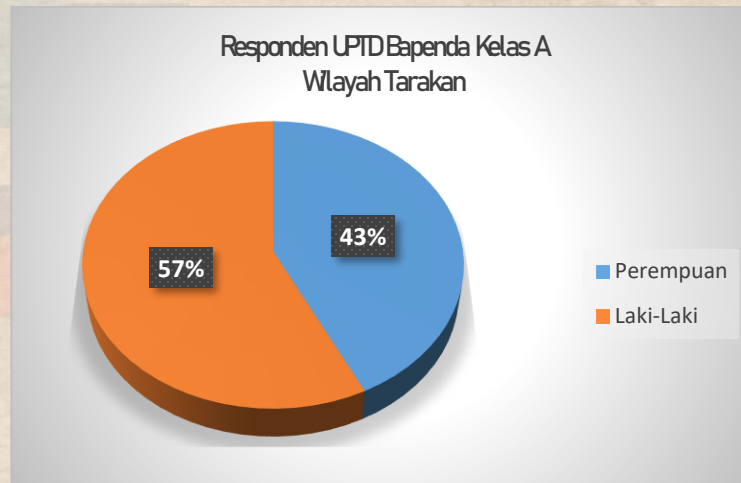
NO	URAIAN		UPT				
			Bulungan	Tarakan	Malinau	KTT	Nunukan
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	197	130	108	183	39
		Perempuan	111	97	64	126	29
TOTAL			308	227	172	309	68

- **Bulungan**



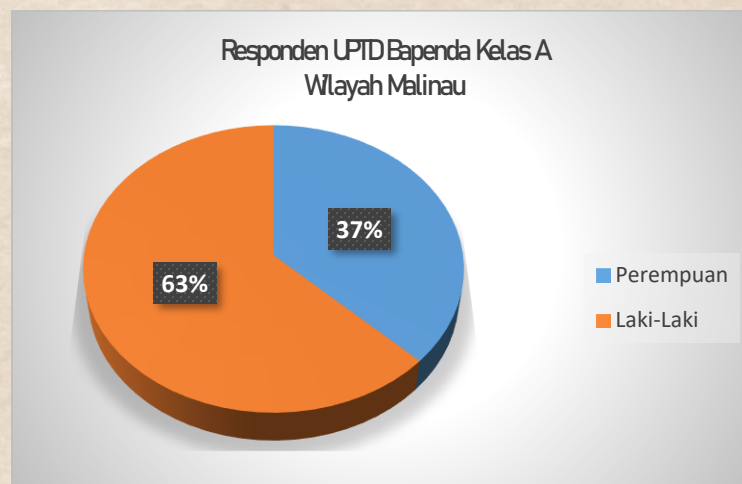
Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik jenis kelamin Responden Samsat Bulungan, didapatkan hasil bahwa Responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, hal ini tampak dari perbedaan jumlah dan persentasenya yaitu 197 laki-laki atau 64% , sedangkan responden perempuan 111 atau 36%.

- **Tarakan**



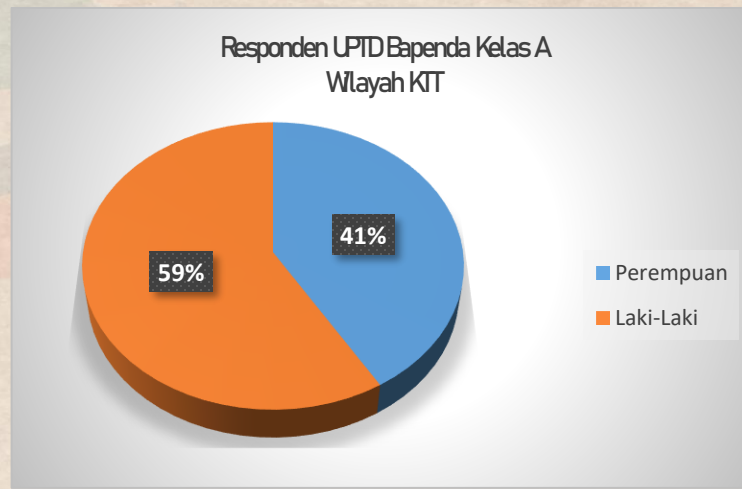
Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik jenis kelamin Responden Samsat Tarakan, didapatkan hasil bahwa Responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, hal ini tampak dari perbedaan jumlah dan persentasenya yaitu 130 laki-laki atau 57% , sedangkan responden perempuan 97 atau 43%.

- **Malinau**



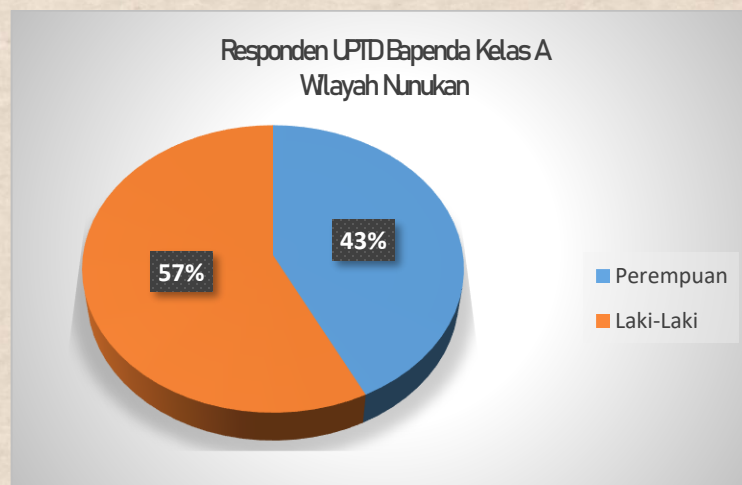
Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik jenis kelamin Responden Samsat Malinau, didapatkan hasil bahwa Responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, hal ini tampak dari perbedaan jumlah dan persentasenya yaitu 108 laki-laki atau 63% , sedangkan responden perempuan 64 atau 37%.

- **Tana Tidung**



Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik jenis kelamin Responden Samsat Tarakan, didapatkan hasil bahwa Responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, hal ini tampak dari perbedaan jumlah dan persentasenya yaitu 183 laki-laki atau 59% , sedangkan responden perempuan 126 atau 41%.

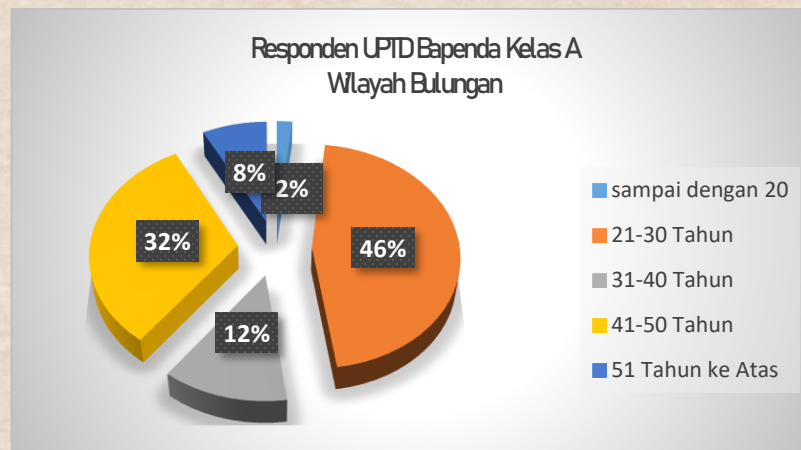
- **Nunukan**



Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik jenis kelamin Responden Samsat Nunukan, didapatkan hasil bahwa Responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, hal ini tampak dari perbedaan jumlah dan persentasenya yaitu 39 laki-laki atau 57% , sedangkan responden perempuan 29 atau 43%.

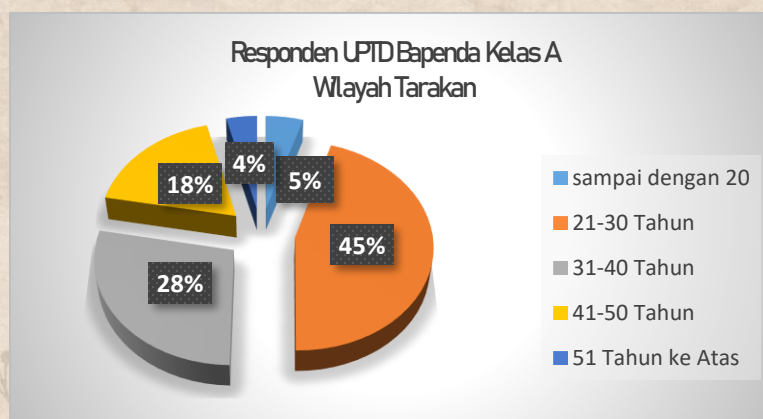
NO	URAIAN	UPT					
		Bulungan	Tarakan	Malinau	KTT	Nunukan	
2	Usia	Sampai dengan 20 tahun	5	11	2	3	2
		21-30 tahun	142	103	59	95	28
		31-40 tahun	50	63	56	113	24
		41-50 tahun	87	41	37	87	13
		51 tahun ke atas	24	9	18	11	1
		TOTAL	308	227	172	309	68

- **Bulungan**



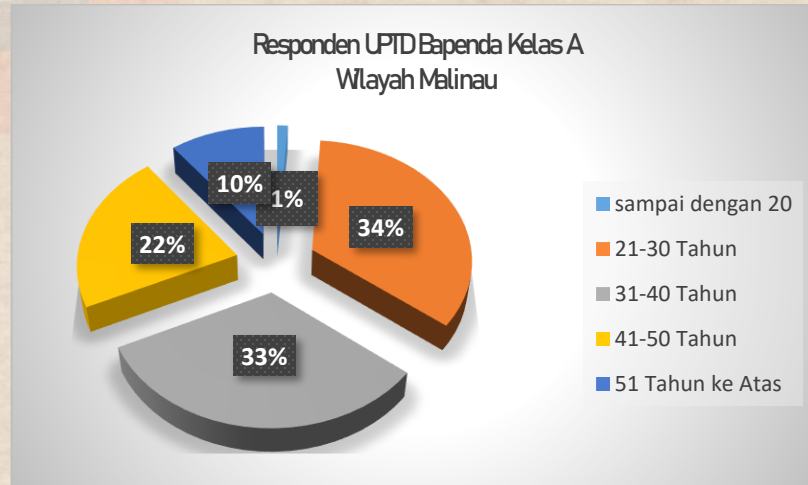
Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik usia Responden Samsat Bulungan, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di usia 21-30 tahun sebanyak 142 atau 46% responden dan terendah di usia sampai dengan 20 sebanyak 5 atau 2% responden.

- **Tarakan**



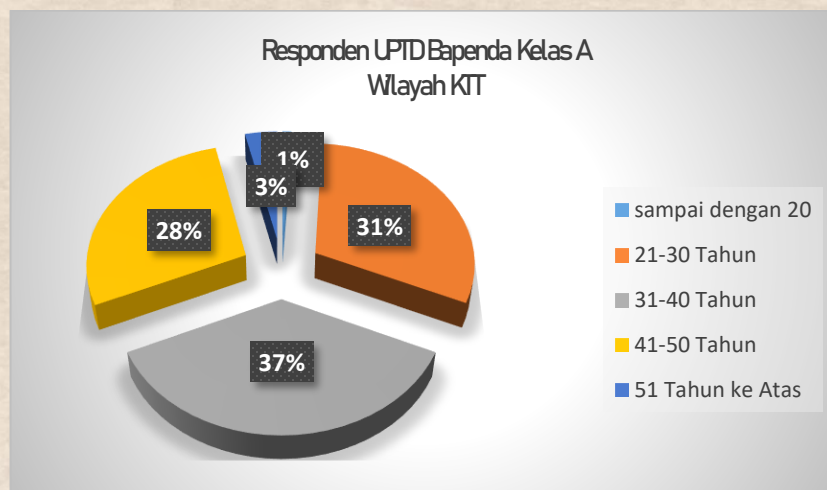
Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik usia Responden Samsat Tarakan, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di usia 21-30 tahun sebanyak 103 atau 45% responden dan terendah di usia sampai dengan 20 sebanyak 9 atau 5% responden.

- **Malinau**



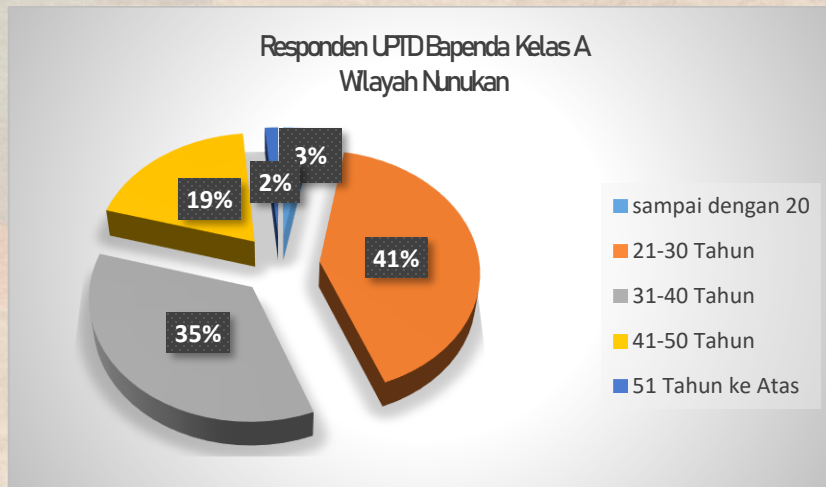
Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik usia Responden Samsat Malinau, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di usia 21-30 tahun sebanyak 59 atau 34% responden dan terendah di usia sampai dengan 20 sebanyak 2 atau 1% responden.

- **KTT**



Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik usia Responden Samsat KTT, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di usia 31-40 tahun sebanyak 113 atau 37% responden dan terendah di usia sampai dengan 20 sebanyak 3 atau 1% responden.

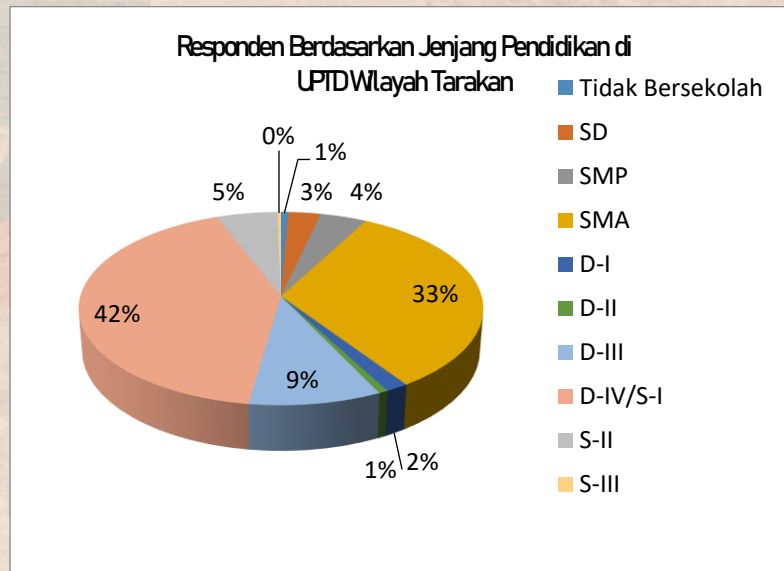
- Nunukan



Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik usia Responden Samsat Nunukan, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di usia 21-30 tahun sebanyak 28 atau 41% responden dan terendah di usia 51 Tahun ke Atas sebanyak 1 atau 2% responden.

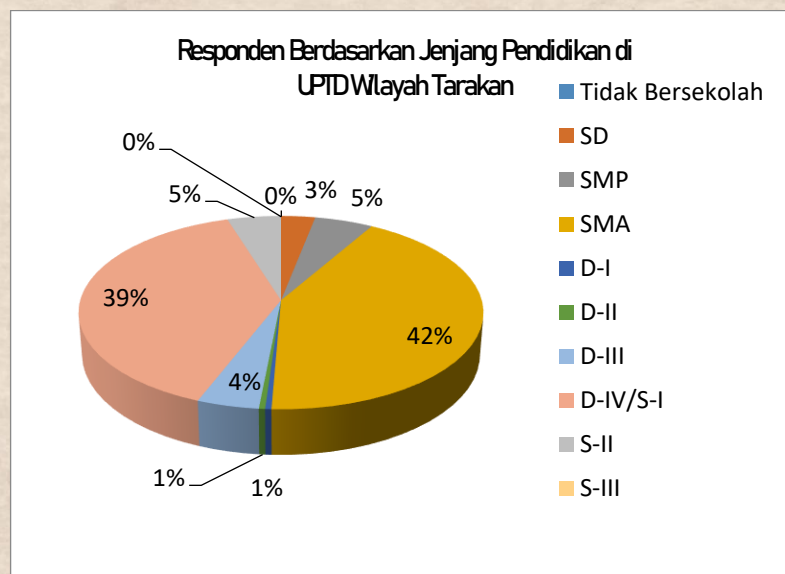
NO	URAIAN	UPT					
		Bulungan	Tarakan	Malinau	KTT	Nunukan	
3	Jenjang Pendidikan	Tidak Bersekolah	2	0	2	0	1
		SD	9	7	4	4	2
		SMP	13	12	6	26	5
		SMA	101	96	55	110	30
		D-I	5	1	0	0	0
		D-II	2	1	0	0	0
		D-III	29	10	20	19	4
		D-IV/S-I	129	89	77	136	25
		S-II	17	11	8	14	1
		S-III	1	0	0	0	0
		TOTAL		308	227	172	309

- **Bulungan**



Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik tingkat pendidikan Responden Samsat Bulungan, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di tingkat D-IV/S-I sebanyak 103 atau 40% responden dan terendah di tingkat S-III sebanyak 1 atau 1% responden. (koreksi karena harusnya ada yang nilainya 1 tapi diagram malah 0%)

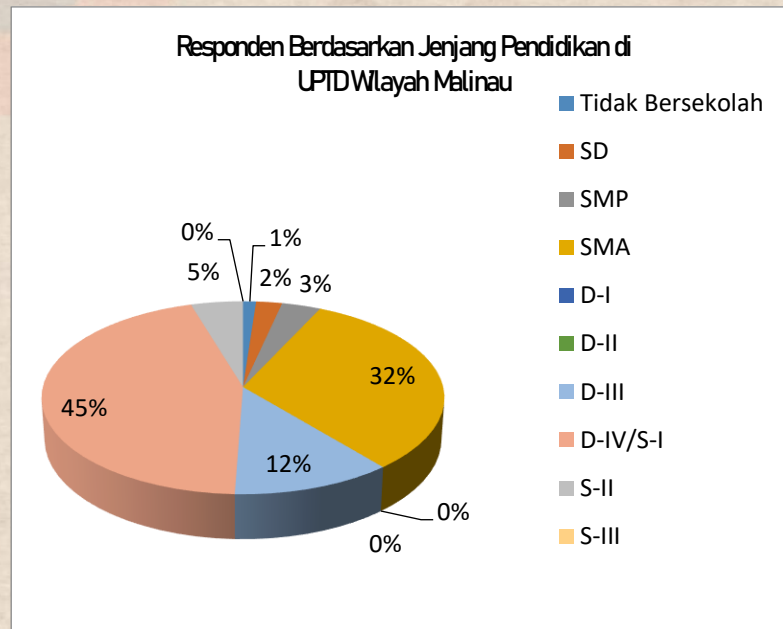
- **Tarakan**



Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik tingkat pendidikan Responden Samsat Tarakan, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di tingkat SMA sebanyak 96

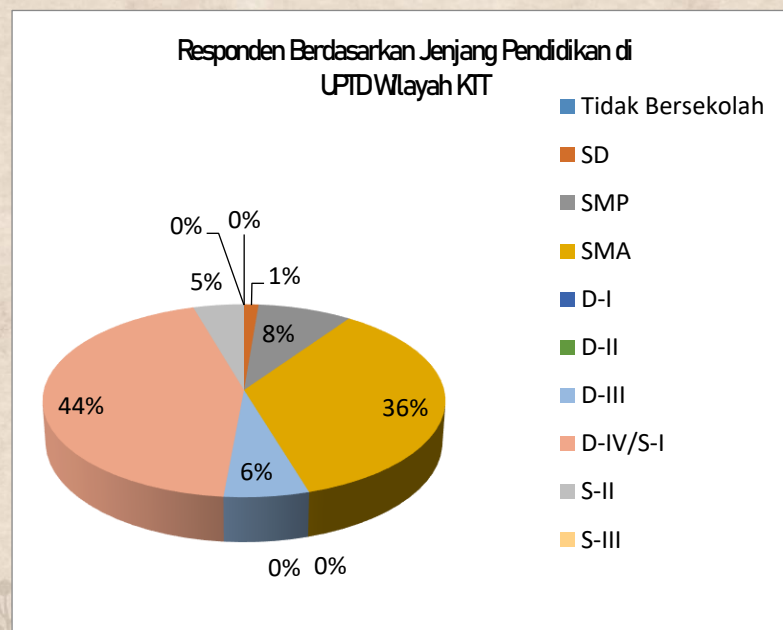
atau 42% responden dan terendah di tingkat Tidak Bersekolah & S-III sebanyak 0 atau 0% responden.

- **Malinau**



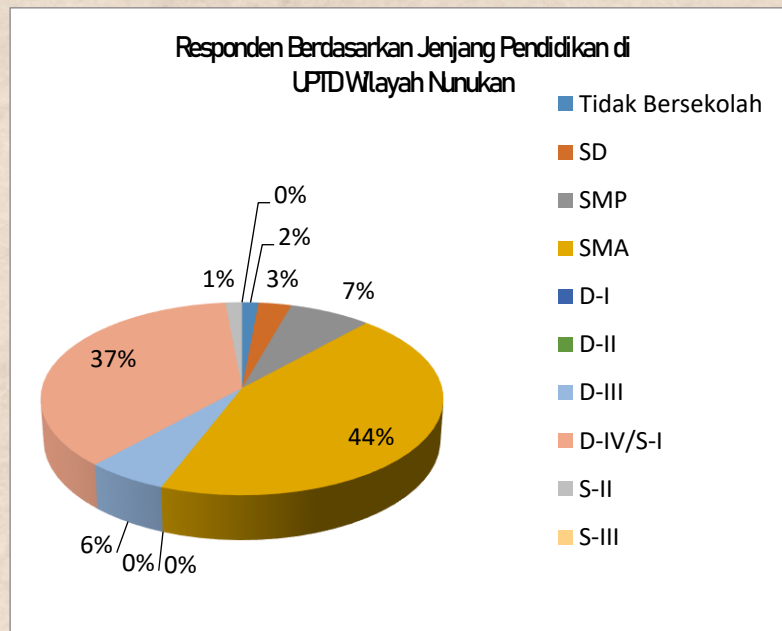
Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik tingkat pendidikan Responden Samsat Malinau, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di tingkat D-IV/SI sebanyak 77 atau 45% responden dan terendah di tingkat D-I, D-II, & S-III sebanyak 0 atau 0% responden.

- **KTT**



Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik tingkat pendidikan Responden Samsat KTT, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di tingkat D-IV/SI sebanyak 136 atau 44% responden dan terendah di tingkat Tidak Bersekolah, D-I, D-II, & S-III sebanyak 0 atau 0% responden.

- **Nunukan**

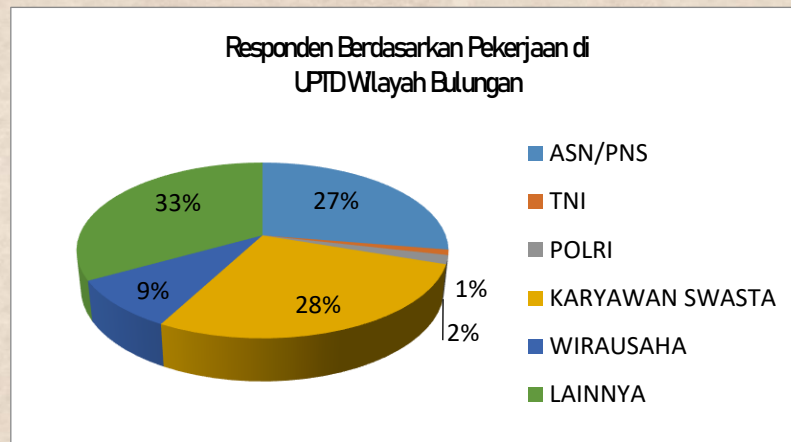


Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik tingkat pendidikan Responden Samsat Nunukan, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di tingkat SMA sebanyak 30 atau 44% responden dan terendah di tingkat D-I, D-II & S-III sebanyak 0 atau 0% responden.

NO	URAIAN	UPT					
		Bulungan	Tarakan	Malinau	KTT	Nunukan	
4	Pekerjaan	ASN/PNS	85	26	54	107	12
		TNI	3	1	1	1	1
		POLRI	5	1	0	1	2

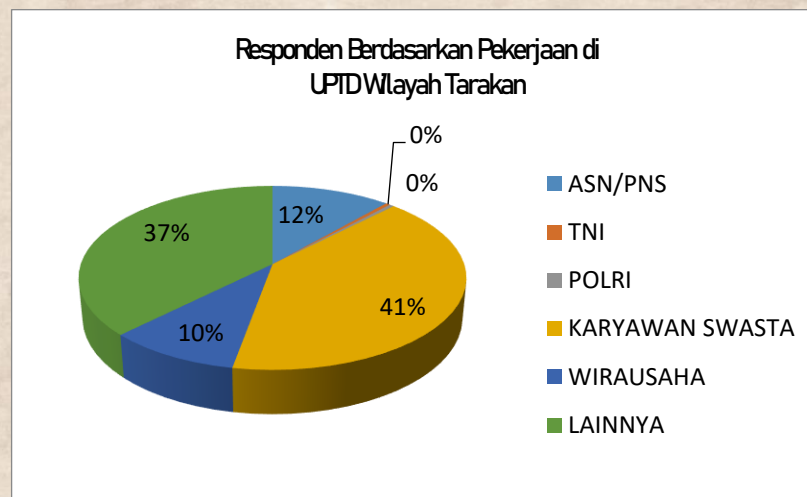
	Karyawan Swasta	85	92	39	35	20
	Wirausaha	28	22	24	47	4
	Lainnya	102	85	54	118	29
TOTAL		308	227	172	309	68

- **Bulungan**



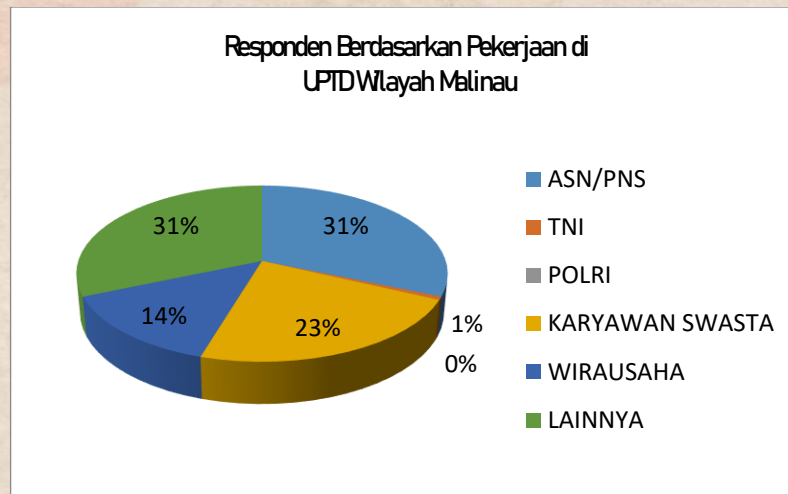
Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik pekerjaan Responden Samsat Bulungan, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di pekerjaan Lain-lain sebanyak 102 atau 33% responden dan terendah di pekerjaan TNI sebanyak 3 atau 1% responden.

- **Tarakan**



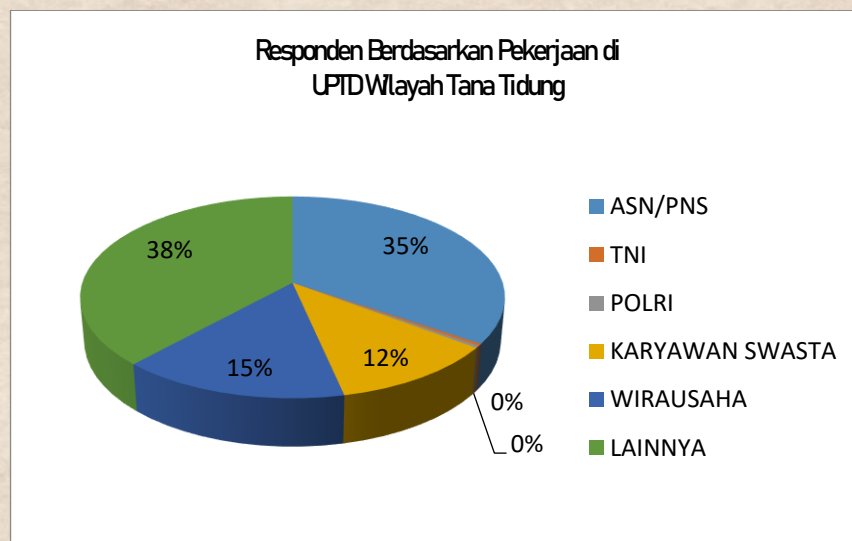
Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik pekerjaan Responden Samsat Tarakan, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di pekerjaan karyawan swasta sebanyak 92 atau 41% responden dan terendah di pekerjaan TNI & POLRI sebanyak 1 atau 0% responden.

- **Malinau**



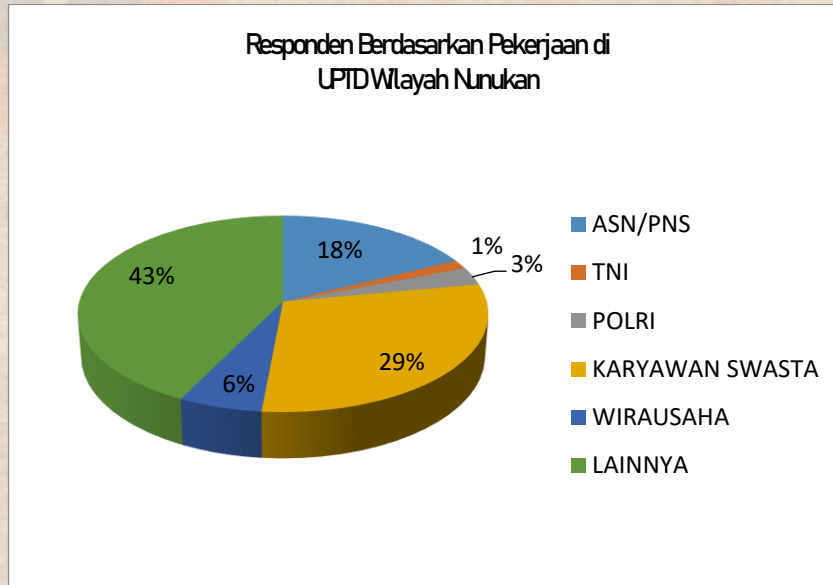
Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik pekerjaan Responden Samsat Malinau, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di pekerjaan ASN/Lainnya sebanyak 54 atau 31% responden dan terendah di pekerjaan POLRI sebanyak 0 atau 0% responden.

- **KTT**



Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik pekerjaan Responden Samsat KTT, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di pekerjaan Lainnya sebanyak 118 atau 38% responden dan terendah di pekerjaan TNI/POLRI sebanyak 1 atau 0% responden.

- **Nunukan**



Berdasarkan tabel dan diagram di atas karakteristik pekerjaan Responden Samsat Nunukan, didapatkan hasil bahwa Responden terbanyak di pekerjaan Lainnya sebanyak 29 atau 43% responden dan terendah di pekerjaan TNI sebanyak 1 atau 1% responden.

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa responden kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terdiri dari 1084 responden, dari berbagai kalangan penerima layanan yang memberikan penilaian baik secara objektif maupun subjektif dari pengalaman Wajib Pajak dalam menerima pelayanan di UPT Samsat Kabupaten/Kota. Hal tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan oleh Bapenda guna peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak yang lebih prima.

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

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata	Nilai IKM Setiap Unsur	Mutu Layanan
1	U1	3672	3,3874	84,6863	B (Baik)
2	U2	3681	3,3957	84,8939	B (Baik)
3	U3	3653	3,3699	84,2481	B (Baik)
4	U4	3619	3,3385	83,4640	B (Baik)
5	U5	3599	3,3201	83,0027	B (Baik)
6	U6	3642	3,3597	83,9944	B (Baik)
7	U7	3686	3,4003	85,0092	B (Baik)
8	U8	3579	3,3016	82,5415	B (Baik)
9	U9	3980	3,6715	91,7896	A (Sangat Baik)
Nilai IKM Unit Layanan Bapenda Prov. Kaltara				84,8477	B (Baik)

Berdasarkan tabel di atas diketahui unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) A (Sangat Baik), yang mengindikasikan bahwa petugas layanan yang berada di UPT Samsat Kabupaten/Kota berusaha untuk menampung dan menangani segala keluhan, kritik dan saran dari penerima layanan (Wajib Pajak) , sedangkan untuk unsur layanan dengan nilai terendah yaitu sarana dan prasarana dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) B (Baik), yang mengindikasikan bahwa masih harus dilakukan evaluasi dan peningkatan sarana prasarana yang ada di UPT Samsat Kabupaten/Kota guna kenyamanan dan kepuasan Wajib Pajak.

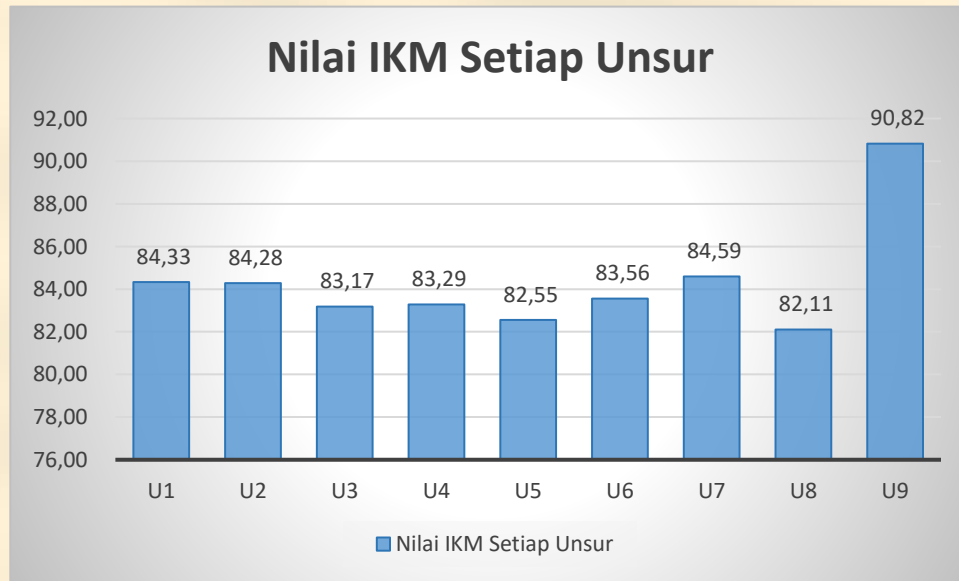


Diagram : Indeks Kepuasan Masyarakat

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari UPT Samsat Kabupaten/Kota diperoleh permasalahan/kelemahan dan kelebihan unsur layanan sebagai berikut :

1. Kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai unsur layanan terendah dengan nilai 82,10 B (Baik), yang mengindikasikan bahwa masih perlu dilakukan peningkatan dan evaluasi sarana prasarana yang lebih memadai di UPT Samsat Kabupaten/Kota.
2. Sedangkan penanganan dan pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai unsur layanan tertinggi dengan nilai 90,81 A (Sangat Baik), yang mengindikasikan bahwa petugas layanan yang berada di UPT Samsat Kabupaten/Kota telah berupaya semaksimal mungkin untuk menampung dan menangani segala keluhan dan permasalahan di UPT Samsat Kabupaten/Kota.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan dari penerima layanan (Wajib Pajak) diperoleh dari kuisioner yang dilakukan oleh UPT Bapenda Kabupaten/Kota, terdapat beberapa hal yang dapat digunakan sebagai pembahasan rencana tindak lanjut, yaitu sebagai berikut :

1. "Bapak yg duduk di loket penerimaan, gaya bicaranya kaku, terkesan kurang sopan, saran: ga cocok jadi frontliner, taruh saja di belakang".
2. "Sosialisasikan lebih masif lagi terkait unit pembayaran pajak ini kpd masyarakat".
3. "Kalau bisa di tambah prasarana samsat keliling".

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

- Belum diadakan pelatihan khusus bagi petugas pelayanan di front office (yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak), sehingga cenderung masih kaku dan kurang rama dalam memberikan pelayanan.

- Kurangnya sosialisasi terkait pelayanan pajak dan seputar pembayaran pajak, baik secara online (misal video penjelasan yang diunggah ke sosial media Bapenda/UPT), maupun secara offline (melalui spanduk, brosur, dll), sehingga masih banyak Wajib Pajak yang belum faham terkait prosedur/mekanisme layanan.
- Masih kurangnya sarana dan prasana (Mobil Samsat keliling) untuk memudahkan dan menjangkau Wajib Pajak dalam membayar pajak.

1.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dalam rangka penentu kebijakan yang dapat diterapkan oleh Bapenda melalui UPT Kabupaten/Kota. Sehingga hasil analisa tersebut, dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan layanan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Utara pada tanggal 08 Agustus tahun 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Produk Pelayanan	Diperlukan sosialisasi yang lebih aktif, baik online (media sosial) maupun offline (misal, brosur, dll) terkait syarat dan prosedur dari setiap layanan.	√	√	√	√	Pelaksana program

2	Kompetensi Pelaksana	Diadakan pelatihan khusus bagi petugas pelayanan, khususnya yang berada di <i>front office</i> .			√		Pelaksana program
3	Sarana dan Prasarana	Pengadaan barang (baik barang yang berada di ruang pelayanan maupun pelayanan keliling (mobil Samsat keliling) √				√	Pelaksana program

BAB V

KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada setiap Unit Pelayanan, dengan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Utara 84,30 (Baik), yang diperoleh dari akumulasi nilai IKM UPTD. Bapenda Kabupaten/Kota pada Unit Layanan Samsat, yang menggambarkan bagaimana proses pelayanan itu sendiri. Hal ini tertuang dengan hasil yang berbeda-beda pada setiap UPTD, dengan nilai A dan B, tanpa adanya nilai C dan D pada salah satu unsur layanan.

Namun demikian dari Sembilan unsur yang menjadi kategori penilaian SKM ini, terdapat Nilai A pada unsur penanganan pengaduan pengguna layanan. Hal ini tentunya menjadi nilai yang sangat positif, terlebih unsur yang mendapatkan nilai A adalah masalah yang sangat krusial dalam pelayanan publik.

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Februari sampai Juli dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,30, dimana setiap unsur layanan mendapatkan nilai Baik.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana, Waktu Pelayanan dan Sarana/Prasarana
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan, dengan nilai mutu layanan A (Sangat Baik).

LAMPIRAN

KUISIONER



KTT



Malinau



Nunukan



Tarakan



Bulungan

⋮

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

⋮

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Apakah pembayaran pajak yang Saudara bayarkan sesuai dengan tagihan pajak ? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- Tidak Ada
- Ada Tapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

Kritik dan Saran

TABEL TINDAK LANJUT UNSUR LAYANAN

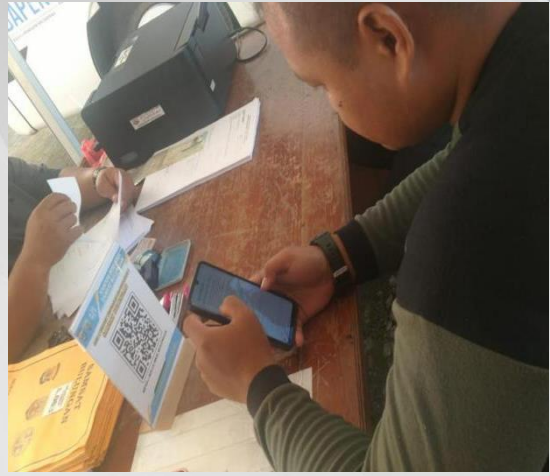
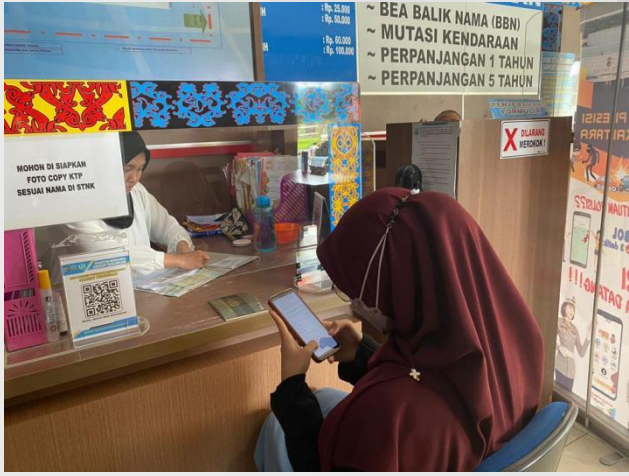
NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU			
			TW I	TW II	TW III	TW IV
1	U8 : Sarana dan Prasarana	Akan dilakukan peningkatan sarana dan prasarana yang ada di layanan Samsat Kabupaten/Kota yang disesuaikan dengan ketersediaan anggaran tahun 2023 (pengadaan Mobil Samsat Keliling di UPT)				√
2	U5 : Produk Pelayanan	Memberikan sosialisasi tentang produk pajak baik secara online maupun offline			√	
3	U3 : Waktu Pelayanan	Memberikan sosialisasi kepada Wajib Pajak terkait pembayaran pajak online (E-Samsat)			√	
4	U4 : Biaya	Biaya pajak sudah sesuai dengan aturan yang berlaku	√	√	√	√
5	U6 : Kompetensi Pelaksana	Melakukan pelatihan terkait perpajakan guna meningkatkan kompetensi petugas layanan				√
6	U2 : Prosedur	Mensosialisasikan video (yang sudah ada) terkait aplikasi SAMSATKU atau dapat juga dibuatkan alur dalam bentuk brosur, banner, dll			√	
7	U1 : Persyaratan	Menampilkan dokumen persyaratan pada web Bapenda/sosmed			√	
8	U7 : Perilaku Pelaksana	Melakukan pelatihan public speaking kepada seluruh staf pelayanan				√
9	U9 : Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Menyediakan pelayanan pengaduan Wajib Pajak baik secara online maupun offline				√

DOKUMENTASI

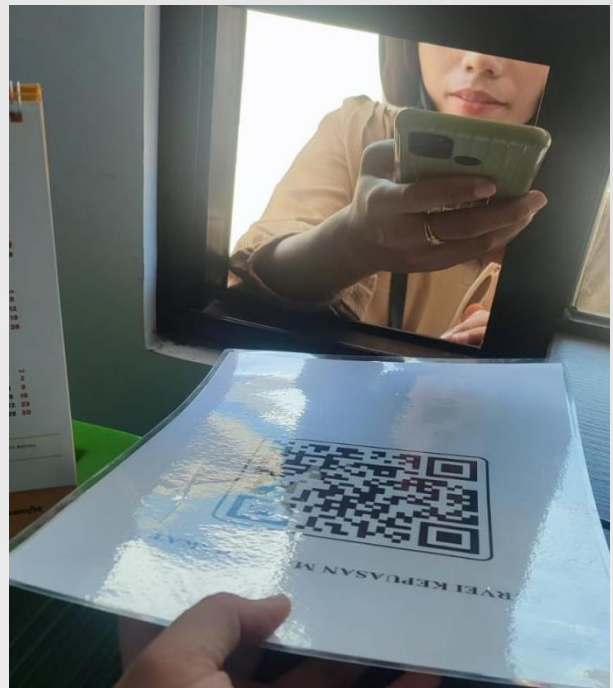
UPT KTT



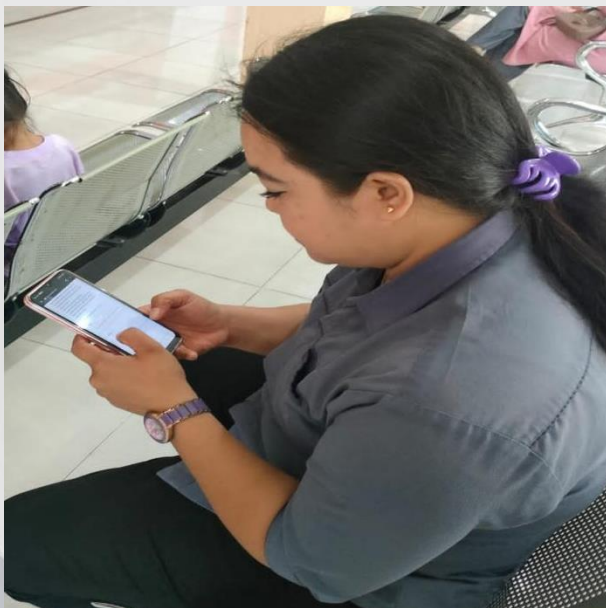
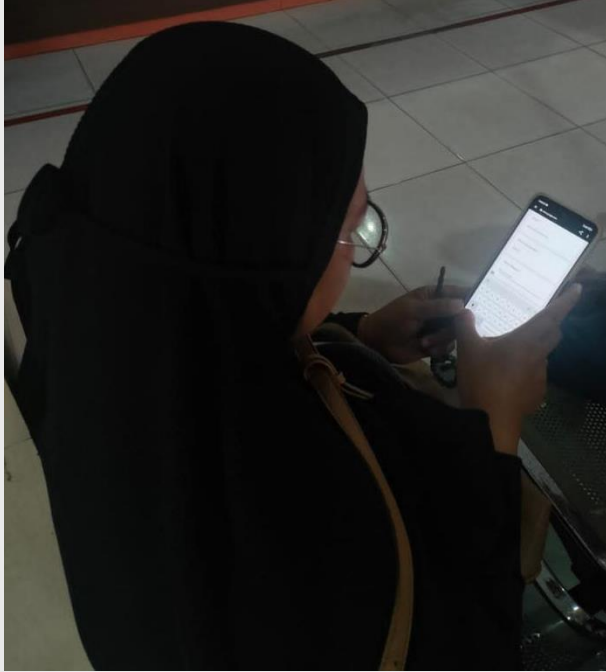
UPT BULUNGAN



UPT TARAKAN



UPT NUNUKAN



UPT MALINAU



