



LAPORAN

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Oleh  
**BADAN PENDAPATAN  
DAN ASET DAERAH  
PROVINSI NTT**

Tahun  
**2023**



[www.bpad.nttprov.go.id](http://www.bpad.nttprov.go.id)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa, Seiring dengan semangat transparansi dan akuntabilitas yang tinggi, Badan Penerimaan dan Aset Daerah kami telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2023. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan masukan, tanggapan, dan evaluasi dari masyarakat terkait pelayanan yang telah kami berikan. Dengan kerjasama yang baik, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi pijakan bagi kami dalam terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 yang kami susun adalah gambaran konkret dari keberhasilan dan tantangan yang dihadapi oleh Badan Penerimaan dan Aset Daerah. Kami berkomitmen untuk terus memperbaiki diri, mengoptimalkan efisiensi, dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.




Terima kasih atas perhatian dan partisipasi Anda. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas dan menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas layanan kami. Mari kita bersama-sama menjadikan [Nama Kota] sebagai tempat yang lebih baik untuk kita semua.

Kupang, 29 Januari 2024

Kepala Badan Pendapatan Dan Aset Daerah

Provinsi Nusa Tenggara Timur,

  
**ALEXON LUMBA, SH., M.Hum**  
PEMBINA UTAMA MADYA  
NIP. 19670828 199510 1 001

PARAF HIERARKI	
Sekretaris	
Perencana Ahli Muda	
Fungsional Umum	

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	iii
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 Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
BAB III .....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV .....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
BAB V .....	13
KESIMPULAN .....	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Pengolahan Data .....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	15

## **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, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pendapatan dan Aset Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas



pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2022 tentang Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6810);
- 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**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Pembayaran Pajak yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui 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 atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan dan Aset Daerah ini adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Pendapatan dan Aset Daerah yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan 22 UPTD Kabupaten/Kota, Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan 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 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15



## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Responden dipilih menggunakan 1 periode yaitu triwulan pertama dikarenakan jumlah sampel yang banyak karena melibatkan masyarakat umum sebagai wajib pajak. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 365 orang.

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
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1185 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	844	70%
		PEREMPUAN	341	30%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	115	8%
		SLTP	98	7%
		SLTA	143	10%
		DIII	99	7%
		SI	695	58%
		S2	20	2%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	456	38%
		WIRAUUSAHA	110	9%
		LAINNYA	336	28%

#### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

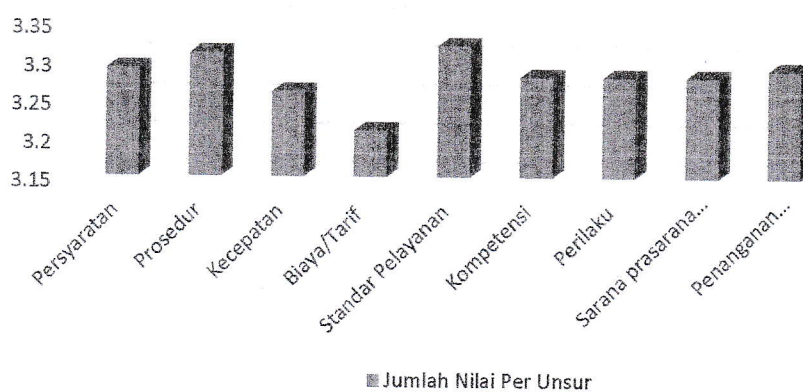
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	NRR	Kualitas Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.29	Sesuai



U2	Kemudahan prosedur pelayanan di UPTD. Wil. Kabupaten/Kota	3.31	Sesuai
U3	Kecepatan pelayanan di UPTD. Wil. Kabupaten/Kota	3.26	Sesuai
U4	Kewajiban Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3,21	Sesuai
U5	Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan	3.32	Sesuai
U6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.28	Sesuai
U7	Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	3.28	Sesuai
U8	Sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak	3.28	Sesuai
U9	Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	3.29	Sesuai
<i>Jumlah rata-rata</i>		29.52	Sesuai

Jumlah Nilai Rata-rata Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari survey yang dilakukan pada bulan ketiga pada Semester I didapatkan nilai IKM yang didapat sebesar **29,52** berada dalam nilai interval IKM **3.064–3.532**. Demikian juga nilai persepsi IKM sebesar **81.19** berada dalam nilai interval konversi antara **76,61 – 88,30**. Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan yang ada di Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT mendapatkan nilai B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan “Sesuai”.

Secara rinci dari beberapa pernyataan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat yang harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT diantaranya tentang:

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan sangat ditentukan dengan ketepatan waktu pelayanan. Hal ini dirasakan oleh masyarakat bahwa pihak Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT kurang konsisten dalam pelaksanaannya. Untuk itu perlu dilakukan pembenahan terhadap unit pemberi pelayanan tentang kedisiplinan waktu buka pelayanan.
2. Sikap Petugas dalam memberikan pelayanan. Kesopanan dan keramahan petugas perlu diperhatikan untuk mewujudkan pelayanan publik prima, petugas pemberi layanan perlu menciptakan suasana agar publik merasa dipentingkan, sehingga melahirkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT. Penilaian masyarakat terhadap persyaratan pelayanan kemungkinan disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan administrasi.
4. Penanganan terhadap keluhan. Pelayanan yang responsif terhadap keluhan masyarakat perlu diperhatikan, karena merupakan gambaran dari kemampuan Instansi dalam memberikan pelayanan. Adanya responsivitas menjadi sangat penting dan dibutuhkan dalam suatu pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan salah satu bukti keberhasilan suatu organisasi dalam hal peningkatan kualitas dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat.



Kerja organisasi dan pegawainya. Apapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sesuai dengan tatalaksana, prosedur dan kewenangan sehingga penerima layanan dapat menjadi puas terhadap apa yang diterimanya. Untuk itu Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima yang merupakan suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan penggunaanya.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Berikut adalah rencana tindak lanjut yang dapat diimplementasikan oleh Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT:

**1. Perbaikan Kedisiplinan Waktu:**

- Melakukan evaluasi internal terkait jadwal pelayanan dan mengidentifikasi titik-titik lemah.
- Mengadakan pelatihan kedisiplinan waktu untuk pegawai yang terlibat dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
- Memperkenalkan sistem pengawasan internal untuk memastikan konsistensi dalam penerapan jadwal pelayanan.

**2. Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Petugas:**

- Mengadakan pelatihan komunikasi interpersonal, etika kerja, dan pelayanan publik untuk semua petugas.
- Menerapkan sistem penghargaan atau pengakuan bagi petugas yang menunjukkan sikap positif dan keramahan dalam pelayanan.
- Membuat mekanisme umpan balik dari masyarakat untuk menilai tingkat kepuasan terhadap sikap petugas.

**3. Kampanye Pemahaman Persyaratan Pelayanan:**

- Menggelar kampanye informasi melalui berbagai media (sosial, cetak, dan daring) untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang persyaratan pelayanan.
- Menyediakan materi informasi yang jelas dan mudah dimengerti di kantor pelayanan dan situs web resmi.
- Menyelenggarakan sesi penyuluhan atau workshop bersama masyarakat untuk menjelaskan prosedur dan persyaratan pelayanan.

**4. Peningkatan Responsivitas Terhadap Keluhan:**

- Meningkatkan pelatihan pegawai dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan efektif.
- Memperkenalkan sistem pelaporan keluhan daring yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan keluhan secara mudah dan cepat.
- Menerapkan mekanisme pemantauan keluhan secara rutin untuk menilai efektivitas tanggapan dan menindaklanjuti perbaikan.

#### 5. Penerapan Budaya Pelayanan Prima:

- Mengadakan pelatihan untuk memahami dan menerapkan budaya pelayanan prima di seluruh organisasi.
- Membuat panduan dan pedoman internal yang jelas tentang tatalaksana, prosedur, dan kewenangan dalam memberikan pelayanan.
- Menerapkan sistem penghargaan atau pengakuan bagi pegawai yang menunjukkan dedikasi dalam menerapkan budaya pelayanan prima.

#### 6. Audit Internal dan Evaluasi Rutin:

- Melakukan audit internal secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan kualitas pelayanan.
- Menyusun tim evaluasi internal yang terdiri dari berbagai unit untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.
- Menggunakan hasil audit dan evaluasi untuk merancang program perbaikan berkelanjutan.

Implementasi rencana tindak lanjut ini harus didukung oleh komitmen dari semua tingkatan dalam organisasi. Pemantauan dan evaluasi berkala juga diperlukan untuk memastikan keberlanjutan perbaikan dalam mutu pelayanan.

### 4.3 Tren Nilai SKM

#### 1. Nilai IKM:

- Nilai IKM sebesar 29,52 berada dalam rentang 3.064–3.532. Meskipun nilai ini memberikan penilaian "B" yang menunjukkan kinerja yang sesuai, perhatian tetap diperlukan untuk memahami tren perubahan nilai IKM dari waktu ke waktu.

#### 2. Persepsi IKM:

- Nilai persepsi IKM sebesar 81.19 berada dalam interval 76,61–88,30. Nilai ini menunjukkan tingkat kepuasan yang positif. Peningkatan atau



penurunan nilai dari survei sebelumnya bisa menjadi indikator tren kepuasan masyarakat.

**3. Fokus Perbaikan:**

- Pernyataan dalam IKM yang menyoroti aspek kecepatan waktu, sikap petugas, kesesuaian persyaratan pelayanan, penanganan keluhan, dan budaya pelayanan prima memberikan petunjuk tentang area-area yang mungkin mengalami perubahan seiring waktu.

**4. Konsistensi Dalam Pelayanan:**

- Poin yang menyebutkan kurangnya konsistensi dalam pelaksanaan kecepatan waktu pelayanan menyoroti bahwa perhatian harus diberikan untuk memastikan bahwa perbaikan yang diimplementasikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan konsisten dari waktu ke waktu.

**5. Responsivitas Terhadap Keluhan:**

- Keberhasilan dalam meningkatkan responsivitas terhadap keluhan dapat mencerminkan perbaikan dalam kualitas pelayanan. Evaluasi lebih lanjut terhadap bagaimana keluhan diatasi dan apakah ada peningkatan dalam tingkat kepuasan masyarakat dapat memberikan gambaran tentang tren positif atau negatif.

**6. Budaya Pelayanan Prima:**

- Perlu dipantau bagaimana Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT melaksanakan dan memelihara budaya pelayanan prima. Peningkatan budaya pelayanan dapat memiliki dampak positif pada persepsi masyarakat.

Untuk memahami tren lebih rinci, diperlukan data survei dari waktu ke waktu. Jika survei serupa telah dilakukan sebelumnya, perbandingan nilai dan perubahan dalam indikator dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang bagaimana kinerja dan kepuasan masyarakat telah berkembang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **1. Nilai IKM dan Persepsi IKM:**

- Meskipun nilai IKM dan persepsi IKM Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT saat ini cukup baik dengan penilaian "B," ada potensi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mencapai nilai yang lebih tinggi dan kepuasan masyarakat yang lebih baik.

#### **2. Tantangan dalam Pelayanan:**

- Tantangan utama yang dihadapi oleh Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT termasuk konsistensi dalam kecepatan waktu pelayanan, sikap petugas, pemahaman persyaratan pelayanan, dan penanganan keluhan. Tindakan yang diambil untuk membenahi masalah-masalah ini melalui rencana tindak lanjut akan krusial dalam meningkatkan mutu layanan.

#### **3. Rencana Tindak Lanjut yang Komprehensif:**

- Rencana tindak lanjut yang diajukan mencakup berbagai aspek, seperti kedisiplinan waktu, pelatihan kesopanan petugas, kampanye pemahaman persyaratan pelayanan, peningkatan responsivitas terhadap keluhan, implementasi budaya pelayanan prima, dan audit internal. Hal ini mencerminkan pendekatan yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> </div>		Waktu : <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="margin-right: 5px;">08.00 – 12.00*</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="margin-right: 5px;">13.00 – 17.00*</div> </div>	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan	: <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		
Pekerjaan	: <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha		
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	
<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>	

No Responden	Nilai Per Usus								Jumlah	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
5	4	4	3	2	3	3	3	2	4	29
6	4	3	3	4	3	3	4	4	3	33
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
9	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
11	3	4	4	3	4	3	4	3	3	30
12	3	4	4	4	4	3	3	4	3	32
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	31
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
15	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
17	3	3	3	3	2	3	3	3	4	26
18	4	4	3	4	3	3	4	4	3	33
19	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
20	4	4	3	4	4	3	3	3	3	30
21	4	4	3	4	4	4	4	4	3	33
22	3	3	3	2	2	4	4	4	3	29

- Pimpinan Perusahaan
- Manajer/ Wakil Manajer
- Mahasiswa
- Pelajar/ Mahasiswa
- PNS/ TNI/ POLRI
- Lainnya ..... (sebutkan)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1183	1177	3	3	3	2	3	3	3	2	2	24		
1184	1178	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26		
1185	1179	3	3	3	2	4	3	3	3	2	26		
1186	1180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27		
1187	1181	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28		
1188	1182	3	3	3	2	3	3	4	3	3	27		
1189	1183	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29		
1190	1184	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26		
1191	1185	3	3	4	2	3	3	3	3	3	27		
1192	Jumlah Nilai per unsur	3899	3927	3868	3799	3929	3892	3884	3891	3897	34986		
1193	NRR per unsur	3.29	3.31	3.26	3.21	3.32	3.28	3.28	3.28	3.29	29.52		
1194	NRR tertimbang per unsur	0.36	0.36	0.36	0.35	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	3.25		
1195	IKM Unit Pelayanan									81.19			



### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Sosialisasi SKM di SAMSAT Kota Kupang



[www.bpad.nttprov.go.id](http://www.bpad.nttprov.go.id)