

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BATAM
TAHUN 2024

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 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)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	21
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	24

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 mengamanatkan 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 Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau Kota Batam, 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.
- 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 PBB, BPHTB, reklame, dan pelaporan pajak daerah (Hotel, Restoran, Hiburan, Parkir, dan Tenaga Listrik) daerah yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Batam

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 Daerah Kota Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kota Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Daerah yaitu :

1. **Persyaratan (U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif (U4)** : 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 (U5)** : 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 (U6)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana (U7)** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana (U9)** : 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 Loker pelayanan pajak daerah Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Batam dan unit pelayanan pajak daerah Gedung Mall Pelayanan Publik (MPP) pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau diberikan pada petugas pelayanan. 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) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	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 Daerah Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.600 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 335 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 335 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	174	51%
		PEREMPUAN	161	49%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	14	4%
		SLTA	120	36%
		DIII	40	12%
		SI	150	45%
		S2	11	3%
3	PEKERJAAN	PNS	25	7%
		TNI	10	3%
		SWASTA	112	34%
		WIRUSAHA	155	46%
		LAINNYA	33	10%
4	JENIS LAYANAN	HOTEL	50	15%
		RESTORAN	70	21%
		REKLAME	40	12%
		HIBURAN	30	9%
		PARKIR	25	7%
		PBB	50	15%
		BPHTB	50	15%
		TENAGA LISTRIK	20	6%

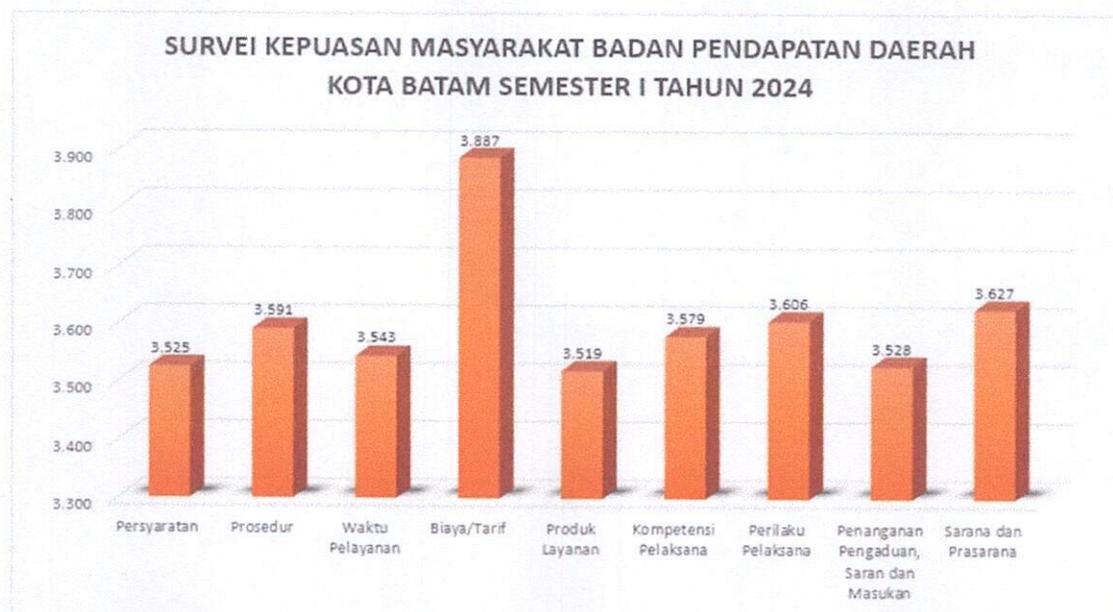
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,53	3,59	3,54	3,89	3,52	3,58	3,61	3,53	3,63
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		89,93 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk layanan (U5) mendapatkan nilai terendah yaitu 3.52. Selanjutnya Persyaratan (U1) yang mendapatkan nilai 3.53 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8) termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,53.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tariff (U4) mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dari unsur layanan, Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai 3,63, dan Perilaku Pelaksana (U7) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61.

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

- a. "Loket pelayanan ditambah agar tidak antri terlalu lama dan penginputan lebih cepat".
- b. "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- c. "Parkirnya susah"
- d. "Jumlah printer di loket MPP agar ditambah lagi".
- e. "Prosedur agar lebih dipermudah lagi supaya bisa gampang untuk dimengerti".

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

1. Dalam mengurangi penumpukan wajib pajak, Bapenda sudah melaksanakan jemput bola / roadshow dilokasi-lokasi perumahan agar lebih dekat dan mempermudah wajib pajak menerima pelayanan.
2. Sarana Prasarana yang dianggap kurang memadai, seperti terbatasnya ruang parkir bagi para penerima pelayanan yang ingin melakukan pelayanan dikantor Bapenda.

3. Penanganan Pengaduan sudah memiliki Call Centre, Kotak Saran serta tenaga konsultasi
4. Sarana dan Prasarana yang dimiliki perlu ditambah lagi agar proses penginputan bisa lebih cepat dan supaya wajib pajak tidak menunggu lebih lama.
5. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat intern Badan Pendapatan Daerah Kota Batam secara berkala guna mengakomodir segala permasalahan pelayanan yang dihadapi. 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 SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Persyaratan	Sosialisasi persyaratan PBB, BPHTB, Reklame, dan pelaporan pajak manual dan <i>online</i>		√	√	√	BAPENDA Kota Batam
		Pembuatan manualbook, flyer, dan brosur tentang persyaratan			√	√	
3.	Produk Layanan	Peningkatan sosialisasi registrasi PBB, BPHTB, Reklame, dan pelaporan pajak <i>online</i>		√	√	√	BAPENDA Kota Batam

		Pembuatan Kanal Pembayaran tanpa validasi lagi	√	√	√		BAPENDA Kota Batam
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			
5.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Membuat media pengaduan, saran, dan masukan melalui whatsapp	√	√			BAPENDA Kota Batam

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pendapatan Daerah Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Badan Pendapatan Daerah Kota Batam.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,93. Nilai SKM Badan Pendapatan Daerah Kota Batam menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan (U5), Persyaratan (U1) , serta Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan (U8).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dari unsur layanan, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,63, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61.

Kota Batam, Juli 2024
Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kota Batam



RENDA AZMANSYAH
Pembina Utama Muda
NIP. 19701120 200003 1 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PEMERINTAH KOTA BATAM

PANDUAN KUESIONER PELAKSANAAN SURVEY IKM TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN **BADAN PENDAPATAN DAERAH** KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :
 (misal : Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir, Reklame, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2024
BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATAM**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
7	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
8	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
9	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
10	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
11	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
17	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
21	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
27	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
28	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
29	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
30	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
31	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
32	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
33	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
34	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
35	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
36	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
37	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
39	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
40	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
41	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
42	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
43	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
45	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3

97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
102	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
103	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
104	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
105	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
106	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
107	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
108	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
113	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
114	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
115	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
118	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
119	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
120	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
121	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
122	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
125	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
126	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
127	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
130	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
133	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
136	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
142	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
143	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
144	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
145	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
146	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
147	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4

199	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
200	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
201	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
202	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
203	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
204	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
205	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
206	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
207	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
210	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
211	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
212	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
213	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
214	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
216	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
218	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
219	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
220	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
222	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
223	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
224	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
225	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
226	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
227	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
228	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
229	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
230	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
231	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
232	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
233	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
234	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
239	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
240	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
241	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
242	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
244	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
245	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
246	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
247	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
248	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
249	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3

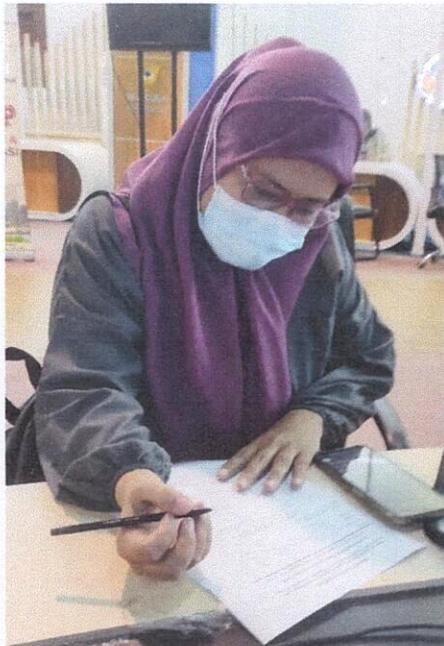
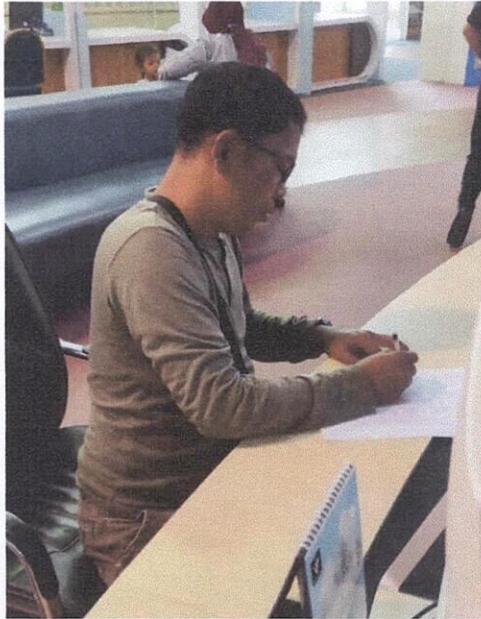
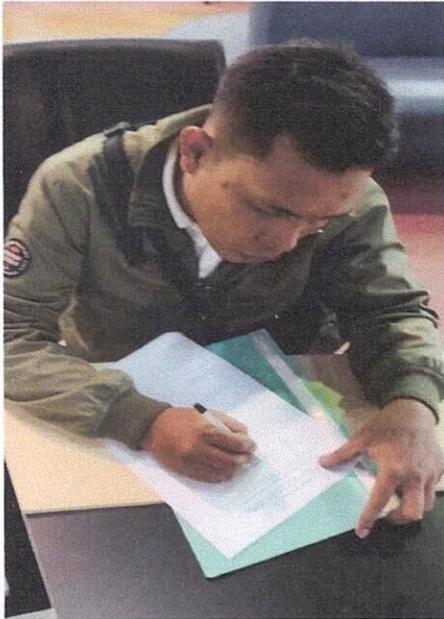
LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2024

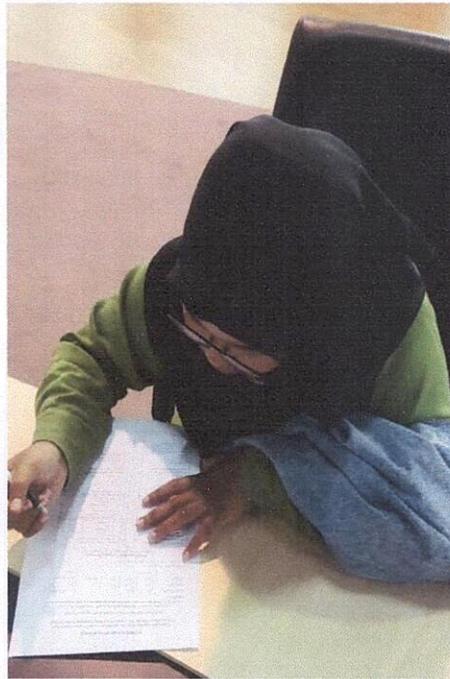
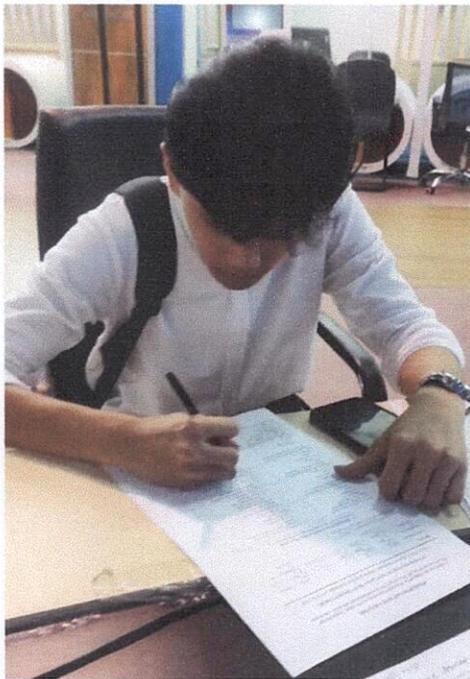
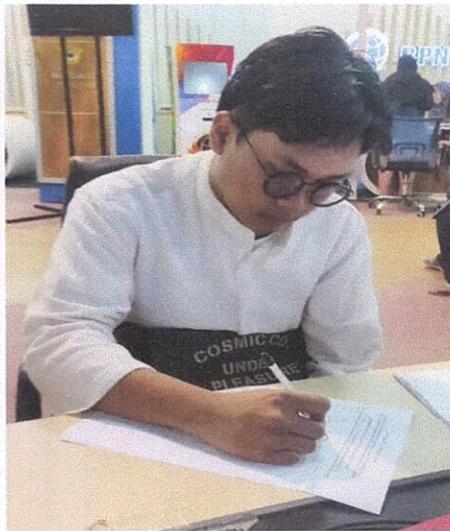
301	3	3	4	4	3	3	4	4	3
302	4	4	3	4	4	3	4	3	4
303	3	4	4	4	4	4	4	3	4
304	4	4	3	4	3	4	3	4	3
305	3	3	3	4	4	4	4	3	4
306	4	4	4	4	4	3	4	4	4
307	3	3	3	4	3	4	3	3	3
308	3	3	3	4	3	3	4	4	4
309	4	4	4	4	4	3	4	3	4
310	4	3	3	4	4	4	4	4	3
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	3	3	3	3	4
313	3	3	3	4	3	3	3	3	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	3	3	3	4	3	3	3	3	1
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	3	3	4	4	3	3	4	3	4
318	3	3	3	4	3	3	3	3	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	3	4	3	4	3	3	4
321	4	3	3	4	4	3	4	4	3
322	3	3	4	4	4	3	4	4	4
323	4	4	4	4	3	3	4	4	4
324	3	3	3	4	4	4	3	3	3
325	4	4	4	4	4	3	3	3	3
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	3	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	3	3	4	3	3
330	3	3	3	4	4	4	4	3	4
331	4	4	3	4	4	3	3	4	3
332	3	4	3	4	4	4	3	4	4
333	3	3	3	4	3	3	4	3	4
334	4	3	4	4	4	3	4	3	3
335	3	4	3	4	3	3	3	4	4
Nilai/Unsur									
1181 1203 1187 1302 1179 1199 1208 1182 1215									
NRR/Unsur									
3,525 3,591 3,543 3,887 3,519 3,579 3,606 3,528 3,627									
NRR tertimbang/Unsur									
0,391 0,399 0,393 0,431 0,391 0,397 0,400 0,392 0,403									
IKM Unit pelayanan									
89,927									
Keterangan :				No.		UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA	
- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan				U1		Persyaratan		3,525	
- NRR = Nilai rata-rata				U2		Prosedur		3,591	
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat				U3		Waktu Pelayanan		3,543	
- *) = Jumlah NRR tertimbang				U4		Biaya/Tarif		3,887	
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25				U5		Produk Layanan		3,519	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terdistribusikan				U6		Kompetensi/Pelaksana		3,579	
				U7		Perilaku Pelaksana		3,606	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111				U8		Peningkatan Peningkatan, Saran dan Masukan		3,528	
				U9		Sarana dan Prasarana		3,627	
IKM UNIT PELAYANAN :				89.93					
Mutu Pelayanan :									

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)







4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATAM

PEMERINTAH KOTA BATAM

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Pendapatan Daerah Kota Batam perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan

peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Batam periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan (U1)	89.40	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	88.25	A
3	Waktu Penyelesaian (U3)	90.48	A
4	Biaya/Tarif (U4)	92.80	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan (U5)	92.47	A
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	92.30	A
7	Perilaku Pelaksana(U7)	88.91	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)	87.75	A
9	Sarana dan Prasarana (U9)	84.27	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Perilaku Pelaksana	1.1 Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent.		√	√		BAPENDA Kota Batam
2	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	2.1 Untuk mempercepat penanganan pengaduan saran dan masukan kami menyediakan wadah aspirasi bukan hanya dengan system manual tetapi juga secara online.	√	√	√		BAPENDA Kota Batam
3	Sarana dan Prasarana	3.1 Menganggarkan Pengadaan Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan dalam Menunjang Pekerjaan.	√	√	√		BAPENDA Kota Batam

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Perilaku Pelaksana	Sudah	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent.		Penyampaian narasumber yang terlalu baku sehingga perlu dikembangkan lagi agar penyampaian materi lebih mudah diterima oleh petugas pelayanan yang hadir

2	2.1 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sudah	<p>Untuk mempercepat penanganan pengaduan saran dan masukan kami menyediakan wadah aspirasi bukan hanya dengan system manual tetapi juga secara online.</p>		<p>Kurangnya minat masyarakat untuk membaca atau mencari informasi yang telah kami sediakan</p>
3	3.1 Sarana dan Prasarana	Sudah	<p>Menganggarkan Pengadaan Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan dalam Menunjang Pekerjaan.</p>		<p>Menyesuaikan kebutuhan pengadaan sarana prasana dengan ketersediaan anggaran yang ada</p>

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Pendapatan Daerah Kota telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Rencana tindak lanjut diupayakan terlaksana secara maksimal agar perbaikan dapat berjalan dengan baik dan terlaksana sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan:
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala	Melaksanakan monitoring sesuai dengan SOP	1 hari kerja	Tim SKM	BAPENDA Kota Batam

Batam, Desember 2023
 Badan Pendapatan Daerah
 Kota Batam



RATA AZMANSYAH
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19701120 200003 1 009