

LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BADAN PENDAPATAN DAERAH  
TAHUN 2024

# 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 mengamankan 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 undefined, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;

## BAB II

### DASHBOARD

#### 2.1 Jumlah Responden SKM

##### 2.1.1 Jumlah Responden Triwulan IV 2024

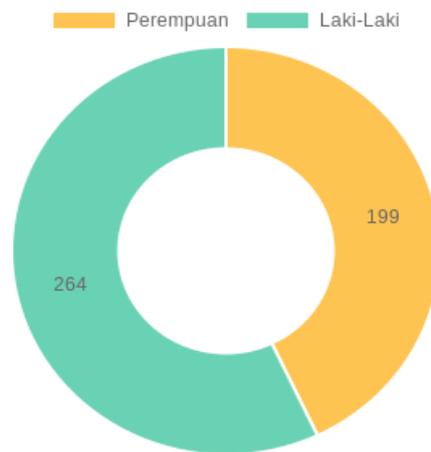
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Triwulan IV 2024 yang diperoleh yaitu 513 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	PEREMPUAN	199	43%
		LAKI-LAKI	264	57%
2	PENDIDIKAN	D4/S1	178	38%
		SMA/SEDERAJAT	169	36%
		D1/D2/D3	78	17%
		SMP/SEDERAJAT	13	3%
		S2	12	3%
		SD/SEDERAJAT	6	1%
		TIDAK SEKOLAH	1	0%
		S3	8	2%
3	PEKERJAAN	SWASTA	127	27%
		PEKERJA LEPAS/FREELANCE	28	6%
		WIRASWASTA	147	32%
		ASN (PNS/PPPK)	62	13%
		IBU RUMAH TANGGA	35	8%
		LAIN-LAIN	28	6%
		PENSIUNAN	6	1%
		TIDAK BEKERJA	4	1%
		PELAJAR/MAHASISWA	9	2%
		TNI/POLRI	11	2%
PETANI/NELAYAN	8	2%		
4	LAYANAN	PELAYANAN PAJAK BARANG DAN JASA TERTENTU (PBJT)	175	34%
5		PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	338	66%

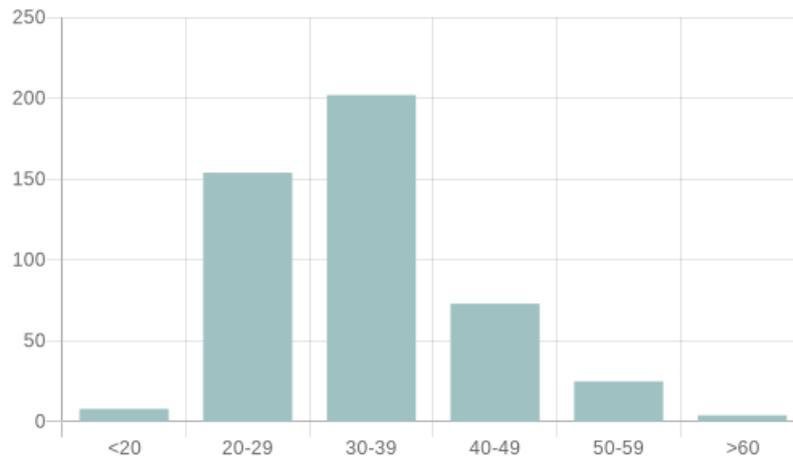
### Jumlah layanan yang telah melakukan SKM



### Jumlah respon menurut jenis kelamin



### Jumlah responden menurut kelompok umur

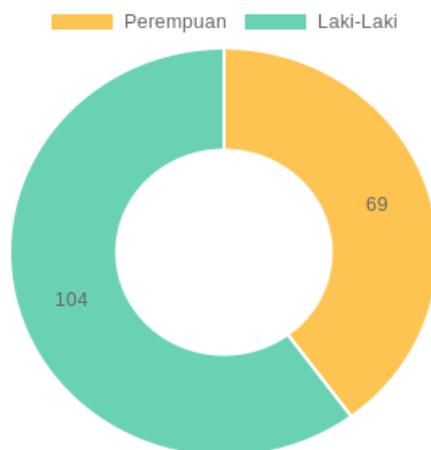


### 2.1.2 Jumlah Responden Pelayanan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT)

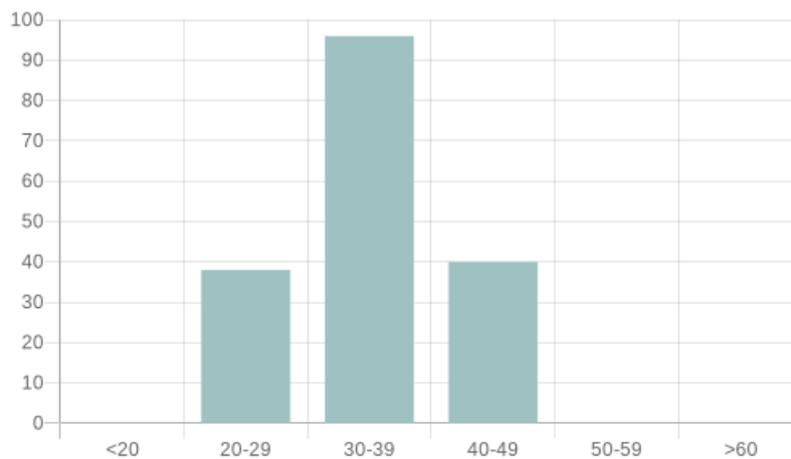
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Pelayanan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) yang diperoleh yaitu 175 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	PEREMPUAN	69	40%
		LAKI-LAKI	104	60%
2	PENDIDIKAN	D4/S1	90	52%
		SMA/SEDERAJAT	66	38%
		D1/D2/D3	17	10%
		SMP/SEDERAJAT	1	1%
3	PEKERJAAN	SWASTA	91	52%
		PEKERJA LEPAS/FREELANCE	15	9%
		WIRASWASTA	64	37%
		ASN (PNS/PPPK)	4	2%

### Jumlah respon menurut jenis kelamin



### Jumlah responden menurut kelompok umur

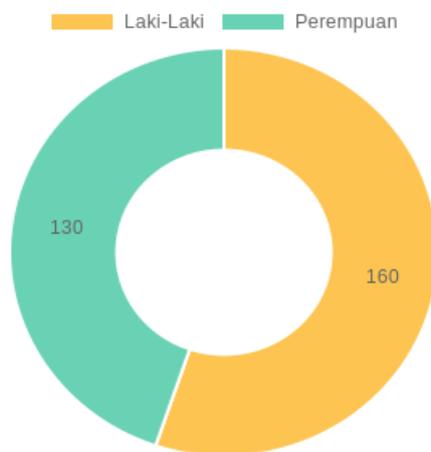


### 2.1.3 Jumlah Responden Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaaan dan Perkotaan (PBB-P2)

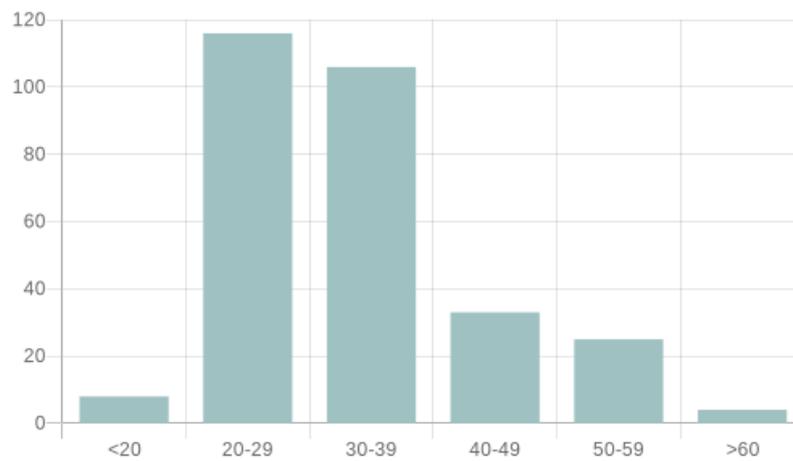
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang diperoleh yaitu 338 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	160	55%
		PEREMPUAN	130	45%
2	PENDIDIKAN	D4/S1	88	30%
		S2	12	4%
		SMA/SEDERAJAT	103	35%
		D1/D2/D3	61	21%
		SMP/SEDERAJAT	12	4%
		SD/SEDERAJAT	6	2%
		TIDAK SEKOLAH	1	0%
		S3	8	3%
3	PEKERJAAN	ASN (PNS/PPPK)	58	20%
		IBU RUMAH TANGGA	35	12%
		SWASTA	36	12%
		WIRASWASTA	83	29%
		LAIN-LAIN	28	10%
		PEKERJA LEPAS/FREELANCE	13	4%
		PENSIUNAN	6	2%
		TIDAK BEKERJA	4	1%
		PELAJAR/MAHASISWA	9	3%
		TNI/POLRI	11	4%
PETANI/NELAYAN	8	3%		

### Jumlah respon menurut jenis kelamin



### Jumlah responden menurut kelompok umur



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

Adapun unsur data persepsi adalah sebagai berikut

U1 = Persyaratan

U2= Prosedur

U3 = Waktu

U4 = Biaya

U5 = Produk Pelayanan

U6 = Kompetensi Pelaksana

U7 = Perilaku Pelaksana

U8 = Penanganan Pengaduan

U9 = Sarana dan Prasarana

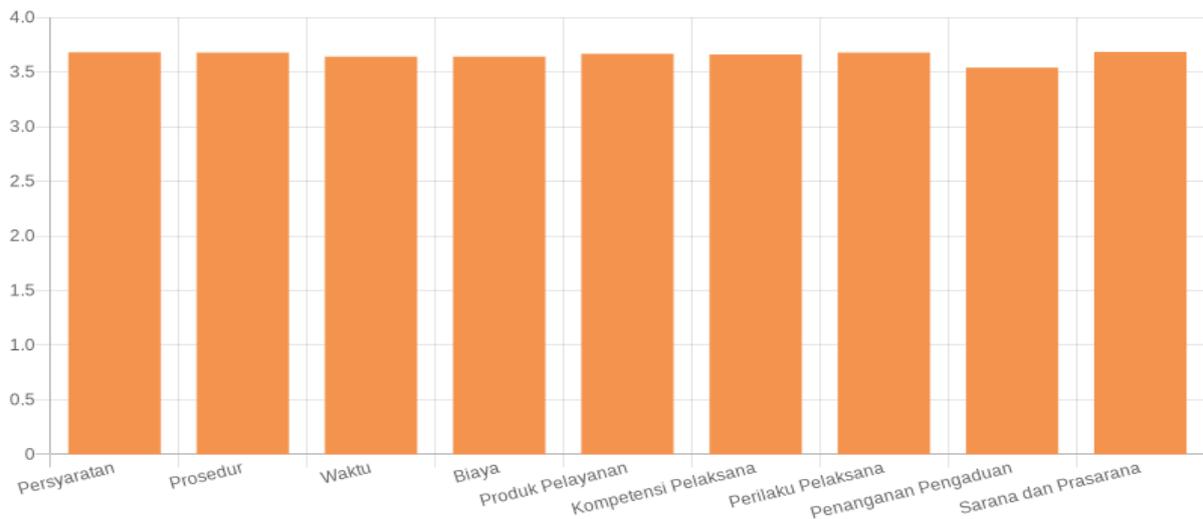
### 2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan Triwulan IV 2024

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

Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.68	3.68	3.64	3.64	3.67	3.66	3.68	3.54	3.68
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3.65 / A / Sangat Baik								

Grafik Nilai SKM Per Unsur



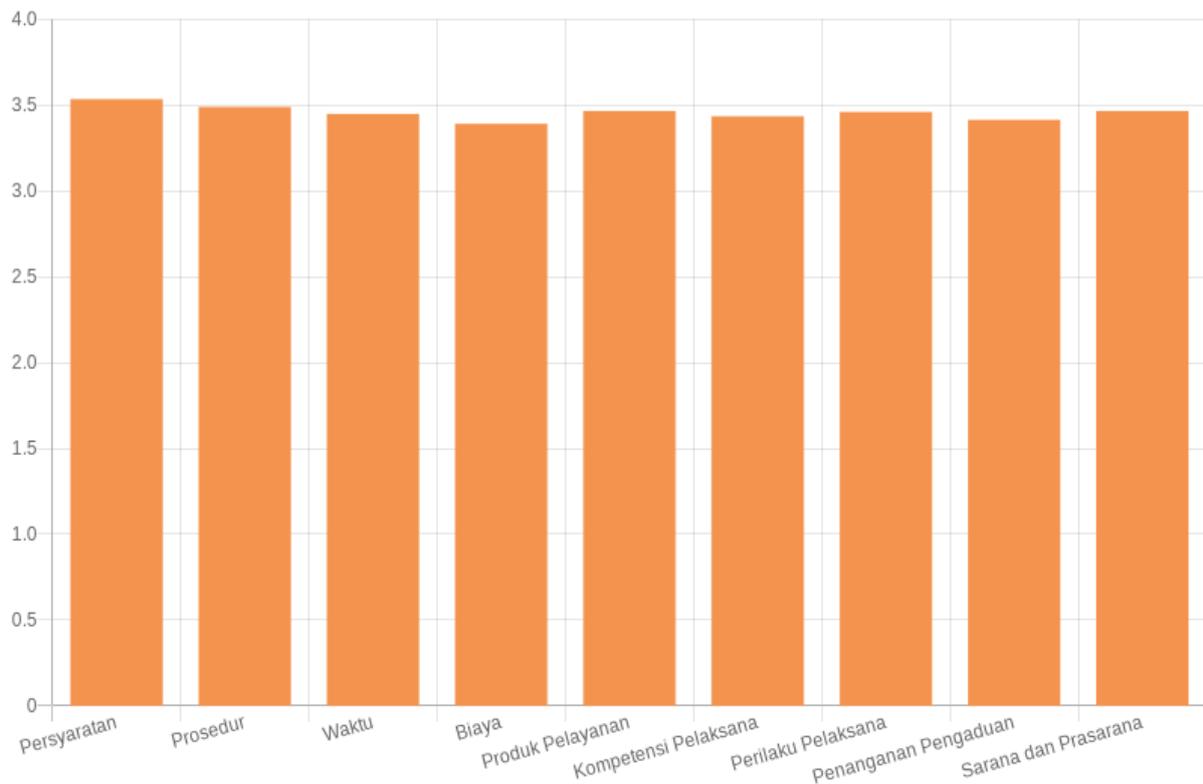
## 2.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pelayanan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT)

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

Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.53	3.49	3.45	3.39	3.47	3.43	3.46	3.41	3.47
Kategori	A	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	3.46 / B / Baik								

Grafik Nilai SKM Per Unsur



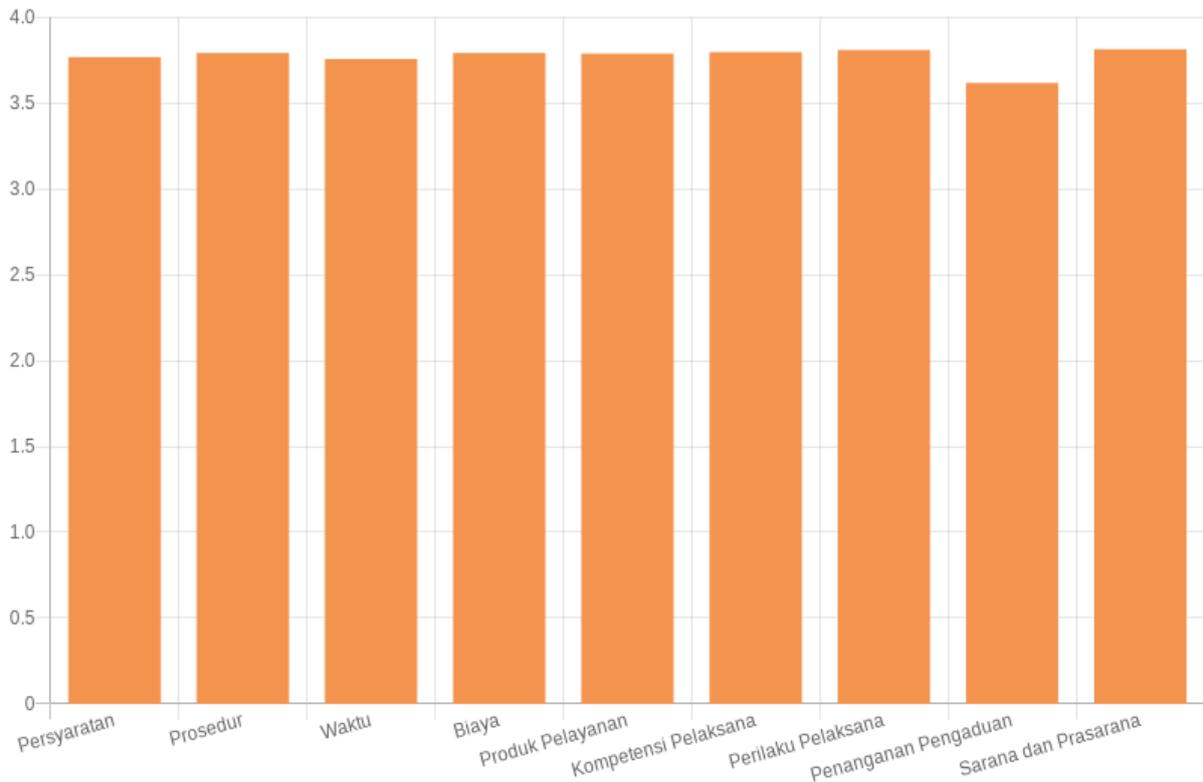
### 2.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaaan dan Perkotaan (PBB-P2)

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

Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.77	3.79	3.76	3.79	3.79	3.80	3.81	3.62	3.81
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3.77 / A / Sangat Baik								

Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB III

### ANALISIS HASIL SKM

#### 3.1 Rencana Tindak Lanjut

##### 3.1.1 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT)

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. 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	Biaya	Melakukan sosialisasi untuk menjelaskan kepada wajib pajak bahwa biaya atau tarif dalam pelaporan pajak tidak dikenakan biaya atau tarif sama sekali				✓	Badan Pendapatan Daerah Kota Batam
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan program pelatihan kepada petugas pelayanan yang lebih mendalam khususnya terkait service excellent				✓	Badan Pendapatan Daerah Kota Batam
3	Penanganan Pengaduan	Menyediakan wadah aspirasi media call center sebagai tempat wajib pajak untuk mempercepat penanganan pengaduan saran dan masukan				✓	Badan Pendapatan Daerah Kota Batam

##### 3.1.2 Rencana Tindak Lanjut Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaaan dan Perkotaan (PBB-P2)

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. 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	Memperluas pemberian informasi terkait persyaratan layanan				✓	Badan Pendapatan Daerah Kota Batam
2	Waktu	Melakukan monitoring terhadap alur pelayanan agar selesai tepat waktu				✓	Badan Pendapatan Daerah Kota Batam
3	Penanganan Pengaduan	Menyediakan ruangan pengaduan dan membuat SOP pengaduan				✓	Badan Pendapatan Daerah Kota Batam

### 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

### 3.2.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT)

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

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Biaya	Melakukan sosialisasi untuk menjelaskan kepada wajib pajak bahwa biaya atau tarif dalam pelaporan pajak tidak dikenakan biaya atau tarif sama sekali	Belum			
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan program pelatihan kepada petugas pelayanan yang lebih mendalam khususnya terkait service excellent	Belum			
3	Penanganan Pengaduan	Menyediakan wadah aspirasi media call center sebagai tempat wajib pajak untuk mempercepat penanganan pengaduan saran dan masukan	Belum			

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut Badan Pendapatan Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0.00% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

### 3.2.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaaan dan Perkotaan (PBB-P2)

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

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Persyaratan	Memperluas pemberian informasi terkait persyaratan layanan	Belum			
2	Waktu	Melakukan monitoring terhadap alur pelayanan agar selesai tepat waktu	Belum			
3	Penanganan Pengaduan	Menyediakan ruangan pengaduan dan membuat SOP pengaduan	Belum			

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut Badan Pendapatan Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0.00% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kota Batam, 28 November 2024  
Kepala Badan Pendapatan Daerah



Disetujui oleh Raja Azmansyah  
28.11.2024  
08:05 WIB

Raja Azmansyah  
197011202000031009