

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



**Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah
Kota Pekalongan
Tahun 2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
C. Maksud dan Tujuan	1
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
A. Pelaksana SKM	3
B. Metode Pengumpulan Data	3
C. Lokasi Pengumpulan Data	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM	4
E. Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
A. Jumlah Responden SKM	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
B. Rencana Tindak Lanjut	8
C. Tren Nilai SKM	10
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN-LAMPIRAN	13

KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, maka dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penerapannya, untuk menilai kualitas pelayanan publik dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala minimal satu tahun sekali. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam melakukan penilaian kepuasan masyarakat, terdapat 9 (sembilan) unsur penilaian antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif/ produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

Dari hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 10 layanan pada Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kota Pekalongan. Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa pada periode Semester I tahun 2027 didapatkan jumlah responden sebanyak 220 orang. Dari hasil tersebut maka Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah adalah 84.81 dengan kategori BAIK. Hasil tersebut diharapkan akan menjadi dasar bagi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

Demikian semoga laporan ini dapat memberikan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah.

Pekalongan, 19 Juli 2024

KEPALA BADAN PENDAPATAN
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KOTA PEKALONGAN



Ir. ANITA HERU KUSUMORINI, M.Sc

Pembina Utama Muda

NIP. 19650717 199203 2 014

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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, Keuangan Dan Aset Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pekalongan Provinsi Jawa Tengah, 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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas Layanan Keuangan Daerah yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Keuangan Dan Aset Daerah.

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

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara kolaboratif antara Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekalongan. Kegiatan diawali dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam kegiatan ini, Unit Penyelenggara Pelayanan berperan dalam proses pengumpulan data, dimana pengumpulan data dilakukan secara daring melalui website Survey Kepuasan Masyarakat yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan. Adapun alamat website SKM Pemerintah Kota Pekalongan adalah <https://skm.pekalongankota.go.id/>. Data yang terkumpul diolah oleh tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi Setda untuk menjaga validitas data, sehingga Unit Penyelenggara Pelayanan hanya menerima data dan hasil pengolahan data. Selanjutnya, hasil pengolahan data disampaikan kepada UPP untuk disusun dalam bentuk laporan serta menyusun rencana tindak lanjut atas hasil SKM tersebut.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring 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, Keuangan 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dimanapun setelah pengguna layanan memperoleh layanan. Pengguna layanan atas arahan dari petugas pelayanan dapat mengisi survey secara daring baik pada saat di ruang pelayanan ataupun di kediaman. Data yang diinputkan oleh responden secara langsung akan tercatat dan tersimpan dalam ruang penyimpanan (*server*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dan laporan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari 2024 – Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	30

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, tim Survey Kepuasan Masyarakat mempertimbangkan bahwa jumlah pengguna layanan pada tahun sebelumnya tidak dapat digunakan sebagai jumlah populasi. Responden yang akan mengisi survey adalah pengguna layanan pada tahun berjalan. Selain itu Unit Penyelenggara Pelayanan tidak dapat memastikan bahwa jumlah pengguna layanan pada tahun berjalan akan relatif sama dengan jumlah pengguna layanan pada tahun sebelumnya. Selain itu, responden yang akan mengisi merupakan pengguna layanan yang pada belum tentu mendapatkan pelayanan pada tahun berjalan dan tahun sebelumnya. Penentuan jumlah sampel dilaksanakan untuk periode 1 (satu) tahun namun demikian periode pelaporan adalah per 1 (satu) semester Berdasar pada pertimbangan tersebut maka Formula penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam survey ini adalah *Andrew Fisher Formula* dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Sample Size} = \frac{Z \text{ Score}^2 \times \text{Std Deviation} \times (1 - \text{Std Deviation})}{\text{Convidence Level}^2}$$

Keterangan

- Z Score : Ukuran statistik yang menunjukkan penyimpangan suatu titik data dari rata-rata dalam satuan standar deviasinya. Dalam survey ini digunakan nilai 1,96 untuk tingkat kepercayaan 95%.
- Std Deviation : simpangan baku adalah persebaran data pada suatu sampel untuk melihat seberapa jauh atau seberapa dekat nilai data dengan rata-ratanya. Dalam survey ini digunakan Standar Deviasi 0,5.
- Convedence Level : menunjukkan tingkat keterpercayaan sejauh mana statistik sampel dapat mengestimasi dengan benar parameter populasi. Tingkat kepercayaan dalam survey ini adalah 95%.

Sehingga penentuan jumlah sampel dalam survey ini adalah sebagai berikut:

$$\text{Sample Size} = \frac{1,96^2 \times 0,05 \times (1 - 0,5)}{0,05^2}$$

$$\text{Sample Size} = \frac{1,96^2 \times 0,05 \times (0,5)}{0,0025}$$

$$\text{Sample Size} = \frac{0,9604}{0,025}$$

$$\text{Sample Size} = 384,16$$

$$\text{Sample Size} = 384$$

Dengan demikian Jumlah sampel dalam survey ini adalah 384 Responden.per tahun, atau dalam periode ini dibutuhkan jumlah sampel paling sedikit sebanyak 192 orang responden. Adapun dalam pelaksanaannya apabila jumlah populasi (seluruh pengguna layanan) yang menggunakan pelayanan tidak lebih dari 100 orang, maka ditetapkan jumlah responden sesuai kaidah umum sebesar 30 – 100 responden atau seluruh pengguna layanan menjadi responden apabila jumlah pengguna layanan tidak lebih dari 30 pengguna layanan.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 220 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	144	65.45%
		Perempuan	76	34.55%
2	USIA	Kurang Dari 20 Tahun	9	4.09%
		20 – 29 Tahun	35	15.91%
		30 – 39 Tahun	53	24.09%
		40 – 49 Tahun	59	26.82%
		Lebih Dari 50 Tahun	64	29.09%
3	PENDIDIKAN	SD Sederajat	23	10.45%
		SMP Sederajat	28	12.73%
		SMA Sederajat	95	43.18%
		Diploma	18	8.18%
		Sarjana	51	23.18%
		S2/S3	5	2.27%
4	PEKERJAAN	TNI/POLRI	0	0.00%
		PNS/PPPK	40	18.18%
		Mahasiswa/Pelajar	3	1.36%
		Karyawan	57	25.91%
		Wiraswasta	42	19.09%
		Lainnya	78	0.00%
5	JENIS LAYANAN	BPHTB	7	3.18%
		Pelaporan Pajak Self Assesment System	1	0.45%
		Pembayaran Pajak Official Assesment System dan Retribusi	1	0.45%
		Pemutakhiran PBB	95	43.18%
		Pendataan Objek Pajak/Retribusi	15	6.82%
		Pengajuan Bebas Denda PBB P2	1	0.45%
		Permohonan Jurnal Koreksi	11	5.00%
		Pinjam Pakai BMD	6	2.73%
		Sewa BMD	73	33.18%
Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D)	10	4.55%		

Sumber: Data primer diolah (2024)

B. 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	82.84	84.09	78.52	88.18	84.77	84.09	86.36	80.34	94.09
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A

IKM Unit Layanan

84.81 (B atau BAIK)

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur
Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada
Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 78.52. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 80.34 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan dengan nilai 82.84 termasuk tiga unsur terendah.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 94.09 dari seluruh unsur layanan, dan Biaya/Tarif dengan nilai 88.18 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 86.36.

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:

1. Pelayanan tetap dipertahankan dan ditingkatkan kecepatan pengurusan adanya pelayanan elektronik agar memudahkan masyarakat (ada unit di kecamatan / kelurahan) tentang pelayanan pbb.
2. Mohon bila cek lokasi jangan terlalu lama, dan apabila mengoreksi berkas mohon jangan lama-lama, kira-kira 1 minggu lama-lamanya..
3. Surat Tagihan Pajak untuk bisa dikirm via WA dan eMail
4. Mohon pbb kalau mau minta pembetulan luas, atau split pbb jangan lama-lama, soalnya saya pernah mohon pembetulan luas sampai satu setengah bulan..
5. website sarkore secara user interface kurang interaktif. membingungkan karena tidak ada judul reklame nya hanya no id pendapatan sebagai patokan, biaya pajak mahal, sosialisasi kurang tersampaikan mengenai kebijakan.
6. Secara aplikasi diperbaiki agar bisa mengecek tunggakan sendiri.persyaratan lebih dipermudah lagi.

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

1. Pada umumnya waktu pelayanan telah sesuai dengan ketentuan pada SOP layanan, namun demikian pengguna layanan memiliki harapan yang lebih agar dapat dipersingkat atau dipercepat.
2. Secara umum sarana dan prasarana telah memadai untuk penyelenggaraan pelayanan, namun demikian terdapat beberapa komponen sarpras yang perlu disediakan agar penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar.
3. Pada dasarnya pengguna layanan menilai bahwa persyaratan yang diajukan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, namun demikian UPP tetap perlu untuk menjaga konsistensi dan senantiasa melakukan perbaikan.

B. 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 internal/ rapat koordinasi/ FGD pada tanggal 19 Juli 2024 (dokumentasi kegiatan terlampir). 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:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Terhadap Unsur Dengan Nilai Terendah

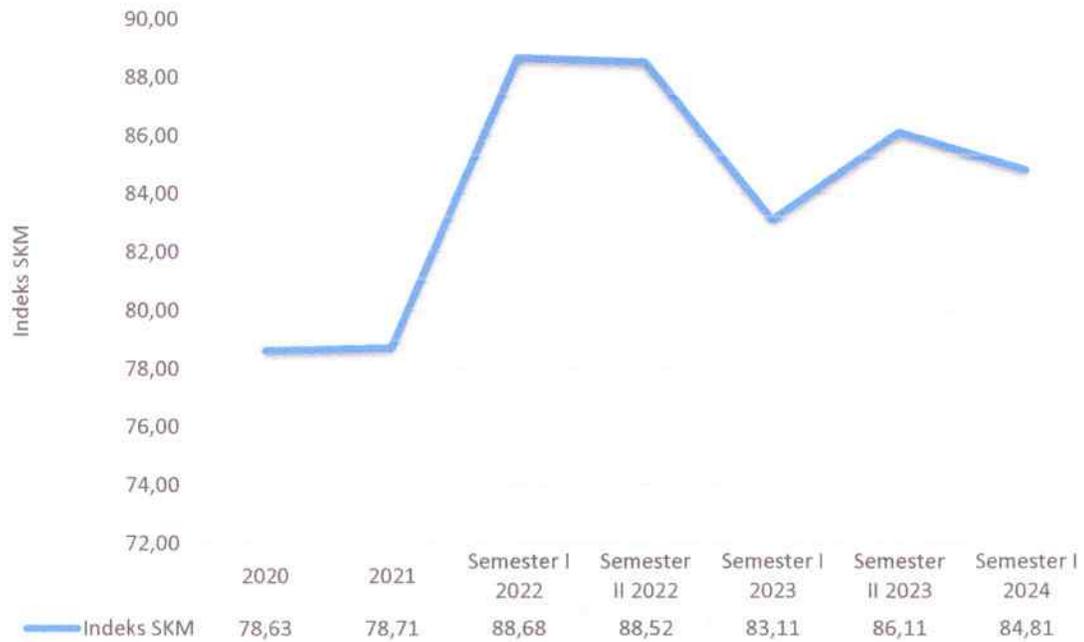
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Tahun	Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	Waktu Pelayanan	Memberikan pembinaan terhadap pelaksana pelayanan agar memulai pelayanan sesuai dengan jam layanan.	√	√	√		2024	Kepala BPKAD
		Memberikan pembinaan dan arahan kepada tim penyelenggara pelayanan agar dapat menyelesaikan layanan lebih cepat dan tidak melewati batas waktu yang tertuang dalam SOP.	√	√	√		2024	Kepala BPKAD
		Mengevaluasi jam layanan agar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan kebutuhan pengguna layanan. Lainnya	√	√	√		2024	Kepala BPKAD
2	Sarana dan Prasarana	Mengusulkan kepada Pimpinan/Perangkat Daerah yang membidangi agar dapat disediakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.	√	√	√		2024	Kepala Bidang
		Melakukan penataan ruang pelayanan agar menciptakan ruang pelayanan yang nyaman dan kondusif.	√	√	√		2024	Sekretariat Kepala Bidang
		Melakukan pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan para pengguna layanana.	√	√	√		2024	Sekretariat Kepala Bidang

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Tahun	Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV		
		Lainnya						
3	Persyaratan	Melakukan evaluasi Standar Pelayanan dengan mempertimbangkan masukan dari pengguna layanan dan pihak yang terkait agar persyaratan yang harus dikumpulkan tidak memberatkan pengguna layanan.	√	√	√		2024	Kepala BPKAD Kepala Bidang
		Mensosialisasikan dan mempublikasikan standar pelayanan terutama unsur persyaratan kepada para pengguna layanan secara luas baik melalui media cetak maupun media elektronik.	√	√	√		2024	Kepala Bidang
		Melakukan perubahan atau perbaikan persyaratan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta tidak memberatkan pengguna layanan.	√	√	√		2024	Kepala Bidang
		Lainnya						

C. 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, Keuangan Dan Aset Daerah dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 2. Grafik Tren Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan dan terjadi penurunan dibanding periode sebelumnya. dari tahun 2020 hingga 2024 Semester I pada Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah.

BAB V KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2027, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 84.81. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah menunjukkan fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan dan terjadi penurunan dibanding periode sebelumnya. peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.

Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Persyaratan.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Biaya/Tarif, dan Perilaku Pelaksana.

Pekalongan, 19 Juli 2024

KEPALA BADAN PENDAPATAN
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KOTA PEKALONGAN



Anita Heru Kusumorini

Ir. ANITA HERU KUSUMORINI, M.Sc

Pembina Utama Muda

NIP. 19650717 199203 2 014

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1, Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat
Kuesioner SKM disebarakan melalui media website dengan tampilan sebagai berikut :



BERANDA

Survei Kepuasan Masyarakat
Pemerintah Kota Pekalongan

UNIT PELAYANAN PUBLIK & LAYANAN YANG TERSEDIA

▼ -- Pilih Unit Pelayanan Publik --

▼ -- Pilih Layanan --

PROFIL RESPONDEN

Nama Perusahaan / Instansi / Perorangan

No HP

Alamat

Umur < 20 20 - 29 30 - 39 40-49 >= 50

Jenis
Kelamin LAKI - LAKI PEREMPUAN

Pendidikan SD/SEDERAJAT SMP/SEDERAJAT SMA/SMK/SEDERAJAT DIPLOMA S1

Pekerjaan PNS/P3K TNI/POLRI KARYAWAN WIRASWASTA MAHASI

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- Tidak sesuai**
Point: 1 
- Kurang sesuai**
Point: 2 
- Sesuai**
Point: 3 
- Sangat sesuai**
Point: 4 

Unsur : Persyaratan

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

- Tidak mudah**
Point: 1 
- Kurang mudah**
Point: 2 
- Mudah**
Point: 3 
- Sangat mudah**
Point: 4 

Unsur : Prosedur

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- Tidak cepat**
Point: 1 
- Kurang cepat**
Point: 2 
- Cepat**
Point: 3 
- Sangat cepat**
Point: 4 

Unsur : Waktu Pelayanan

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- Sangat mahal**
Point: 1 
- Cukup mahal**
Point: 2 
- Murah**
Point: 3 
- Gratis**
Point: 4 

Unsur : Biaya / Tarif

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak sesuai

Point: 1



Kurang sesuai

Point: 2



Sesuai

Point: 3



Sangat sesuai

Point: 4



6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

Tidak kompeten

Point: 1



Kurang kompeten

Point: 2



Kompeten

Point: 3



Sangat kompeten

Point: 4



Unsur : Kompetensi Pelaksana

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak sopan dan ramah

Point: 1



Kurang sopan dan ramah

Point: 2



Sopan dan ramah

Point: 3



Sangat sopan dan ramah

Point: 4



Unsur : Perilaku Pelaksana

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Buruk

Point: 1



Cukup

Point: 2



Baik

Point: 3



Sangat baik

Point: 4



Unsur : Sarana dan Prasarana

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak ada

Point: 1



Ada tetapi tidak berfungsi

Point: 2



Berfungsi kurang maksimal

Point: 3



Dikelola dengan baik

Point: 4



Unsur : Penanganan Pengaduan

SARAN & MASUKAN

B *I* ↶ ↷ ☰ ☷

 Simpan

Lampiran 2, Dokumentasi Kegiatan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester I tahun 2024

DOKUMENTASI KEGIATAN PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM SEMESTER I TAHUN 2024

Hari/ tanggal : Senin, 19 Juli 2024
Pukul : 07.30 - selesai
Tempat : Ruang Rapat Lt.1 BPKAD Kota Pekalongan
Peserta : 1. Sekretaris
2. Para Kepala Bidang
3. Para Kepala Subbidang
4. Para Kepala Subbagian
5. Dst.
Foto Kegiatan :





