



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
**KOTA BONTANG TRIWULAN I TAHUN 2026**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan .....	9
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>14</b>

# **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 Kota Bontang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan 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. Badan Pendapatan Daerah mengukur hasil SKM dari rangkuman data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat di lingkungan layanan pajak Badan Pendapatan Daerah. 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.
- Peraturan Walikota Bontang Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

### **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 Kota Bontang. 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 DPRD;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD 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 Triwulan Pertama dilakukan secara mandiri oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang dengan membentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Surat Ketetapan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang Nomor 162 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dengan menggunakan Kuesioner Digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner Digital 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 Kota Bontang 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, keterampilan 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 layanan pada Badan Pendapatan Daerah. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara digital dan hasilnya langsung tersimpan pada formulir pengumpulan atas jawaban responden. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara berkala dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun sebanyak 12 kali dengan penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebanyak 12 kali dan setiap triwulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2026	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	8

## 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 Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026 selama triwulan pertama berjumlah 5.006 dari sembilan jenis pelayanan berdasarkan responden yang melakukan pengisian survey kepuasan masyarakat, maka populasi penerima layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 97 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 357 (Tiga Ratus Lima Puluh Tujuh) orang. Akan tetapi jumlah responden yang mengisi pada survey hanya 97 (sembilan puluh tujuh) responden atau mencapai 27,17%. Adapun kendala pada pengumpulan data skm yaitu enggan nya masyarakat untuk mengisi SKM karena isi atau muatan kuesioner terlalu panjang, untuk itu BAPENDA sudah berupaya untuk memaksimalkan jumlah responden yang masuk seperti BARCODE pada standing acrylic, pembekalan barcode pada petugas lapangan yang berkunjung kepada wajib pajak, himbuan kepada petugas pelayanan, akan tetapi hasil yang di upayakan belum maksimal sehingga mendapatkan sejumlah 97 responden saja.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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 dari 14 jenis layanan diperoleh yaitu sebanyak 97 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	44	45%
		PEREMPUAN	53	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	2%
		SLTA	43	44%
		DI-DIII	14	14%
		SI	33	34%
		S2-S3	5	5%
		3	PEKERJAAN	PNS
TNI/POLRI	1			1%
Swasta	32			33%
Karyawan Swasta	26			27%
Pelajar/Mahasiswa	4			4%
Lainnya	16			16%
Pembayaran Pajak Bumi & Bangunan	49			50,5%
Pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah & Bangunan	6			6,2%
Mutasi Objek & Subjek Pajak	8			8,2%
Pembatalan SPPT/SKP	1			1%
Pendaftaran Pajak Barang jasa Tertentu	3			3,1
Penetapan dan Pembayaran Pajak Barang jasa Tertentu	4			4,1%
Penetapan dan Pembayaran PJBT Reklame	6			6,2%

	Pendaftaran baru Pajak Bumi Bangunan	20	20,6%
	Pembetulan SPPT	14	14,4%

Karakteristik responden penerima layanan berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 44% laki-laki dan 55% perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan responden penerima layanan persentase tertinggi adalah responden berpendidikan terakhir SMA dengan Nilai Presentase 44% sedangkan terendah adalah SD dengan tidak adanya responden yang merupakan lulusan dari Sekolah Dasar dengan nilai 0%. Selanjutnya berdasarkan indikator pekerjaan responden penerima layanan didominasi oleh Pegawai Swasta sebesar 32 orang dengan nilai presentase 33%. Berikutnya persentase berdasarkan karakteristik tiga jenis layanan tertinggi yang diberikan yakni Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan berjumlah 49 orang dengan presentase 50,5%, Pendaftaran Pajak Bumi dan Bangunan berjumlah 20 orang dengan presentase 20,6% dan Pembetulan SPPT berjumlah 14 orang dengan presentase sebesar 14,4%. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

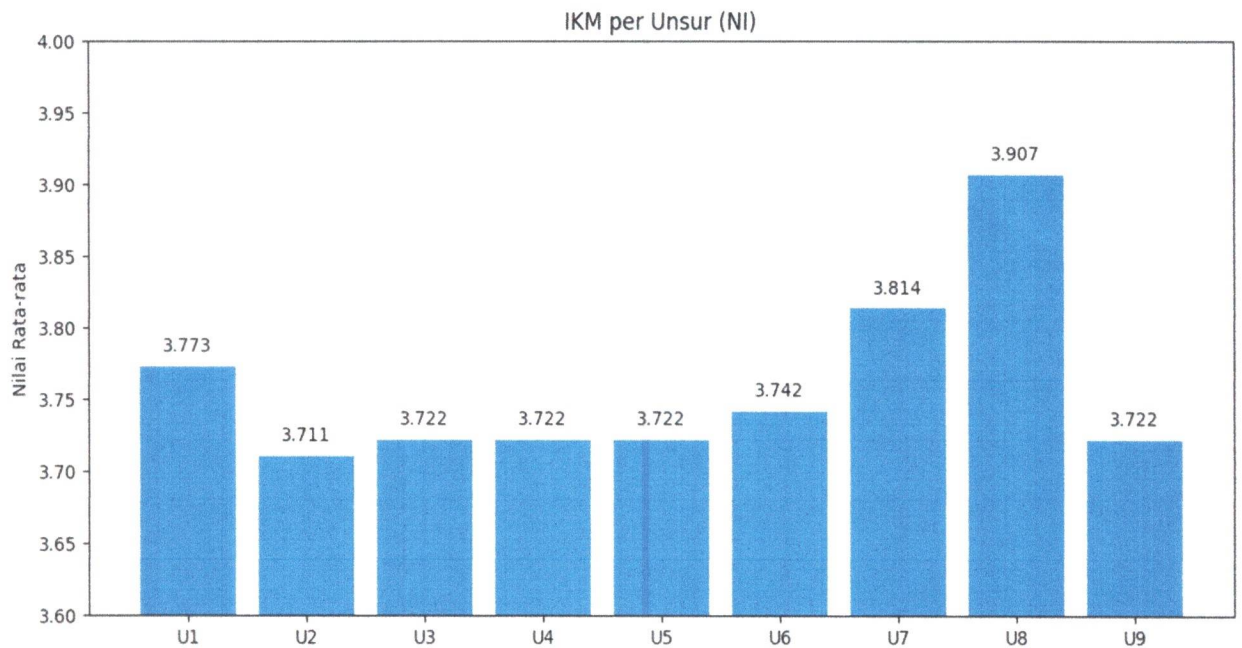
### 3.2 Indeks kepuasan masyarakat diolah berdasarkan data hasil survei per unsur

layanan yang terdiri dari U1 sampai dengan U9 dan kemudian digambarkan secara detail dalam bentuk tabel yang memuat kategori IKM per unsur (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), dan Kategori.

Hasil survei IKM di Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang pada tahun 2026 Periode Triwulan Pertama menunjukkan capaian yang Baik, yaitu nilai IKM 93.98 Berdasarkan Permenpan No. 14/2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur (NI)</b>	3.773	3.711	3.722	3.722	3.722	3.742	3.814	3.907	3.722
<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	94.33	92.78	93.05	93.05	93.05	93.55	93.35	97.68	93.05
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>93.98 (Baik Sekali)</b>								



Pada Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur tergambar grafik capaian nilai SKM berdasarkan sembilan unsur SKM layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, diperoleh nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada rentang 3,71 sampai dengan 3,91. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori Baik hingga Sangat Baik. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada Unsur 8 (3,907), yang mencerminkan bahwa aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan telah dilaksanakan dengan sangat baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, Unsur 7 (3,814) juga menunjukkan kinerja yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa perilaku petugas pelayanan sudah profesional, ramah, dan komunikatif.

Sementara itu, unsur dengan nilai terendah terdapat pada Unsur 2 (3,711), diikuti oleh beberapa unsur lainnya yang memiliki nilai relatif mendekati, seperti Unsur 3, Unsur 4, Unsur 5, dan Unsur 9. Meskipun masih dalam kategori baik, nilai tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam aspek prosedur pelayanan, kejelasan alur, serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Secara keseluruhan, hasil IKM menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan konsisten, namun masih perlu dilakukan peningkatan pada beberapa unsur tertentu agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan merata.

### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Indek kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan dinilai dan dikategorikan berdasarkan tiga bentuk layanan yang diberikan, berikut capaian SKM berdasarkan Jenis Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang pada tahun 2026.

Tabel 3.2.

1	Pembayaran Pajak Bumi & Bangunan (PBB)	93.50	Sangat Baik
2	Pendaftaran Baru Pajak Bumi & Bangunan (PBB P2)	91.80	Sangat Baik
3	Pembetulan SPPT	92.50	Sangat Baik
4	Mutasi Objek & Subjek Pajak	94.00	Sangat Baik
5	Penetapan & Pembayaran PBJT	93.00	Sangat Baik

6	Pendaftaran PBJT	95.00	Sangat Baik
7	Penetapan & Pembayaran Pajak Reklame	92.00	Sangat Baik
8	Pembayaran BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah & Bangunan)	91.00	Sangat Baik
9	Pembatalan SPPT/SKP	80.00	Baik

Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Pendapatan Daerah

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diberikan, diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Pengolahan data dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Hasil pengolahan menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada kisaran 3,71 sampai dengan 3,91. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan dengan optimal dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Apabila dilihat lebih lanjut, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan dengan nilai sebesar 3,907. Nilai ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat telah dilaksanakan dengan sangat baik, responsif, dan memberikan solusi yang tepat. Selain itu, unsur perilaku pelaksana juga memperoleh nilai tinggi sebesar 3,814, yang mencerminkan bahwa petugas pelayanan telah menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Di sisi lain, unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur prosedur pelayanan dengan nilai sebesar 3,711. Meskipun masih berada dalam kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal penyederhanaan prosedur, kejelasan alur pelayanan, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Beberapa unsur lainnya seperti tarif, waktu pelayanan, produk layanan, dan sarana prasarana juga memiliki nilai yang relatif mendekati, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada aspek-aspek tersebut sudah baik namun masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal.

Selain analisis berdasarkan unsur pelayanan, dilakukan pula analisis berdasarkan jenis layanan yang diberikan. Hasil pengolahan menunjukkan bahwa sebagian besar jenis layanan memperoleh nilai pada kategori sangat baik. Layanan pendaftaran Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) memperoleh nilai tertinggi sebesar 95,00, yang menunjukkan bahwa layanan tersebut telah memenuhi harapan masyarakat dengan sangat baik dari segi kemudahan, kecepatan, dan kualitas pelayanan. Layanan lainnya seperti mutasi objek dan subjek pajak, pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta penetapan dan pembayaran PBJT juga menunjukkan kinerja yang sangat baik dengan nilai di atas 93.

Sementara itu, terdapat satu jenis layanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan layanan lainnya, yaitu layanan pembatalan SPPT/SKP dengan nilai sebesar 80,00 yang berada pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan tersebut, seperti kompleksitas prosedur, waktu penyelesaian yang relatif lebih lama, atau kurangnya kejelasan informasi yang diterima oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik berada pada kategori sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa unit pelayanan telah mampu memberikan layanan yang berkualitas, profesional, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada aspek prosedur pelayanan, waktu penyelesaian layanan, serta sarana dan prasarana pendukung, agar pelayanan yang diberikan dapat semakin optimal, efektif, dan efisien di masa yang akan datang

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terdapat tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah, yaitu **unsur prosedur pelayanan (3,711)**, **unsur waktu pelayanan (3,722)**, dan **unsur sarana dan prasarana (3,722)**. Meskipun ketiga unsur tersebut masih berada dalam kategori baik, nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya menunjukkan adanya beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian.

Permasalahan pada unsur prosedur pelayanan mengindikasikan bahwa alur dan tahapan pelayanan masih dirasakan kurang sederhana oleh masyarakat. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya persyaratan yang dianggap berbelit, kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur, serta belum optimalnya media informasi yang digunakan untuk menyampaikan tata cara pelayanan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan masyarakat mengalami kebingungan dalam memahami proses pelayanan yang harus dilalui.

Selanjutnya, pada unsur waktu pelayanan, nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan harapan masyarakat. Permasalahan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain jumlah pemohon yang cukup banyak, keterbatasan sumber daya manusia, serta proses administrasi yang masih memerlukan waktu relatif lama. Selain itu, adanya ketergantungan pada proses verifikasi atau koordinasi antar bagian juga dapat mempengaruhi lamanya waktu pelayanan. Adapun pada unsur sarana dan prasarana, nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan belum sepenuhnya memberikan kenyamanan optimal bagi masyarakat. Hal ini dapat berupa keterbatasan ruang tunggu, kurangnya fasilitas pendukung seperti tempat duduk, pendingin ruangan, maupun sarana informasi yang memadai. Selain itu, aspek kebersihan dan kerapian lingkungan pelayanan juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana yang tersedia. Dengan demikian, ketiga unsur tersebut perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas

pelayanan, agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara lebih optimal dan merata pada seluruh aspek pelayanan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut (BERDASARKAN 3 UNSUR TERENDAH)

Berdasarkan hasil analisis di atas, secara umum penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah sudah berada pada kategori Baik. Namun demikian, dalam rangka meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan publik, perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur layanan yang berada pada peringkat bawah. Selain itu evaluasi rutin juga perlu tetap dilakukan sebagai bahan *maintenance* kualitas layanan. Penyusunan Rencana Tindak Lanjut juga dapat mempertimbangkan masukan dan saran dari pengguna layanan.

No	Unsur Pelayanan	Permasalahan	Rencana Aksi	Indikator Keberhasilan	Target Waktu
1	Prosedur Pelayanan	Prosedur masih dianggap berbelit dan kurang jelas oleh masyarakat	Penyederhanaan alur pelayanan dan peninjauan persyaratan	Prosedur lebih sederhana dan mudah dipahami	Triwulan II
2	Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan belum sesuai harapan masyarakat	Evaluasi dan penyesuaian standar waktu pelayanan	Waktu pelayanan lebih cepat dan sesuai standar	Triwulan II
3	Sarana dan Prasarana	Fasilitas pelayanan belum optimal dan kurang nyaman	Peningkatan dan penambahan fasilitas (ruang tunggu, kursi, AC)	Meningkatnya kenyamanan masyarakat	Triwulan II

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Jumlah responden adalah 97 (sembilan puluh tujuh ) dari 357 (Tiga Ratus Lima Puluh Tujuh) yang di targetkan atau secara presentase mencapai 27,17%.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 93.98 Meskipun demikian, nilai SKM Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang menunjukkan inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2026 Triwulan Pertama.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah, yaitu unsur prosedur pelayanan (3,711), unsur waktu pelayanan (3,722), dan unsur sarana dan prasarana (3,722), Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan (3.907), Perilaku Petugas (3.814), Kesesuaian Persyaratan 3.773.
- Saran dan perbaikan berdasarkan tiga unsur terendah yaitu: Prosedur Pelayanan masih dianggap berbelit dan kurang jelas oleh masyarakat Penyederhanaan alur pelayanan dan peninjauan persyaratan, Waktu Pelayanan Waktu pelayanan belum sesuai harapan masyarakat Evaluasi dan penyesuaian standar waktu pelayanan ,Fasilitas pelayanan belum optimal dan kurang nyaman Peningkatan dan penambahan fasilitas (ruang tunggu, kursi, AC)

Kota Bontang, 20 April 2026  
Kepala Badan



Natalia Trisnawati, S.Pi, M.Si  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 197612252005022002