

**TAHUN
2023**



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DI KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Jl Pemuda, Baleharjo, Wonosari, Gunungkidul, 55811, Telp/Fax 0274 391209

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	
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	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	40
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	40
4.2 Rencana Tindak Lanjut	41
4.3 Tren Nilai SKM	42
BAB V	
KESIMPULAN	44
LAMPIRAN	45
1. Kuesioner SKM	45
2. Hasil Olah Data SKM	46
3. Foto Dokumentasi SKM	48
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 kesamsatan yang telah diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul.

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 Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul adalah para staf dari Seksi Pendaftaran dan Penetapan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul.

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 Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di kantor induk Samsat Gunungkidul pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Februari 2023 sampai dengan Juni 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 1. Timeline SKM KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2023	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	14
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2023	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul dalam kurun waktu satu tahun adalah lebih dari 75.000 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 384 orang.

Gambar 2. 1. Populasi dan Sampel *Krejcie and Morgan*

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 654 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1. Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	371	56,7%
		PEREMPUAN	282	43,1%
		Tidak Mengisi	1	0,2%
2	PENDIDIKAN	SD	24	4%
		SMP	62	9,5%
		SMA	314	48%
		D3	48	7,3%
		S1	190	29,1%
		S2	10	1,1%
		S3	0	0%
		Tidak Mengisi	6	0,9%
3	PEKERJAAN	PNS	110	17%
		TNI	14	2%
		POLRI	28	4%
		SWASTA	190	29%
		WIRAUSAHA	101	15%
		LAINNYA	200	31%
		TIDAK MENGISI	11	2%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	JENIS LAYANAN	PAJAK TAHUNAN	384	59%
		PAJAK 5 TAHUNAN	175	27%
		BN 1	10	2%
		BN 2	25	4%
		RUBAH BENTUK GANTI WARNA	5	1%
		STNK RUSAK/HILANG	8	1%
		MUTASI KELUAR	47	7%

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

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk Jenis Layanan Pengesahan STNK Tahunan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Pengesahan STNK Tahunan dilakukan kepada 384 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan pada bulan Februari 2023 sampai dengan Juni 2023.

Tabel 3. 2. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengesahan STNK Tahunan

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
5	3	3	2	2	4	2	2	3	3	
6	3	2	2	2	4	3	3	3	2	
7	3	3	2	2	4	3	3	3	2	
8	3	3	3	2	4	3	3	3	2	
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
13	3	2	2	3	3	3	2	3	2	
14	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
15	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
17	3	2	2	3	2	2	3	3	1	
18	2	3	2	3	3	2	3	3	3	
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
27	3	3	2	2	3	3	3	3	3	

28	3	3	2	3	3	4	4	4	4
29	4	4	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	4	3	3	3	3	2	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	2
32	3	4	4	4	3	4	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3
35	4	3	4	4	3	4	3	4	4
36	3	3	3	4	4	4	4	4	2
37	3	4	3	4	3	3	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	4	4	3	4	4	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	3	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	2	2	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	4	3	3	3
48	3	3	1	3	3	4	4	4	4
49	3	2	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	4	3	3	3
51	3	4	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	2	3	2	3	2	2	2
54	3	4	3	4	3	4	4	4	2
55	4	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	4	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	4	3	3	3	3
59	4	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	2	2	2	3	3	3	3	3
61	3	3	3	2	3	3	3	3	2
62	4	4	4	3	4	4	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	3	3	4	3	3	3	3	3
69	4	3	3	3	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	2	4	3	3	3	3	3

72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	4	4	4	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	4	3	3	3	3
81	3	4	3	4	3	3	3	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	4	3	2	3	4	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3
88	4	4	4	4	3	4	4	3	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	4	4	4	4	3	4
91	4	3	4	4	3	4	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	4	4	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	2	2
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	2	3	4	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	3	3
102	3	3	4	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	3	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3		3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	4	2
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	4	4	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	4	3	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	2	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3

116	3	3	3	4	3	3	3	3	1
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	4	4	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	4	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	2
125	3	3	4	2	3	3	3	3	3
126	3	3	3	4	3	4	4	3	3
127	3	4	3	3	3	4	4	3	3
128	4	3	3	4	3	3	4	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	4	3	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	4	3	3
133	3	4	3	3	3	4	4	3	3
134	4	4	3	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	4	3	3	3
140	3	2	2	4	3	3	3	3	2
141	4	4	4	4	4	4	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	2
144	3	3	3	4	3	3	3	3	2
145	4	4	4	4	4	4	4	4	3
146	3	3	3	2	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	4	3	4	4	3
148	3	3	3	4	3	3	4	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	3	4	3	3	3	3
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	3	3	3	4	4	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	3	3	3	3	3	4	2
156	3	3	4	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3

160	3	3	3	4	4	4	4	4	4
161	3	4	3	4	4	4	3	4	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	4	4	4	3	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3
169	3	3	3	2	3	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	4	3	3
171	4	3	3	4	3	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	4	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3
177	4	3	4	4	3	3	4	4	3
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	3	3	3	2	4	3	3	3	2
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	2	3	3	2	2	2	2
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4
185	3	2	2	3	3	3	3	3	2
186	3	3	2	4	3	3	3	3	3
187	3	3	2	2	3	3	2	3	2
188	3	3	3	3	3	3	3	3	2
189	3	4	2	3	3	3	3	3	3
190	4	3	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	4	3	3	2
193	3	3	3	3	3	3	3	3	2
194	3	3	2	3	3	3	3	3	2
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	2	3	2	3	3	2	2	3	2
197	3	3	3	4	3	3	4	3	3
198	3	2	2	4	3	3	3	3	2
199	4	4	2	4	3	3	4	4	3
200	3	3	3	4	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	4	3	4	4	4	4	3	3
203	1	3	4	3	3	3	3	3	3

204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	2	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	4	3	2	4	4	4	4	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	4	4	3	3	3
212	3	4	3	3	3	4	4	4	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	4	4	4	4	4	4	4	3	3
215	4	4	3	4	3	4	4	3	4
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	4	4	3	3	3	3
218	4	4	4	4	3	3	3	3	3
219	3	3	3	4	3	3	4	4	3
220	3	3	3	4	4	3	3	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	3	2	4	3	3	3	3	3	3
223	3	3	4	4	3	4	4	3	3
224	3	3	3	4	3	4	4	3	3
225	4	3	3	4	3	3	3	3	3
226	3	4	4	4	3	3	4	3	4
227	3	4	4	4	4	4	3	3	3
228	4	3	3	4	4	3	4	3	3
229	3	3	3	3	3	2	3	3	3
230	3	3	3	3	4	3	4	4	3
231	3	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	4	3	4	4	3	3	4	4
233	4	4	3	4	4	4	3	3	3
234	2	3	4	4	4	2	3	4	3
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	4	3	3	4	3	3	4
238	3	2	3	3	4	2	3	4	2
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	3	4	4	3	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	3	4	4	4	4	4	4
243	4	3	4	4	4	4	4	4	4
244	4	3	3	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	3	3	3	4	4	4	4	4
247	3	3	4	4	4	4	3	4	4

248	3	3	3	4	4	4	4	4	4
249	4	4	3	4	3	4	4	3	3
250	3	3	3	4	3	3	3	4	4
251	3	3	3	4	3	3	3	3	3
252	3	3	3	2	3	3	3	3	3
253	4	4	4	4	3	4	4	3	4
254	3	3	4	3	3	4	4	3	4
255	3	3	4	4	3	3	4	3	3
256	3	3	3	3	4	3	3	3	3
257	4	4	3	3	3	3	3	3	3
258	3	3	3	4	4	4	4	3	4
259	3	4	3	3	3	3	4	3	4
260	3	3	3	4	3	3	3	3	3
261	4	4	4	4	3	4	4	4	4
262	4	4	3	4	4	4	3	3	3
263	4	3	4	4	3	4	4	4	4
264	3	3	3	4	3	3	3	3	3
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	4	4	3	3	3	3
269	3	4	3	4	4	4	4	3	3
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	4	3	4	3	4	3	3	3
272	4	4	4	4	4	4	4	3	3
273	4	3	4	4	4	4	4	3	3
274	3	3	3	4	3	3	4	3	3
275	3	4	3	4	3	4	4	3	3
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	4	3	4	4	4	4	3	3
279	4	4	3	3	3	3	4	3	3
280	3	3	3	4	3	3	3	3	3
281	4	4	3	4	3	3	3	4	3
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	3	4	4	3	3	4	4	4
284	3	4	3	4	3	3	3	3	3
285	3	3	4	4	3	4	3	3	3
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	3
288	3	4	4	4	3	4	3	3	3
289	3	3	3	4	3	3	4	3	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3

292	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	3	4	4	3	4	4	3	3
294	3	3	4	3	3	4	3	4	4
295	4	3	4	3	3	4	4	4	3
296	3	3	4	4	3	3	3	4	3
297	4	4	4	4	3	3	4	3	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	3	3	3	3	4	4	3	3	3
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	4	4	3	3	3	3
304	3	3	2	3	3	3	3	3	3
305	3	3	3	2	3	3	3	2	3
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	4	2	3	3	4	3	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	4	3	3	3	4	4	3	4
313	4	3	3	3	3	3	3	4	3
314	3	3	3	3	3	3	3	3	3
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3
318	3	4	3	4	4	3	3	3	3
319	3	3	3	2	3	3	3	3	3
320	3	3	3	4	3	3	3	3	3
321	4	4	4	4	3	4	4	3	3
322	4	3	3	3	3	3	3	3	3
323	3	3	3	2	3	3	3	3	3
324	3	3	3	4	3	3	3	3	3
325	3	3	3	3	3	2	3	2	2
326	4	4	3	3	4	4	4	4	4
327	3	3	2	3	3	3	3	3	4
328	3	3	2	2	3	3	3	3	3
329	3	4	3	3	3	4	3	3	3
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	3	3	3	4	3	4	4	3	3
333	4	3	3	3	3	3	3	3	3
334	3	3	4	4	4	4	4	4	4
335	3	3	3	2	3	3	3	3	3

336	3	3	3	4	3	4	4	4	4
337	3	3	3	3	4	4	4	4	4
338	3	4	3	3	3	3	3	3	3
339	4	3	4	4	4	4	4	4	4
340	3	3	3	4	3	3	3	4	3
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	3	4	3	3	3	4	4	3	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	3	3	3	4	3	3	3	3	3
363	3	3	3	4	3	3	3	3	3
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3
370	4	4	4	3	3	4	3	4	4
371	4	4	4	3	3	4	4	4	4
372	4	3	3	4	4	4	4	4	4
373	3	3	3	2	3	3	3	3	3
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	3	4	3	4	3	4	3
376	4	3	3	4	3	3	3	3	3
377	3	3	2	3	3	3	2	2	4
378	3	3	3	3	3	3	3	3	3
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4

380	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
382	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
383	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
384	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
Nilai per Unsur	1274	1272	1243	1339	1283	1304	1304	1280	1246	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,318	3,313	3,237	3,487	3,350	3,396	3,396	3,333	3,245	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,365	0,364	0,356	0,384	0,368	0,374	0,374	0,367	0,357	*) 3,308
IKM Unit pelayanan										**) 82,703

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11

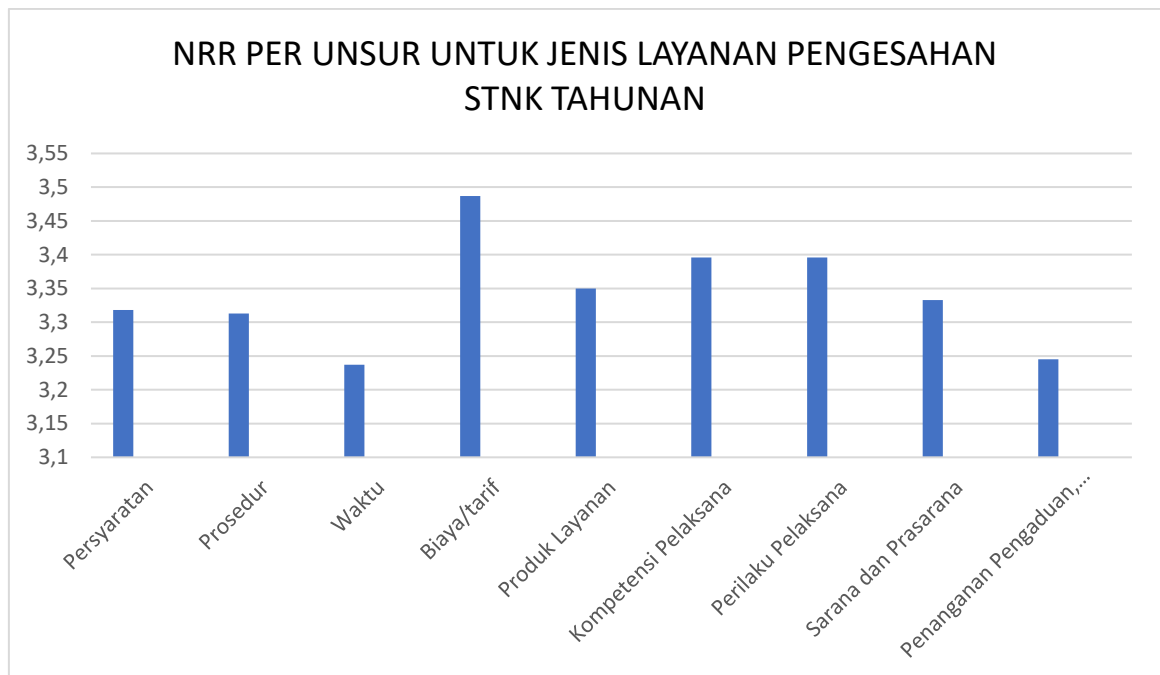
IKM JENIS PELAYANAN :	82,70
------------------------------	--------------

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 – 64,90

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Gambar 3. 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur untuk Jenis Layanan Pengesahan STNK Tahunan



B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk Jenis Layanan Pengesahan STNK 5 Tahunan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Pengesahan STNK 5 Tahunan dilakukan kepada 175 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan pada bulan Februari 2023 sampai dengan Juni 2023.

Tabel 3. 3. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengesahan STNK Tahunan

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	2	4	3	3	3	2	
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	4	3	2	3	2	
9	3	2	2	3	3	3	2	3	2	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	3	2	3	4	3	3	3	3	2	
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
13	2	3	2	3	3	2	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
21	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
25	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
29	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	2
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	4	3	3	4	4
65	3	2	2	2	3	3	3	3	2
66	3	2	2	3	2	3	3	2	2
67	4	3	3	2	3	3	3	3	3
68	3	4	3	3	3	4	3	3	3
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	4	3	3	3	3
77	3	4	3	4	4	4	4	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	4	3	4	3	4	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3
81	4	3	4	4	4	4	4	3	3

82	3	3	3	4	3	3	4	3	3
83	3	4	3	4	3	4	4	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	3	4	4	4	4	3	3
87	4	4	3	3	3	3	4	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	4	4	3	4	3	3	3	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	4	4	3	3	4	4	4
92	3	4	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	4	4	3	4	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	4	4	4	3	4	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	4	4	3	4	4	3	3
102	3	3	4	3	3	4	3	4	4
103	4	3	4	3	3	4	4	4	3
104	3	3	4	4	3	3	3	4	3
105	4	4	4	4	3	3	4	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	4	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	2	3	3	3	3	3
111	3	3	3	2	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	4	3	3	3	3	4	3	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	2
116	3	3	2	3	3	3	3	3	3
117	3	3	2	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3
119	4	4	3	4	3	4	4	3	4
120	4	4	3	3	3	4	4	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	3	3	4	4	3	3	3	3
124	4	3	4	3	4	3	4	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4

126	4	4	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	3	3	3	4	3	4	3	3	4
129	3	4	4	4	3	3	4	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3
132	3	3	3	4	3	3	4	3	3
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	4	3	3	3	4	3	4	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	2
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	2	3	3	2	2	3	3
143	3	3	3	4	4	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	3	4	4	3	4	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3
148	4	4	4	3	3	3	3	4	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	1
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	3	4	4	4	4	4	3	3	3
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	4	3	4	4	4	3
166	3	3	3	4	3	4	4	4	4
167	3	3	3	4	3	4	4	4	4
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	4	4	4	4	3	4	4	4	4

170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	594	599	584	625	597	600	602	593	581	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,394	3,423	3,337	3,571	3,411	3,429	3,440	3,389	3,320	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,373	0,377	0,367	0,393	0,375	0,377	0,378	0,373	0,365	*) 3,379
IKM Unit pelayanan										**) 84,464

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11

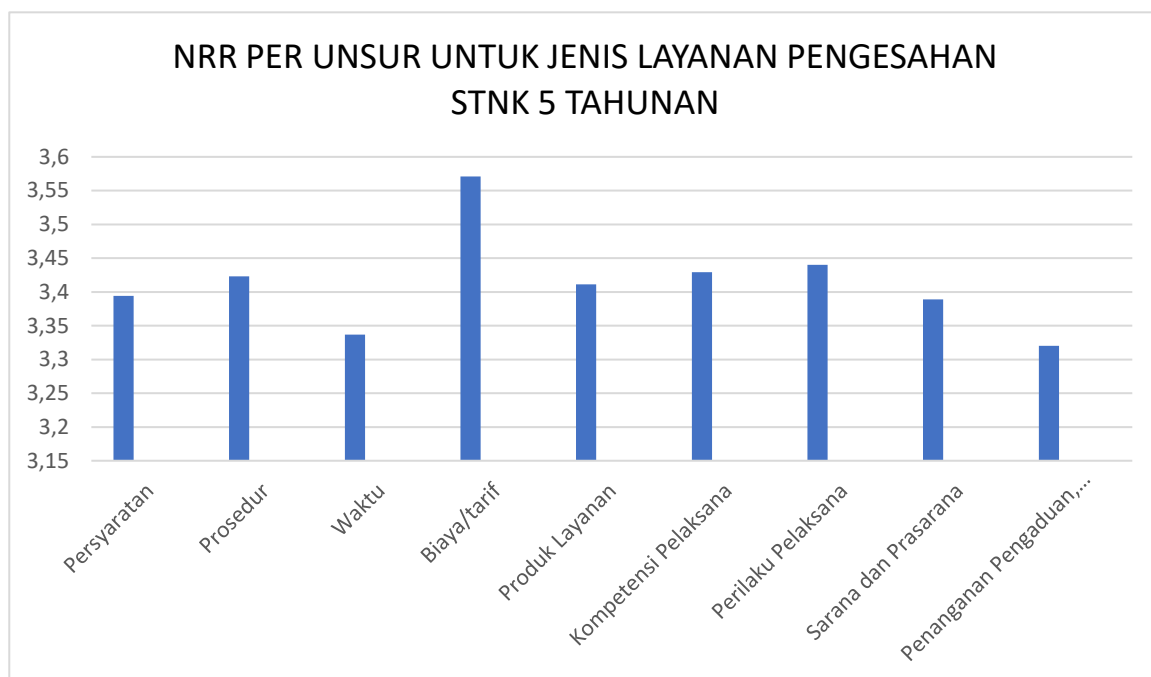
IKM JENIS PELAYANAN :	84,46
------------------------------	--------------

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 – 64,90

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Gambar 3. 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur untuk Jenis Layanan Pengesahan STNK 5 Tahunan



C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk Jenis Layanan Pendaftaran Kendaraan Baru (BN 1)

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Pendaftaran Kendaraan Baru (BN 1) dilakukan kepada 10 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan pada bulan Februari 2023 sampai dengan Juni 2023.

Tabel 3. 4. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pendaftaran Kendaraan Baru (BN 1)

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

6	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	2	2	4	4	4	
9	3	4	3	3	3	4	2	3	3	
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	40	42	42	43	41	43	44	46	47	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,500	3,600	3,500	3,500	3,200	3,300	3,300	3,400	3,400	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,385	0,396	0,385	0,385	0,352	0,363	0,363	0,374	0,374	*) 3,377
IKM Unit pelayanan										**) 84,425

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11

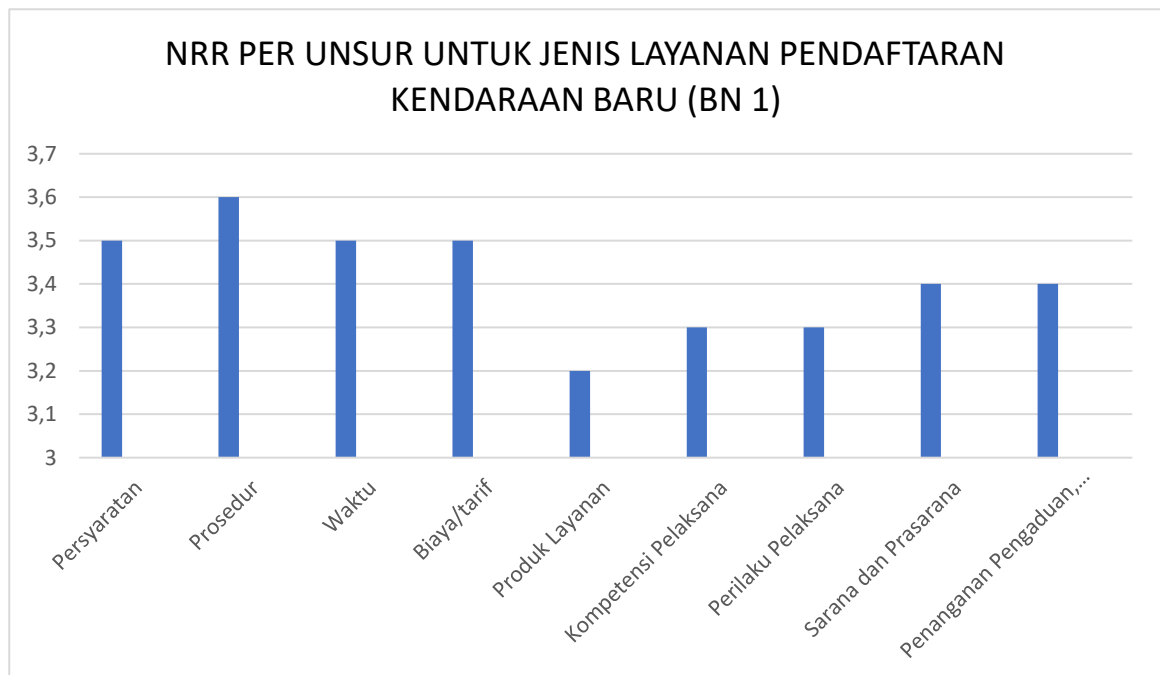
IKM JENIS PELAYANAN :	84,43
------------------------------	--------------

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 – 64,90

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Gambar 3. 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur untuk Jenis Layanan Pendaftaran Kendaraan Baru (BN 1)



D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk Jenis Layanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Kedua (BN 2)

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Kedua (BN 2) dilakukan kepada 25 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan pada bulan Februari 2023 sampai dengan Juni 2023.

Tabel 3. 5. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Kedua (BN 2)

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
7	2	2	2	2	2	3	3	4	3	
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	2	2	2	3	2	3	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
19	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	82	82	81	82	79	81	83	86	87	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,280	3,280	3,240	3,280	3,160	3,240	3,320	3,440	3,480	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,361	0,361	0,356	0,361	0,348	0,356	0,365	0,378	0,383	*) 3,269
IKM Unit pelayanan										**) 81,730

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	81,73
------------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

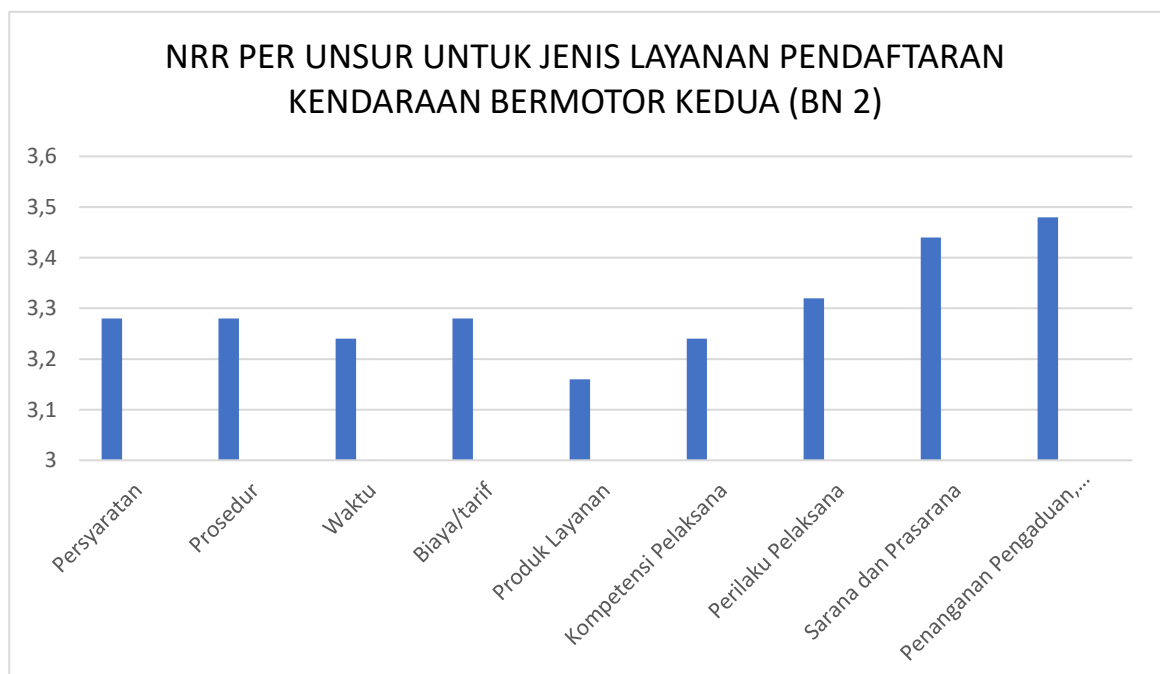
B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,90

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Gambar 3. 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur untuk Jenis Layanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Kedua (BN 2)



E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk Jenis Layanan Rubah Bentuk Ganti Warna

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Rubah Bentuk Ganti Warna dilakukan kepada 5 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan pada bulan Februari 2023 sampai dengan Juni 2023.

Tabel 3. 6. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Rubah Bentuk Ganti Warna

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	17	18	17	16	17	17	16	17	15	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,400	3,600	3,400	3,200	3,400	3,400	3,200	3,400	3,000	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,374	0,396	0,374	0,352	0,374	0,374	0,352	0,374	0,330	*) 3,300
IKM Unit pelayanan										**) 82,500

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	82,50
------------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

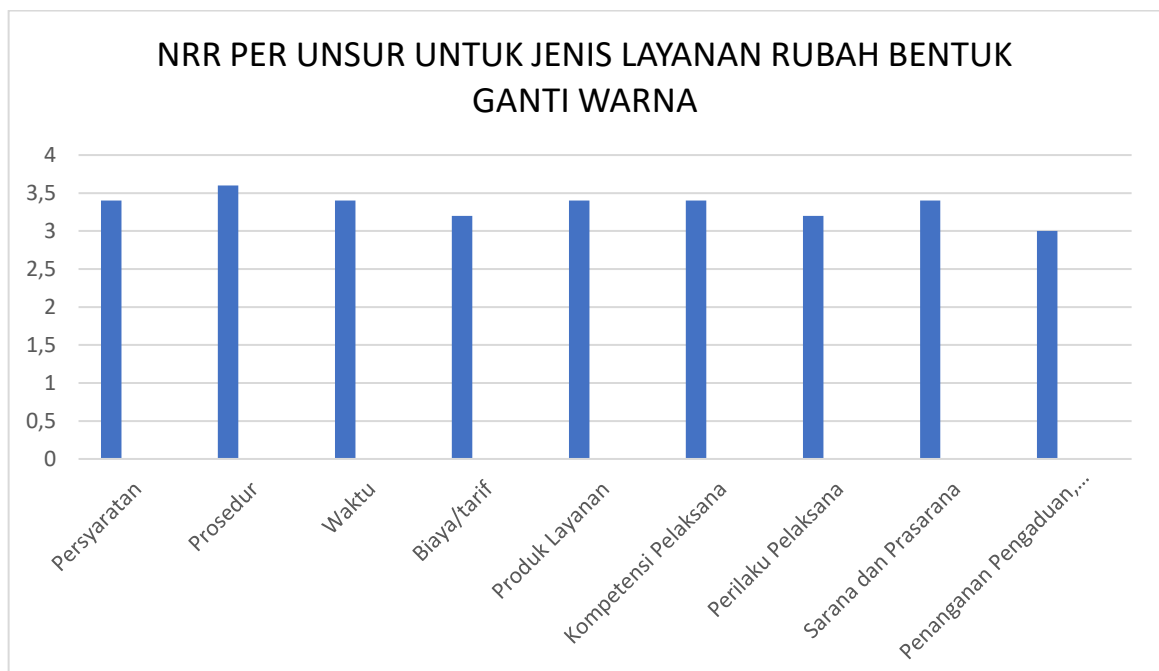
B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,90

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Gambar 3. 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur untuk Jenis Layanan Rubah Bentuk Ganti Warna



F. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk Jenis Layanan STNK Rusak atau Hilang

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan STNK Rusak atau Hilang dilakukan kepada 8 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan pada bulan Februari 2023 sampai dengan Juni 2023.

Tabel 3. 7. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan STNK Rusak atau Hilang

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	29	27	28	27	27	27	28	27	28	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,625	3,375	3,500	3,375	3,375	3,375	3,500	3,375	3,500	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,399	0,371	0,385	0,371	0,371	0,371	0,385	0,371	0,385	*) 3,410
IKM Unit pelayanan										**) 85,250

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	85,25
------------------------------	--------------

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 – 64,90

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Gambar 3. 6. Grafik Nilai SKM Per Unsur untuk Jenis Layanan STNK Rusak atau Hilang



G. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk Jenis Layanan Mutasi Keluar

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Mutasi Keluar dilakukan kepada 47 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan pada bulan Februari 2023 sampai dengan Juni 2023.

Tabel 3. 8. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Mutasi Keluar

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	2	4	3	4	4	3	2	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
18	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
23	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	2	3	3	3	2	2	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
34	4	3	3	3	3	4	4	2	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3	

38	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	158	155	150	163	151	158	156	153	153	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,362	3,298	3,191	3,468	3,213	3,362	3,319	3,255	3,255	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,370	0,363	0,351	0,381	0,353	0,370	0,365	0,358	0,358	
										*)
										3,270
IKM Unit pelayanan										81,739

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11

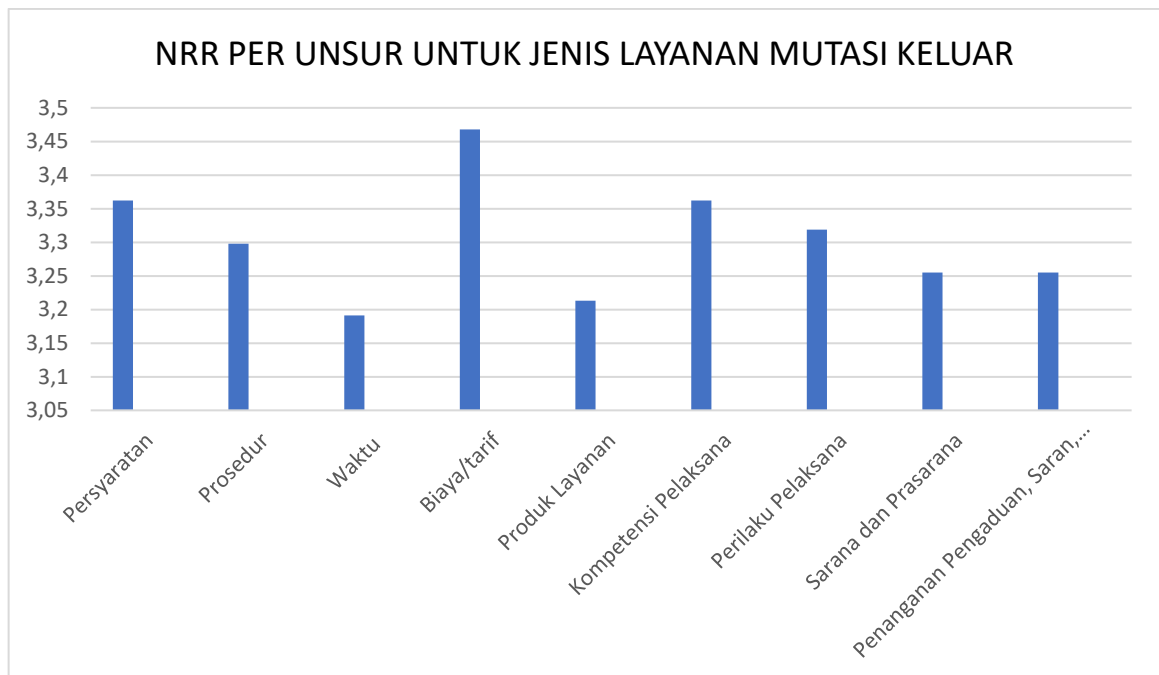
IKM JENIS PELAYANAN :	81,74
------------------------------	--------------

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 – 64,90

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Gambar 3. 7. Grafik Nilai SKM Per Unsur untuk Jenis Layanan Mutasi Keluar



H. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Unit Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Unit Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 9. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul

Jenis Pelayanan	NRR per Unsur Pelayanan									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Tahunan	3,318	3,313	3,237	3,487	3,350	3,396	3,396	3,333	3,245	82,703
2. 5 Tahunan	3,394	3,423	3,337	3,571	3,411	3,429	3,440	3,389	3,320	84,464
3. BN 1	3,500	3,600	3,500	3,500	3,200	3,300	3,300	3,400	3,400	84,425
4. BN 2	3,280	3,280	3,240	3,280	3,160	3,240	3,320	3,440	3,480	81,730
5. Rubentina	3,400	3,600	3,400	3,200	3,400	3,400	3,200	3,400	3,000	82,500
6. STNK Rusak/Hilang	3,625	3,375	3,500	3,375	3,375	3,375	3,500	3,375	3,500	85,250
7. Mutasi Keluar	3,362	3,298	3,191	3,468	3,213	3,362	3,319	3,255	3,255	81,739

NRR Unit Layanan = Jml NRR per unsur : jml jenis pelayanan	3,411	3,413	3,344	3,412	3,301	3,357	3,354	3,370	3,314		
NRR Tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan x bobot nilai rata-rata tertimbang	0,375	0,375	0,368	0,375	0,363	0,369	0,369	0,371	0,365		*)
											3,330
IKM Unit Pelayanan											**) 83,26

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN :	83,26
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

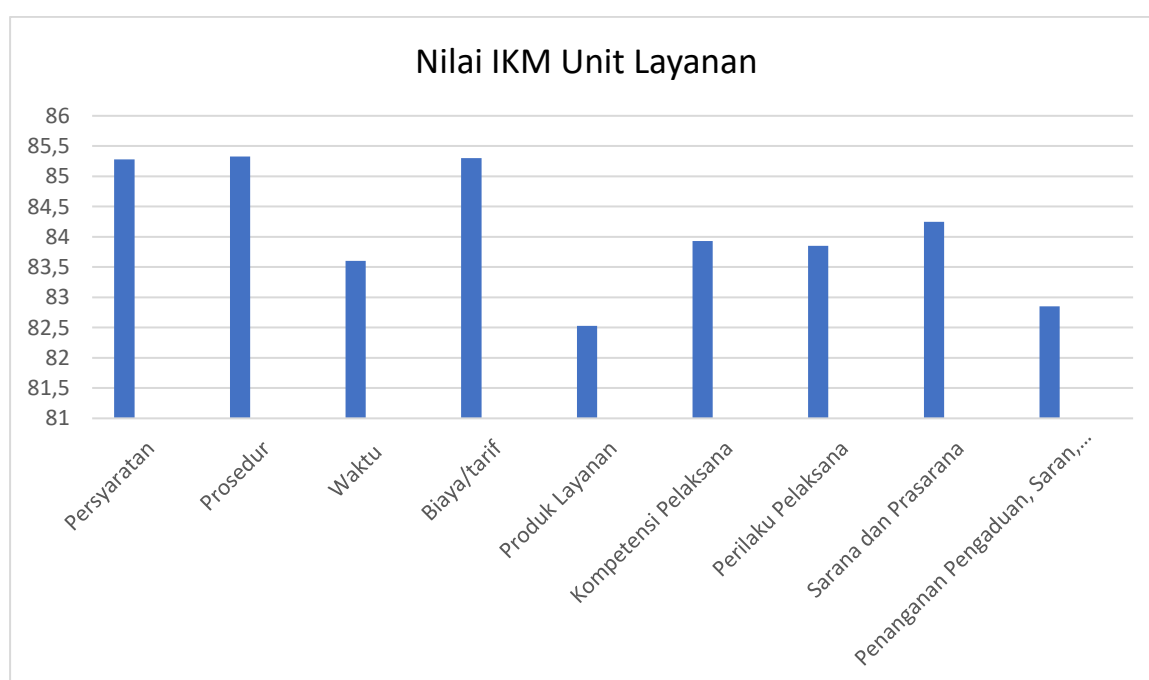
- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,90

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 3. 10. Nilai IKM Unit Layanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan setelah dikonversi
1.	Persyaratan	0,375	85,28
2.	Prosedur	0,375	85,33
3.	Waktu Pelayanan	0,368	83,60
4.	Biaya/Tarif	0,375	85,30
5.	Produk Layanan	0,363	82,53
6.	Kompetensi Pelaksana	0,369	83,93
7.	Perilaku Pelaksana	0,369	83,85
8.	Sarana dan Prasarana	0,371	84,25
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,365	82,85
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan		3,330	
Nilai NRR setelah konversi			83,26

Gambar 3. 8. Grafik Nilai IKM Unit Layanan



SKM Unit Pelayanan	83,26
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	Baik

Pada table 3.10. Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar antara 82 sampai 86. Nilai terendah terdapat pada unsur produk spesifikasi jenis layanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur prosedur. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,26 termasuk dalam kategori kinerja **B** (Baik).

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 82,53. Selanjutnya yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang mendapatkan nilai 82,85 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu pelayanan yang mendapat nilai 83,60 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu prosedur mendapatkan nilai tertinggi 85,33 dari unsur layanan, dan biaya/tarif serta persyaratan serta mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 85,30 dan 85,28.

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 :

- “Lebih ditingkatkan lagi tentang kualitas sarana dan prasarana”.
- “Kompetensi / kemampuan petugas lebih ditingkatkan lagi”.
- “Tolong pelayanannya lebih cepat lagi”.
- “Harap ditingkatkan terkait kecepatan pelayanan”.
- “Semoga kedepannya tetap memberikan pelayanan terbaik, bebas calo dan pungli”.
- “Semoga jam buka bisa lebih lama”.
- “Volume speaker seharusnya lebih keras, ada sekat tiap loket supaya wajib pajak tahu jika sudah maju ke tahap selanjutnya”.
- “Selalu ditingkatkan dan dipertahankan pelayanan yang sudah membuat kenyamanan masyarakat”.
- “Tingkatkan dan pertahankan pelayanan yang baik”.
- “Maksimalkan dan pertahankan prosedur yang sudah berjalan dengan baik”.

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

- 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.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Banyaknya titik layanan yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul membuat terbatasnya ketersediaan sumber daya manusia yang mengakibatkan sulitnya pengembangan kompetensi bagi seluruh personil Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul.

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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 15 Maret 2023. 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 4. 1. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan monev dan berkomitmen untuk perbaikan berkelanjutan	√	√	√	√	Seluruh Petugas Pelayanan
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Intensifikasi sosialisasi tentang layanan pengaduan	√	√	√	√	Tim Media Sosial KPPD DIY di Kab. Gunungkidul
3	Waktu Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

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 Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 4. 1. Grafik Tren Tingkat Kepuasan Penerima Layanan KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Februari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 83,26. Nilai SKM Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul juga menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk spesifikasi jenis layanan; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta waktu penyelesaian pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu prosedur mendapatkan nilai tertinggi 85,33 dari unsur layanan, dan biaya/tarif serta persyaratan serta mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 85,30 dan 85,28.

Gunungkidul, 13 September 2023

Kepala Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY
di Kabupaten Gunungkidul



YULIANTO, S.I.P., M.P.A.

NIP. 19700705 199503 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT PELAYANAN : KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH DIY DI KAB. GUNUNGKIDUL
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tanggal Survei :	Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*
------------------	---

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :

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

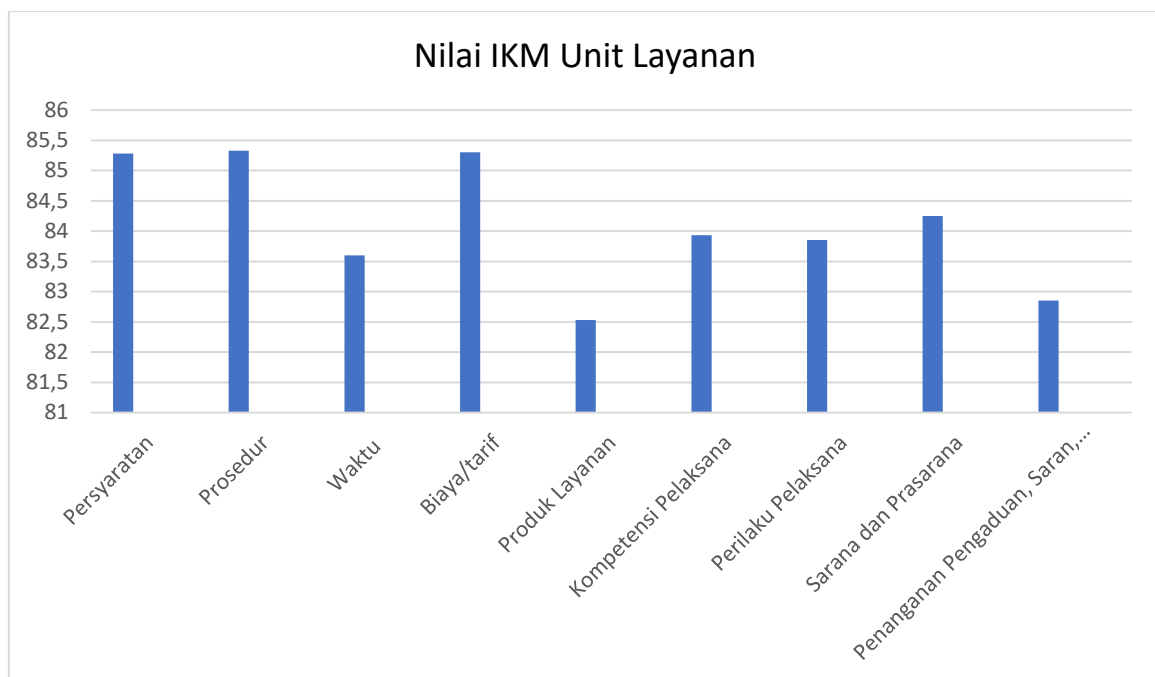
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? P*) Tidak sesuai 1 Kurang Sesuai 2 Sesuai 3 Sangat sesuai 4 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini ? P*) Tidak mudah 1 Kurang mudah 2 Mudah 3 Sangat mudah 4 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? P*) Tidak cepat 1 Kurang cepat 2 Cepat 3 Sangat cepat 4 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan? P*) Selalu tidak sesuai 1 Kadang-kadang sesuai 2 Banyak sesuai 3 Selalu sesuai 4 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang di berikan ? P*) Tidak sesuai 1 Kurang Sesuai 2 Sesuai 3 Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? P*) Tidak mampu 1 Kurang mampu 2 Mampu 3 Sangat mampu 4 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? P*) Tidak memuaskan 1 Kurang memuaskan 2 Memuaskan 3 Sangat memuaskan 4 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? P*) Tidak sesuai 1 Kurang Sesuai 2 Sesuai 3 Sangat sesuai 4 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? P*) Tidak jelas 1 Kurang jelas 2 Jelas 3 Sangat jelas 4 Saran dan Masukan :
---	--

2. Hasil Olah Data SKM

Jenis Pelayanan	NRR per Unsur Pelayanan									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Tahunan	3,318	3,313	3,237	3,487	3,350	3,396	3,396	3,333	3,245	82,703
2. 5 Tahunan	3,394	3,423	3,337	3,571	3,411	3,429	3,440	3,389	3,320	84,464
3. BN 1	3,500	3,600	3,500	3,500	3,200	3,300	3,300	3,400	3,400	84,425
4. BN 2	3,280	3,280	3,240	3,280	3,160	3,240	3,320	3,440	3,480	81,730
5. Rubentina	3,400	3,600	3,400	3,200	3,400	3,400	3,200	3,400	3,000	82,500
6. STNK Rusak/Hilang	3,625	3,375	3,500	3,375	3,375	3,375	3,500	3,375	3,500	85,250
7. Mutasi Keluar	3,362	3,298	3,191	3,468	3,213	3,362	3,319	3,255	3,255	81,739
NRR Unit Layanan = Jml NRR per unsur : jml jenis pelayanan	3,411	3,413	3,344	3,412	3,301	3,357	3,354	3,370	3,314	
NRR Tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan x bobot nilai rata-rata tertimbang	0,375	0,375	0,368	0,375	0,363	0,369	0,369	0,371	0,365	
IKM Unit Pelayanan										*)
										**) 3,330
										83,26

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan setelah dikonversi
1.	Persyaratan	0,375	85,28
2.	Prosedur	0,375	85,33
3.	Waktu Pelayanan	0,368	83,60
4.	Biaya/Tarif	0,375	85,30
5.	Produk Layanan	0,363	82,53
6.	Kompetensi Pelaksana	0,369	83,93

7.	Perilaku Pelaksana	0,369	83,85
8.	Sarana dan Prasarana	0,371	84,25
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,365	82,85
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan		3,330	
Nilai NRR setelah konversi		83,26	



SKM Unit Pelayanan	83,26
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	Baik

3. Foto Dokumentasi SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2022**



**Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa
Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul
Badan Pengelola Keuangan dan Aset
Daerah Istimewa Yogyakarta
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 Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah

Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul 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 Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,80	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,98	B
3	Waktu Penyelesaian	82,73	B
4	Biaya/Tarif	85,05	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81,65	B
6	Kompetensi Pelaksana	83,93	B
7	Perilaku Pelaksana	82,93	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,48	B
9	Sarana dan Prasarana	82,28	B

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	Produk Layanan	Menetapkan standar pelayanan yang mengatur tentang prosedur dan jangka waktu proses pendaftaran kendaraan bermotor kedua (BN 2), serta mempublikasikan kepada masyarakat	✓				Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan
2	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Menyediakan media untuk masyarakat agar dapat melakukan pengaduan dimana pun dan kapan pun, contohnya WhatsApp Center, serta memanfaatkan media sosial dengan optimal	✓	✓	✓	✓	✓Tim Media Sosial KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul
3	Waktu Pelayanan	Menetapkan standar pelayanan yang mengatur tentang prosedur dan jangka waktu proses mutasi keluar kendaraan bermotor, serta mempublikasikan kepada masyarakat	✓				Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan

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)	Tantangan/Hambatan
1	Menetapkan standar pelayanan yang mengatur tentang prosedur dan jangka waktu proses mutasi keluar kendaraan bermotor, serta mempublikasikan kepada masyarakat	Sudah	Dilakukan forum konsultasi publik antar Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta	Kondisi di lapangan sangat dinamis yang mengharuskan monitoring dan evaluasi secara rutin

Dokumentasi Kegiatan :



BAB IV

KESIMPULAN

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

- 1. Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
- 2. 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	Menyediakan media untuk masyarakat agar dapat melakukan pengaduan dimana pun dan kapan pun, contohnya WhatsApp Center, serta memanfaatkan media sosial dengan optimal	Menugaskan Tim Media Sosial KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul	Tahun berjalan	Ketua Tim	KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul

Gunungkidul, 13 September 2023

Kepala Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY
di Kabupaten Gunungkidul



YULIANTO, S.I.P., M.P.A.

NIP. 19700705 199503 1 005