

BPKPAD
BANTUL



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT JANUARI-SEPTEMBER 2024



0274368548



bpkpad@bantulkab.go.id

<https://bpkpad.bantulkab.go.id/>



Komplek Parasamya, Jl. RW Monginsidi Bantul

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	13
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Lampiran	1
2. Hasil Pengolahan Data	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	3
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	5

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 Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bantul, 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 publik yang telah diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik dan manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul 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 lokasi unit pelayanan 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 (periode) tertentu bulan Januari - September. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-September 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	12
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul dalam kurun waktu 9 bulan adalah sebanyak 899 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 330 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 880 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	406	46.14%
		Perempuan	474	53.86%
2	Pendidikan	Tidak Mengisi	157	17.84%
		SD	13	1.48%
		SLTP	13	1.48%
		SLTA	317	36.02%
		S-I	352	40%
		S-2	28	3.17%
		S-3	0	0%
3	PEKERJAAN	Tidak Mengisi	0	0
		PNS	209	23.75%
		TNI	29	3.3%
		POLRI	46	5.23%
		Wiraswasta	121	13.75%
		Swasta	0	0%
		Lainnya	475	53.98%
4	JENIS LAYANAN	Layanan BPHTB	169	19.2%
		Layanan Informasi	131	14.89%
		Layanan Konsultasi	108	12.27%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Layanan Pajak Air Tanah	37	4.2%
		Layanan Pajak Hiburan	25	2.84%
		Layanan Pajak Hotel	43	4.89%
		Layanan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	17	1.93%
		Layanan Pajak Parkir	23	2.61%
		Layanan Pajak PBB-P2	240	27.27%
		Layanan Pajak Penerangan Jalan	21	2.39%
		Layanan Pajak Reklame	30	3.41%
		Layanan Pajak Restoran	32	3.64%
		Layanan Pajak Sarang Burung Walet	4	0.45%

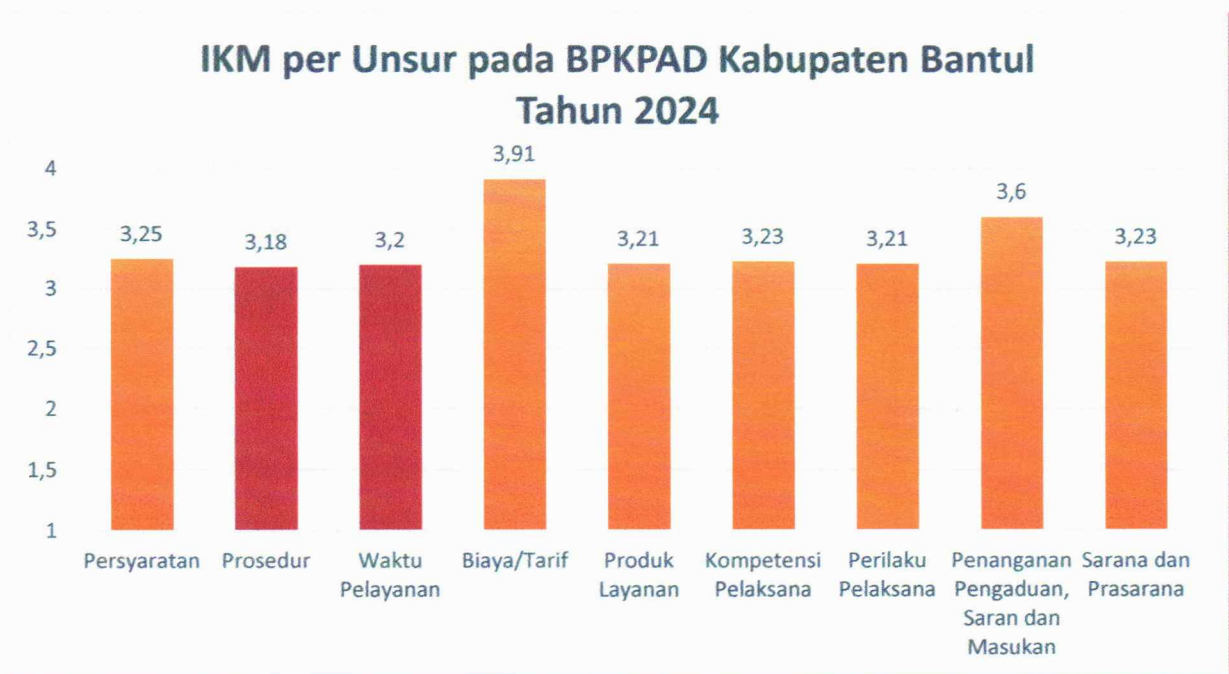
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,25	3,18	3,2	3,91	3,21	3,23	3,21	3,6	3,23
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,38 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 11 Oktober 2024 (Berita Acara 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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pembayaran PBB P2			√	√	Bidang PP
		Peningkatan sosialisasi magang mahasiswa	√	√	√	√	Kasubag Umum
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√	√	Bidang PP
		Pembuatan SOP/Aplikasi	√	√			Kasubag Umum

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Aset Daerah Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.3. Nilai SKM BPKPAD Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur dan waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yakni Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,91 dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,6.

Bantul, Oktober 2024

X Kepala Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan
dan Aset Daerah



Drs. Trisna Manurung, M.Si

NIP. 19711230 199603 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN BIDANG

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 - 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ WIRASWASTA ☐ KARYAWAN SWASTA

☐ BURUH HARIAN LEPAS ☐ PELAJAR/MAHASISWA ☐ IRT

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Usia :Tahun

Jenis Layanan yang diterima :



SCAN QR CODE

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

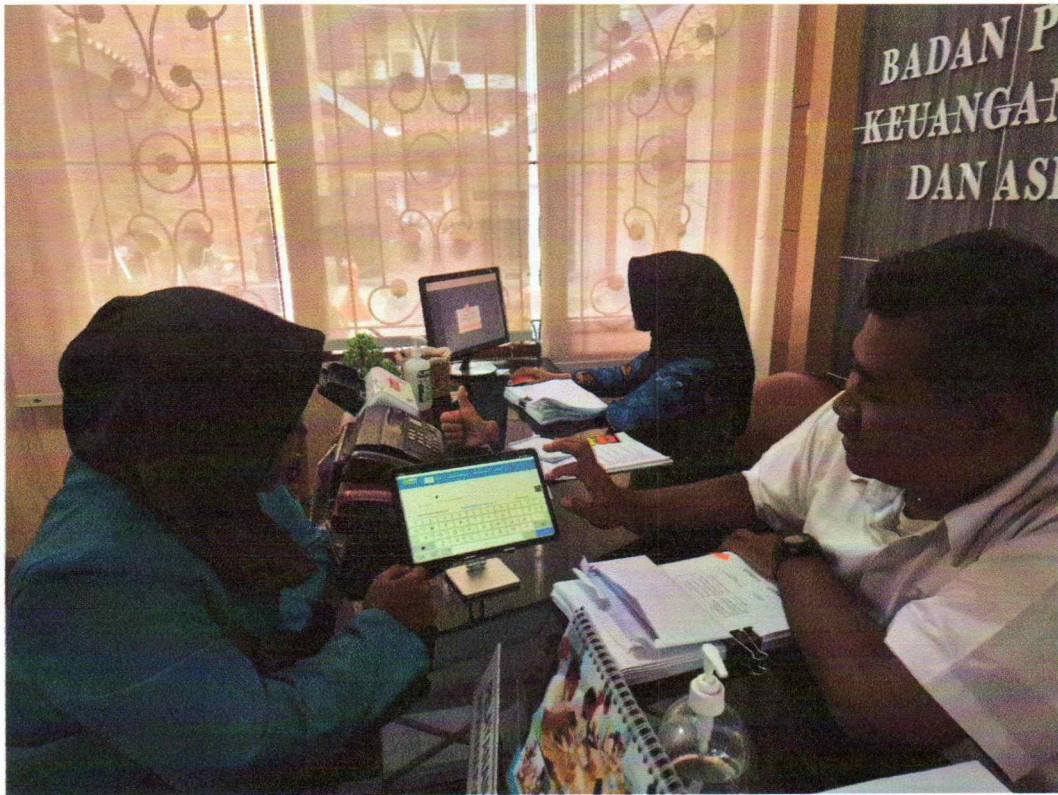
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	[P]
a.	Tidak sesuai	1
b.	Kurang sesuai	2
c.	Sesuai	3
d.	Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	
a.	Tidak mudah	1
b.	Kurang mudah	2
c.	Mudah	3
d.	Sangat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

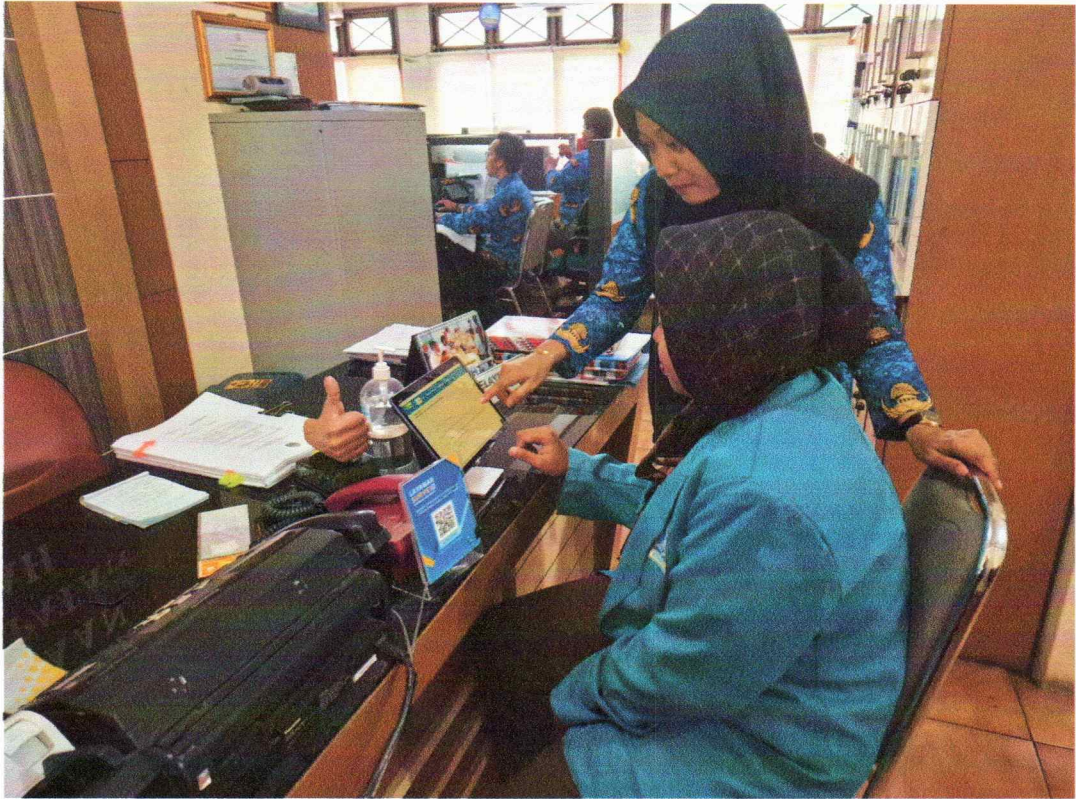
2. Hasil Olah Data SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT													
Tanggal 01 Januari 2024 sampai 30 September 2024													
No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Kinerja
1	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	3,25	3,18	3,2	3,91	3,21	3,23	3,21	3,6	3,23	83,38	B	Baik
No	Unsur	Nilai											
1	Persyaratan	3,25											
2	Prosedur	3,18											
3	Waktu pelayanan	3,2											
4	Biaya/tarif	3,91											
5	Produk layanan	3,21											
6	Kompetensi pelaksana	3,23											
7	Perilaku pelaksana	3,21											
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,6											
9	Sarana dan prasarana	3,23											
Nilai IKM		83,38											
Mutu Pelayanan		(B Baik)											

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,252
U2	Prosedur	3,175
U3	Waktu pelayanan	3,197
U4	Biaya/tarif	3,915
U5	Produk layanan	3,215
U6	Kompetensi pelaksana	3,227
U7	Perilaku pelaksana	3,214
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,595
U9	Sarana dan prasarana	3,227

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





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya



2024

**RANCANGAN
AKSI PERUBAHAN**

KETORO, KETOMPO, KETRIMO

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
ANGKATAN 2**

**RANCANGAN AKSI PERUBAHAN
“BAYAR PAKDE QRIS”
BAYAR PAJAK DENGAN QRIS
DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN BANTUL**

Nama: SELVIRA MUTIYA, S.E.
No. Presensi: 28/PKP Fasilitasi Bantul/II/2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

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

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,21	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,19	
3	Waktu Penyelesaian	3,13	
4	Biaya/Tarif	3,79	
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,2	
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	
7	Perilaku Pelaksana	3,26	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,49	
9	Sarana dan Prasarana	3,38	

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	Waktu Pelayanan	Membuka layanan konsultasi Online Magang Mahasiswa melalui Platform Whatsapp	√				Kepala BPKPAD
		Menyediakan cetakan blangko diluar ruang pelayanan	√				Kepala BPKPAD
		Memperbanyak layanan permohonan secara Online			√	√	Kepala BPKPAD
2	Prosedur	Penyusunan SOP baru sesuai Perda Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan			√	√	Kepala BPKPAD
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	√				Kepala BPKPAD

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Membuka layanan konsultasi Online Magang Mahasiswa melalui Platform Whatsapp	Aplikasi SIMANTUL	Aplikasi guna mempermudah administrasi mahasiswa magang/PKL di BPKPAD		Sosialisasi yang lebih intensif kepada mitra perguruan tinggi/ sekolah
	Menyediakan cetakan blangko diluar ruang pelayanan	Sudah	Form untuk SKM		Kurang peka nya petugas untuk mengarahkan responden

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	Memperbanyak layanan permohonan secara Online	Penambahan kanal pembayaran PBB P2 melalui Qris	Mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak PBB P2		Sosialisasi yang lebih intensif kepada pengguna
2	Penyusunan SOP baru	sudah			Sosialisasi yang lebih intensif kepada pengguna
3	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	sudah	Meberikan materi dalam penggunaan aplikasi		Tidak semua ASN bisa memahami aplikasi

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.38. Meskipun demikian, nilai SKM BPKPAD Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur dengan nilai 3.18 dan waktu pelayanan dengan nilai 3.2.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dengan nilai 3.91. Nilai tertinggi kedua yaitu penanganan pengaduan, sarana dan masukan dengan nilai 3.6 nilai tertinggi ketiga yaitu persyaratan dengan nilai 3.25
4. 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	01	Memperbaiki layanan permohonan secara Online	2 TW	Bidang PP	BI, BPD

Bantul, Oktober 2024

X Kepala Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan
dan Aset Daerah



Drs. Trisna Manurung, M.Si

NIP. 19711230 199603 1 002