



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 1

Periode : Januari - Juni 2026

BPKPAD BANTUL

☎ (0274) 368548

✉ bpkpad@bantulkab.go.id

🌐 www.bpkpad.bantulkab.go.id



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..... 1

4.3 Tren Nilai SKM 14

KESIMPULAN 16

LAMPIRAN 17

1. Lampiran 17

2. Hasil Pengolahan Data 18

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 19

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya..... 20

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 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 2026

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 - Juni. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	10
2.	Pengumpulan Data	Februari - April 2026	45
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026	12
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	10

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 pada tanggal 01 Januari 2026 sampai dengan 24 Juni 2026. Berdasarkan data pada laporan responden, jumlah populasi penerima layanan dalam kurun waktu tersebut adalah sebanyak **450 orang**. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari seluruh jenis pelayanan berdasarkan jumlah sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Robert V. Krejcie dan Daryle W. Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan jumlah populasi sebanyak **450 orang** adalah sebanyak **205 responden**.

Populasi (N)	Sampel (n)
420	201
440	205
450	205
460	210
480	214

Data Responden

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	101
Perempuan	349
Total	450

Pembagian Sampel Proporsional

Jenis Kelamin	Populasi	Proporsi	Jumlah Sampel
Laki-laki	101	22,44%	46
Perempuan	349	77,56%	159
Total	450	100%	205

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 381 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PROSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	101	22,44%
		Perempuan	349	77,56%
2	Pendidikan	Tidak Diisi	0	0
		SD	0	
		SMP	7	1,56%
		SMA	60	13,33%
		D3	308	68,44%
		S1	72	15.78%
		S2	3	0.67%
		S3		
3	Pekerjaan	Tidak Mengisi	0	0
		PNS	25	5,56%
		TNI	0	0%
		POLRI	2	0,44%
		Wiraswasta	22	4,89%
		Swasta	73	16,22%
		Buruh Harian Lepas	4	0,89%
		Pelajar/Mahasiswa	297	66%
		IRT	4	0,89

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PROSENTASE
		Petani	3	0,67%
		Guru	6	1,33%
		Pensiunan	5	1,11%
		Belum Bekerja	1	0,22%
		Perangkat Desa	6	1.33%
		Lainnya	2	0,44%
4	Jenis Layanan	Layanan BPHTB	28	6%
		Layanan Pajak Hotel	49	11%
		Layanan Pajak Restoran	57	13%
		Layanan Pajak Hiburan	26	6%
		Layanan Pajak Reklame	28	6%
		Layanan Pajak Penerangan Jalan	40	9%
		Layanan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	46	10%
		Layanan Pajak Parkir	31	7%
		Layanan Pajak Air Tanah	45	10%
		Layanan Pajak Sarang Burung Walet	6	1%
		Layanan Konsultasi	22	5%
		Layanan Informasi	19	4%
		Layanan Pajak PBB-P2	53	12%

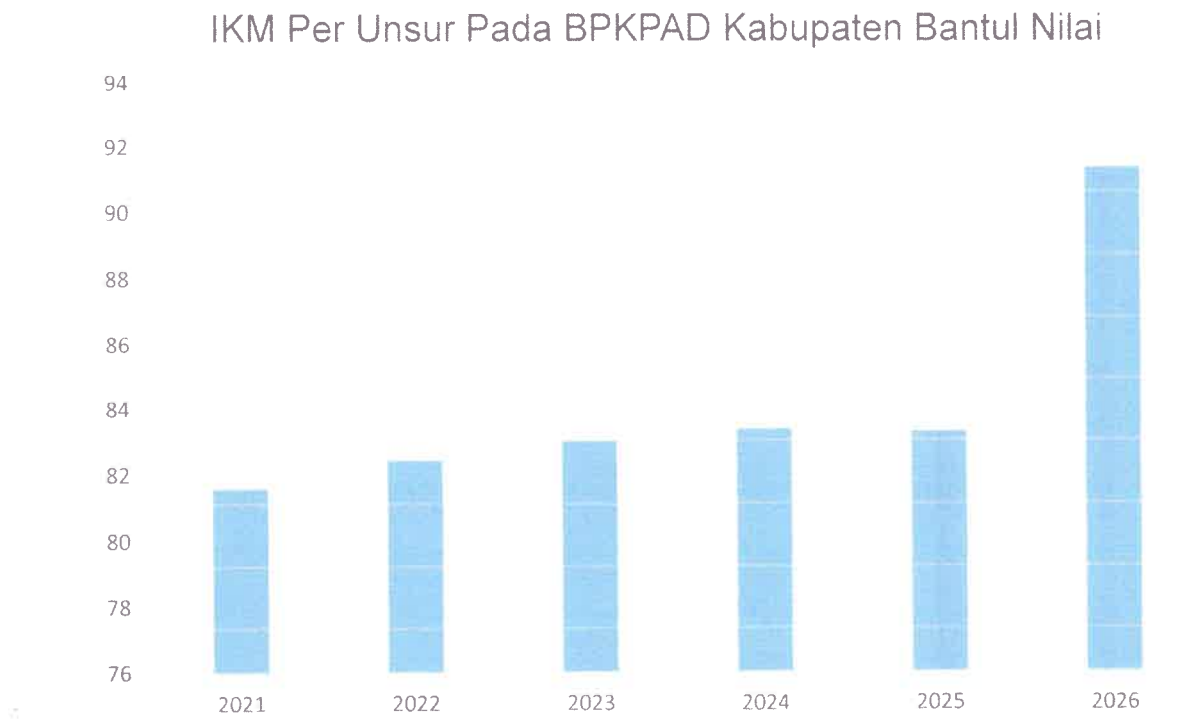
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.58	3.62	3.60	3.49	3.62	3.66	3.68	3.96	91.36
Kategori									
IKM Unit Layanan	91.36 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,36 dengan kategori mutu pelayanan "A (Sangat Baik)". Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Adapun pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai rata-rata sebesar 3,96. Tingginya nilai pada unsur tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap masukan masyarakat telah berjalan dengan sangat baik. Masyarakat menilai bahwa petugas mampu memberikan respon yang cepat, terbuka, dan solutif terhadap setiap permasalahan yang disampaikan.

Selain itu, Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana juga memperoleh nilai tinggi masing-masing sebesar 3,68. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai ramah, sopan, komunikatif, serta mampu memberikan pelayanan secara profesional. Sarana dan prasarana pelayanan juga dinilai cukup nyaman dan mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.

Mengenai Kompetensi Pelaksana memperoleh nilai sebesar 3,66 yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun seluruh unsur pelayanan memperoleh kategori sangat baik, masih terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Unsur dengan nilai terendah adalah Biaya/Tarif dengan nilai sebesar 3,49. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami informasi mengenai biaya atau tarif pelayanan yang diberikan, meskipun sebagian besar layanan sebenarnya tidak dipungut biaya.

Selain itu, unsur Persyaratan memperoleh nilai sebesar 3,58 dan unsur Waktu Pelayanan memperoleh nilai sebesar 3,60. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan dalam penyampaian informasi persyaratan pelayanan agar lebih mudah dipahami masyarakat serta peningkatan efektivitas waktu pelayanan agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan efisien.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul telah berjalan dengan sangat baik. Namun demikian, evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan tetap diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat

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 :

- “Pembayaran Pajak Daerah apakah bisa online?”
- “Syarat dan prosedur pengajuan magang apa?”
- “Prosedur mencetak SPPT hilang”
- “Saya tidak menerima tagihan PBB”
- “Cara cek pembayaran PBB”

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

- Masih terdapat pertanyaan terkait tatacara pengajuan layanan Pajak Daerah dari warga masyarakat yang tidak berdomisili di Kabupaten Bantul tetapi memiliki Obyek Pajak di wilayah Kabupaten Bantul
- Masih banyak pemohon magang dari unsur mahasiswa yang belum mengetahui tentang layanan permohonan magang secara online, sehingga pemohon masih datang secara manual ke kantor
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan mutasi PPB P2, pembetulan PBB P2, dan permohonan cetak Salinan SPPT PBB P2 secara Online sudah mulai dilakukan namun masih banyak masyarakat yang melakukan permohonan tersebut dengan datang ke kantor pelayanan kami.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026, Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul menyusun beberapa rencana tindak lanjut sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif rendah, khususnya terkait biaya/tarif, persyaratan pelayanan, dan waktu pelayanan

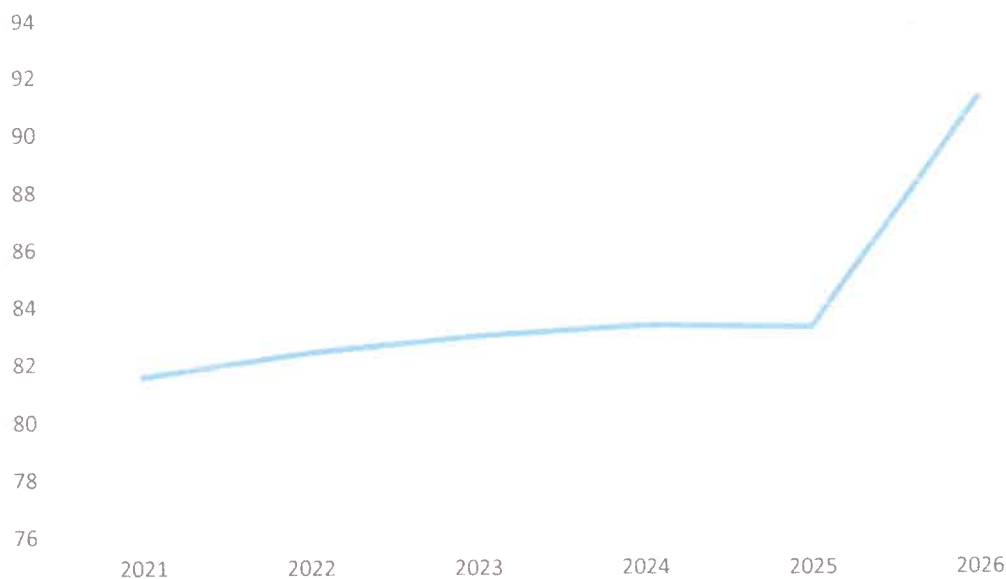
2. Meningkatkan transparansi informasi pelayanan melalui pemasangan media informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya pelayanan.
3. Mengoptimalkan pelayanan berbasis digital untuk mempercepat proses pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi maupun pengajuan layanan.
4. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan pelayanan prima, komunikasi publik, dan peningkatan kapasitas teknis sesuai bidang tugas masing-masing.
5. Mempertahankan kualitas perilaku pelayanan yang ramah, sopan, responsif, dan profesional agar tingkat kepuasan masyarakat tetap terjaga.
6. Mengoptimalkan sistem penanganan pengaduan masyarakat agar setiap pengaduan, saran, dan masukan dapat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan transparan.
7. Melakukan pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana pelayanan guna menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, aman, dan mendukung kebutuhan masyarakat.
8. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan standar pelayanan guna memastikan kualitas pelayanan tetap sesuai ketentuan yang berlaku.
9. Melakukan survei internal secara berkala sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Melalui pelaksanaan rencana tindak lanjut tersebut diharapkan kualitas pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul dapat terus meningkat dan memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

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:

IKM Per Unsur Pada BPKPAD Kabupaten Bantul Nilai



Grafik menunjukkan tren kenaikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang relatif stabil dari tahun 2021 hingga 2025, kemudian mengalami lonjakan signifikan pada 2026.

1. 2021–2022: Terjadi kenaikan awal dari sekitar 81,5 ke 82,5. Ini menunjukkan adanya perbaikan layanan, meskipun masih bertahap.
2. 2022–2024: Tren naik terus berlanjut secara konsisten hingga sekitar 83,3. Kenaikan ini mencerminkan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berjalan stabil.
3. 2024–2025: Nilai cenderung stagnan (hampir tidak ada peningkatan). Ini bisa mengindikasikan adanya fase jenuh atau tantangan dalam meningkatkan kualitas lebih lanjut.
4. 2025–2026: Terjadi lonjakan tajam hingga sekitar 91+, yang merupakan peningkatan paling signifikan sepanjang periode. Ini mengindikasikan adanya perubahan besar, seperti inovasi layanan, digitalisasi, atau perbaikan sistem yang berdampak kuat pada kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, kinerja pelayanan BPKPAD Kabupaten Bantul menunjukkan **tren positif dan berkelanjutan**, dengan puncak peningkatan terjadi pada tahun 2026. Meskipun sempat mengalami stagnasi pada 2025, lonjakan di tahun berikutnya menandakan adanya **intervensi atau strategi baru yang efektif** dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan **tidak hanya meningkat, tetapi juga mampu beradaptasi dan berkembang secara signifikan**, terutama di akhir periode pengamatan.

BAB V

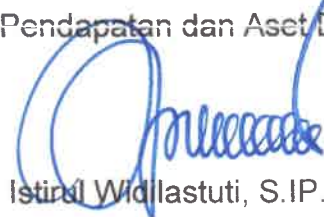
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode sampai dengan Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM sebesar **91,36** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**. Capaian ini menunjukkan adanya peningkatan kinerja pelayanan yang signifikan dibandingkan periode sebelumnya serta keberhasilan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur dengan nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Biaya/Tarif (3,49)** dan **Persyaratan (3,58)**. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keterjangkauan biaya serta kejelasan/kemudahan persyaratan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan semakin optimal dan mudah diakses oleh masyarakat.
3. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,96)** sebagai nilai tertinggi, diikuti oleh **Perilaku Pelaksana (3,69)** dan **Sarana dan Prasarana (3,68)**. Tingginya nilai pada unsur-unsur ini menunjukkan bahwa responsivitas terhadap pengaduan, sikap petugas, serta dukungan fasilitas sudah berjalan dengan sangat baik dan menjadi kekuatan utama dalam pelayanan publik di BPKPAD Kabupaten Bantul.

Bantul, 30 Juni 2026

Plt. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan
Pendapatan dan Aset Daerah



Istirid Widilastuti, S.IP., MPA

Pembina Tingkat I, IV/b

NIP. 19750325 199603 2 003

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)

Jenis Layanan yang diterima :

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 kemajemukan biaya / tarif dalam pelayanan	
a.	Sangat mahal	1
b.	Cukup mahal	2
c.	Murah	3
d.	Cekap	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur 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 / kemampuan 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 pengguna layanan	
a.	Tidak ada	1
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	2
c.	Berfungsi kurang maksimal	3
d.	Ditangani 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

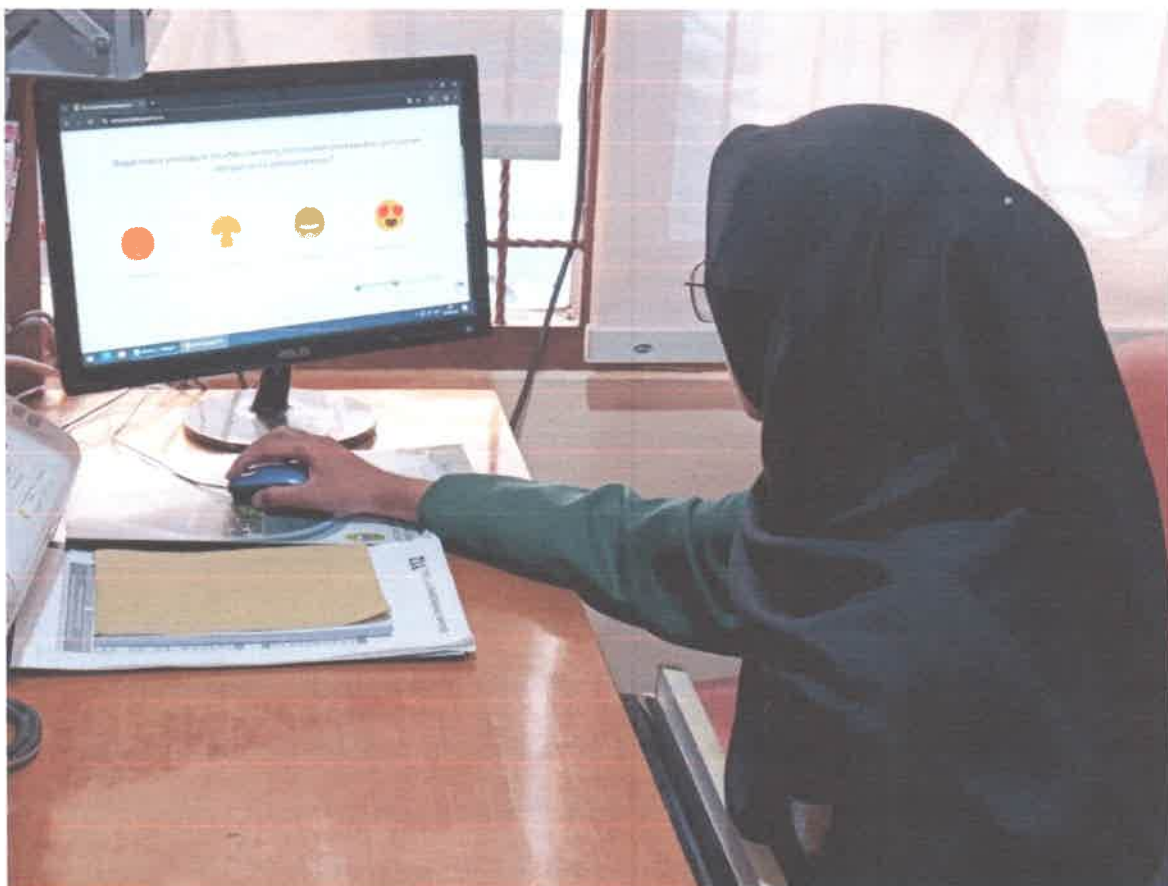
Laporan IKM Perangkat Daerah Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah

#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Grade	Aksi
#	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	3.58	3.62	3.60	3.49	3.62	3.66	3.68	3.96	3.68	91.36	A (Sangat Baik)	

No	Unsur	Nilai
U1	Persyaratan	3.58
U2	Prosedur	3.62
U3	Waktu pelayanan	3.60
U4	Biaya/tarif	3.49
U5	Produk layanan	3.62
U6	Kompetensi pelaksana	3.66
U7	Perilaku pelaksana	3.68
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.96
U9	Sarana dan prasarana	3.68
Nilai IKM		91.36
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

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





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

a. Gambaran Umum Hasil SKM

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada periode Januari sampai dengan Desember Tahun 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul sebesar 83,31 dengan kategori B (Baik). Capaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, serta mencerminkan adanya konsistensi peningkatan kinerja pelayanan dari tahun ke tahun.

Meskipun demikian, hasil pengukuran per unsur pelayanan menunjukkan masih terdapat beberapa unsur yang memerlukan perhatian dan perbaikan berkelanjutan, khususnya pada unsur waktu penyelesaian pelayanan dan persyaratan pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya.

b. Identifikasi Permasalahan Utama

Berdasarkan analisis hasil SKM, rekapitulasi saran, kritik, dan pengaduan masyarakat, serta hasil pembahasan dalam Forum Konsultasi Publik (FKP), dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama sebagai berikut:

1) Waktu Penyelesaian Pelayanan

Sebagian masyarakat masih merasakan lamanya proses penyelesaian layanan tertentu, terutama pada layanan mutasi PBB-P2, pembetulan PBB-P2, serta permohonan cetak salinan SPPT PBB-P2. Hal ini disebabkan masih banyak pemohon yang memilih datang langsung ke kantor pelayanan meskipun layanan daring telah tersedia.

2) Persyaratan dan Prosedur Pelayanan

Masih terdapat masyarakat yang belum memahami secara utuh persyaratan dan prosedur pengajuan layanan, termasuk layanan pembayaran Pajak Daerah secara daring, prosedur pencetakan SPPT yang hilang, serta mekanisme pengajuan magang mahasiswa.

3) Kurangnya Pemanfaatan Layanan Digital

Rendahnya tingkat pemanfaatan layanan berbasis daring disebabkan oleh keterbatasan informasi dan sosialisasi, khususnya kepada wajib pajak yang berdomisili di luar Kabupaten Bantul namun memiliki objek pajak di wilayah Kabupaten Bantul.

c. Strategi dan Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul telah menyusun rencana tindak lanjut berdasarkan prioritas perbaikan unsur pelayanan dengan nilai terendah. Rencana tindak lanjut tersebut disusun dengan mempertimbangkan skala prioritas, ketersediaan sumber daya, serta jangka waktu pelaksanaan, yang meliputi:

1) Peningkatan Sosialisasi Layanan Pajak Daerah

Dilaksanakan melalui penyebaran informasi secara masif mengenai pembayaran PBB-P2 dan layanan pajak daerah lainnya secara daring, baik melalui media sosial resmi, website, maupun media informasi di ruang pelayanan

2) Sosialisasi Prosedur Magang Mahasiswa Secara Daring

Pemberian informasi yang jelas dan terstruktur mengenai prosedur pengajuan magang melalui sistem online, guna mengurangi pengajuan manual dan meningkatkan efisiensi pelayanan

3) Monitoring dan Evaluasi Prosedur Pelayanan

Dilakukan secara berkala untuk memastikan kesesuaian antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan pelaksanaan di lapangan, serta mengidentifikasi hambatan yang berpotensi memperlambat waktu penyelesaian layanan

4) Pengembangan dan Penyempurnaan SOP dan Aplikasi Layanan

Penyusunan dan penyempurnaan SOP serta penguatan sistem/aplikasi layanan bertujuan untuk memberikan kepastian waktu, kejelasan alur pelayanan, dan kemudahan akses bagi masyarakat

d. Pelaksanaan dan Pengendalian Tindak Lanjut

Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan secara bertahap dalam jangka pendek, menengah, dan panjang, serta melibatkan unit kerja terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya. Setiap program dan kegiatan tindak lanjut akan dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala guna memastikan efektivitas perbaikan yang telah dilaksanakan.

Hasil pelaksanaan tindak lanjut ini selanjutnya akan menjadi bahan evaluasi pada pelaksanaan SKM periode berikutnya, sebagai bentuk komitmen Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat