



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KATINGAN

2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	16
ANALISIS HASIL SKM	16
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut	17
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	17
LAMPIRAN	

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.
5. Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan tahun 2025.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (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.

1.4 Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan dilakukan secara mandiri dan daring dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun langkah-langkah yang dilaksanakan adalah :

1. Menyiapkan *link barcode* kuisisioner yang diletakkan pada loket-loket pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan.
2. Menyampaikan *link barcode* kuisisioner pada penerima layanan secara daring dengan melakukan *scanning barcode* yang telah disediakan. Dengan alamat link yang disampaikan adalah :
<https://e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-6836716E94BE6>
3. Menarik data hasil SKM dari sistem e-skm.katingankab.go.id yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM
4. Membuat Laporan Hasil SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan.
5. Menyampaikan laporan Hasil SKM kepada admin Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Kabupaten Katingan Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada pengguna layanan dengan cara *scanning barcode* yang telah disediakan pada loket-loket pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan. Kuisisioner 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.

Berikut adalah jenis layanan yang ada pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan :

1. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
2. Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)
3. Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan
4. Pajak Sarang Burung Walet
5. Pajak Air Tanah
6. Pajak Penerangan Jalan
7. Pajak Reklame
8. Pajak Hiburan
9. Pajak Restoran
10. Pajak Hotel
11. Lainnya

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan 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 pada unit pelayanan kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan dan Mall Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan mandiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui *link* yang telah diberikan. 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 yaitu dimulai pada bulan Juni 2025 dan ditutup jika sudah memenuhi target responden yang telah ditentukan sebelumnya yaitu pada bulan November 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	8 Mei 2025	8
2.	Pengumpulan Data	1 Juni- 31 Oktober 2025	107
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 6.000 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 362 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 362 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	176	49%
		Perempuan	186	51%
2	Usia	20-30	74	20%
		31-40	111	31%
		41-50	115	32%
		51-60	47	13%
		61-70	15	4%
3	Pendidikan	SD Ke Bawah	3	1%
		SLTP/SMP	17	5%
		SLTA/SMA/ SMK	155	43%
		DIII/S1	142	39%
		S2	9	2%
		LAINNYA	36	10%
4	Pekerjaan	PNS/PPPK	121	34%
		Ibu Rumah Tangga	46	13%
		Swasta	94	26%
		Wirausaha	6	2%
		Pelajar/ Mahasiswa	9	2%
		Pensiunan	2	1%
		Perangkat Desa	10	3%
		Petani/ Nelayan	32	9%
		Tidak Bekerja	6	2%
		Lainnya	36	10%
5	Jenis Layanan	Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2)	253	70%
		Pajak Hotel	4	1%
		Pajak Restoran	92	25%

	Pajak Hiburan	0	0%
	Pajak Reklame	2	1%
	Pajak Penerangan Jalan	0	0%
	Pajak Air Tanah	0	0%
	Pajak Sarang Burung Walet	1	0%
	Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan	0	0%
	Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)	1	0%
	Lainnya	9	2%

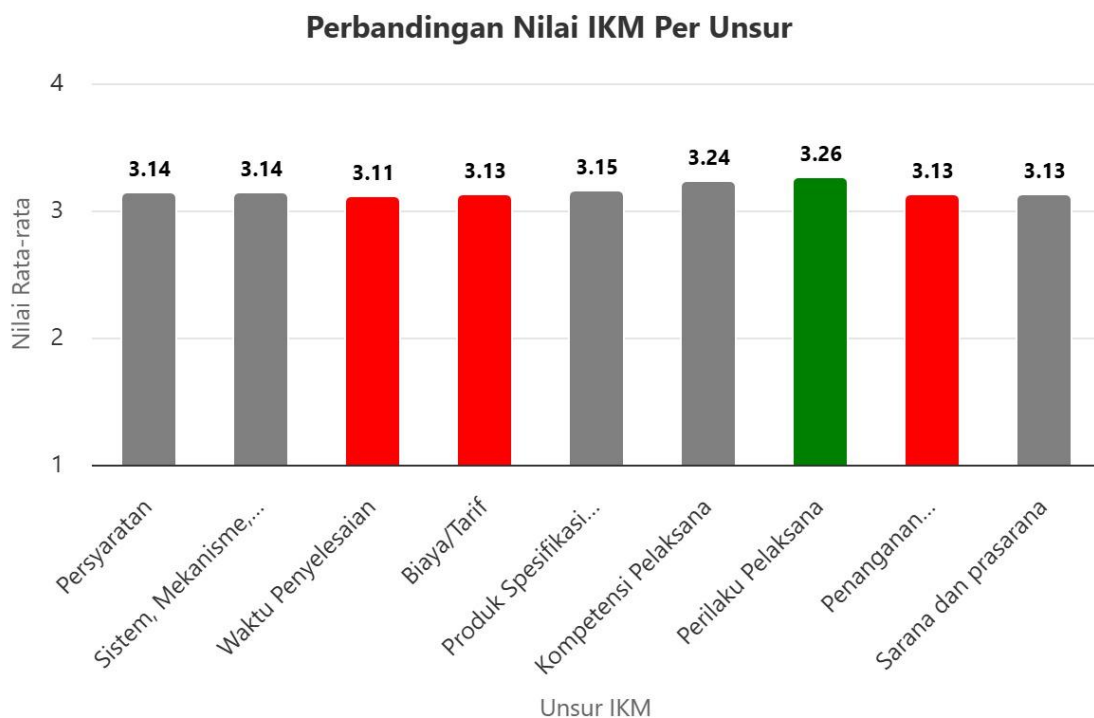
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

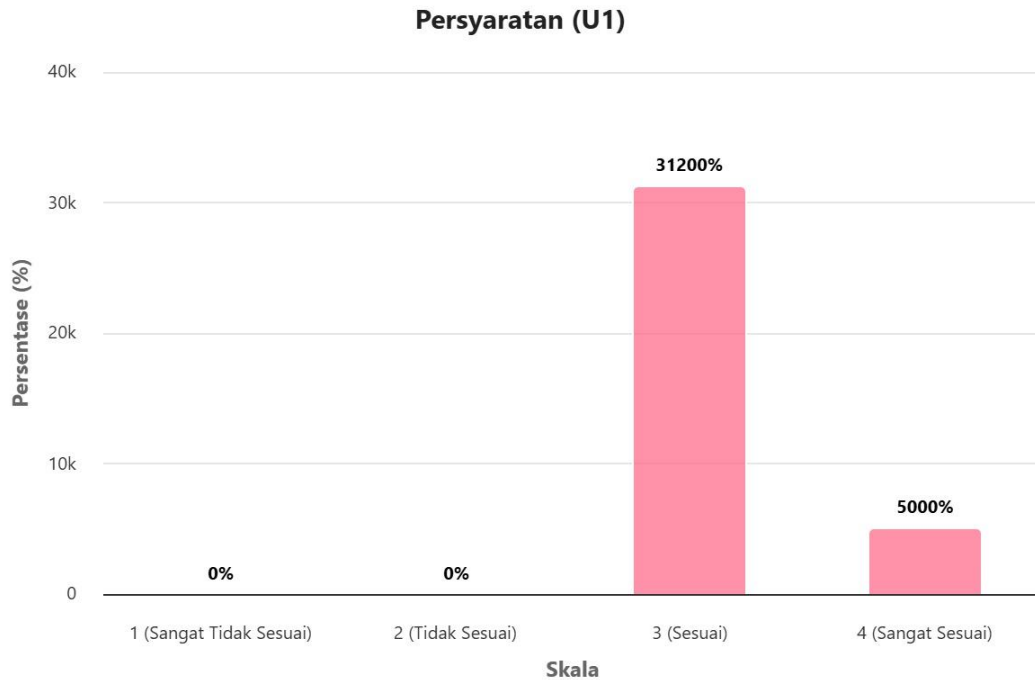
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,14	3,13	3,11	3,13	3,15	3,24	3,26	3,13	3,13
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	78,875 (B atau Baik)								

Gambar 1. Perbandingan Nilai SKM Per Unsur

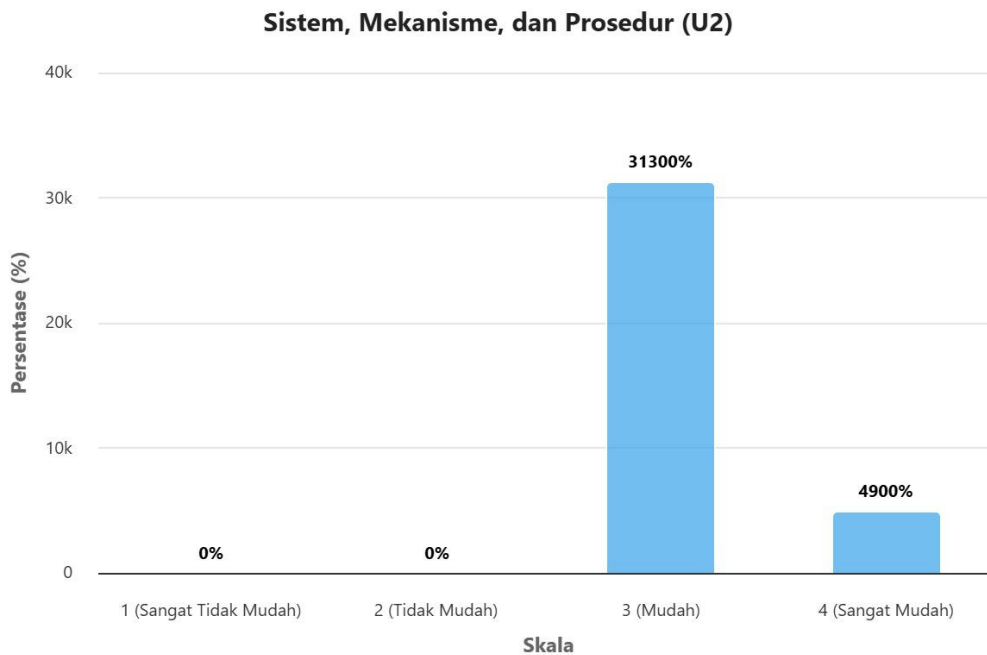


Pengolahan data SKM menggunakan template olah data aplikasi e-SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

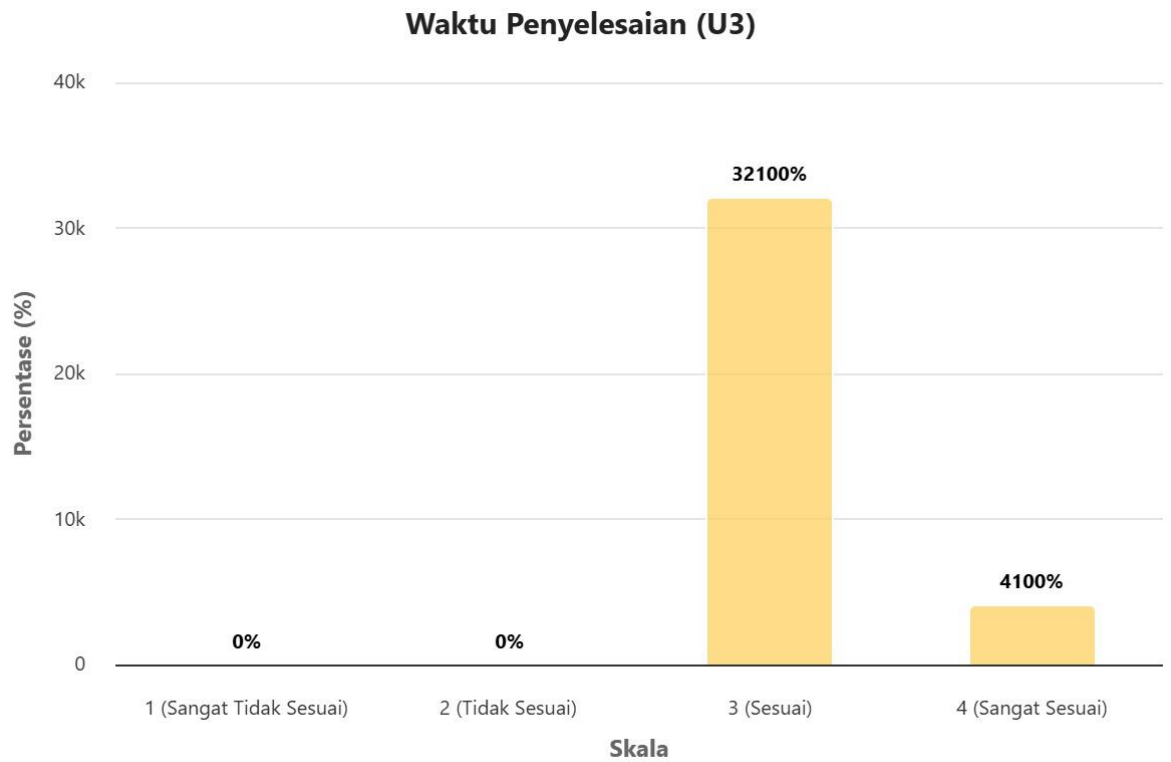
1. Unsur Persyaratan (U1)



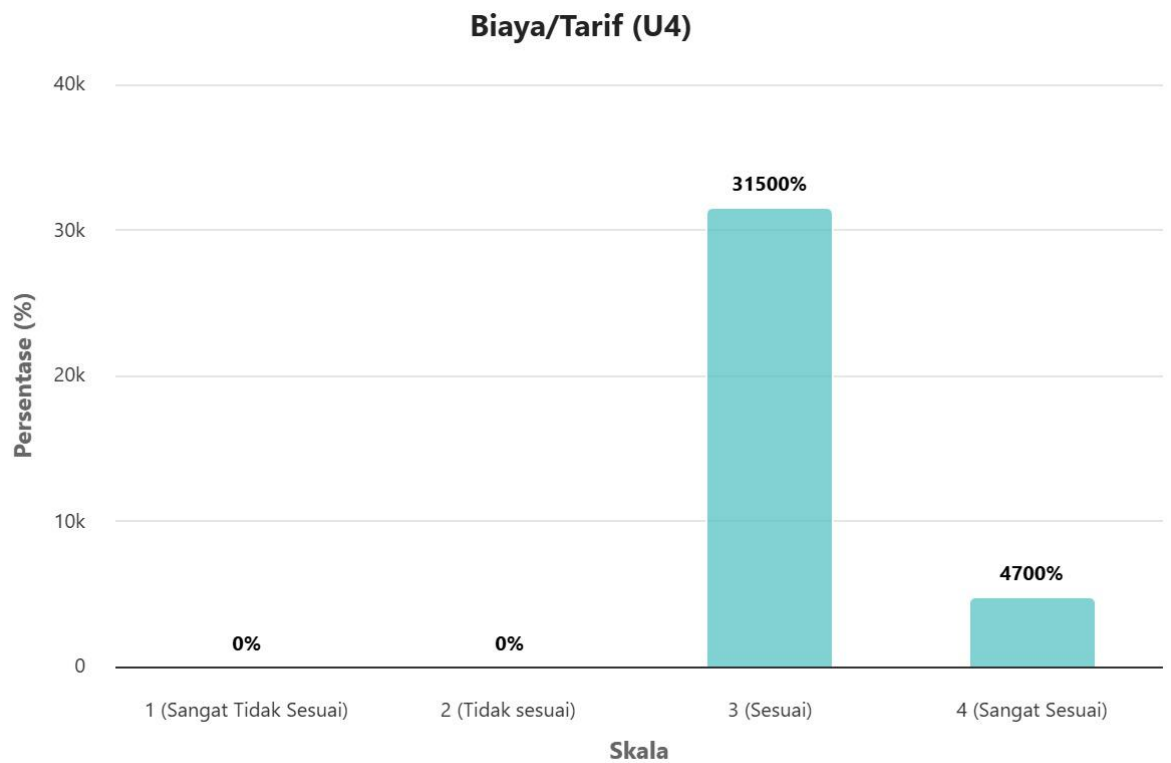
2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)



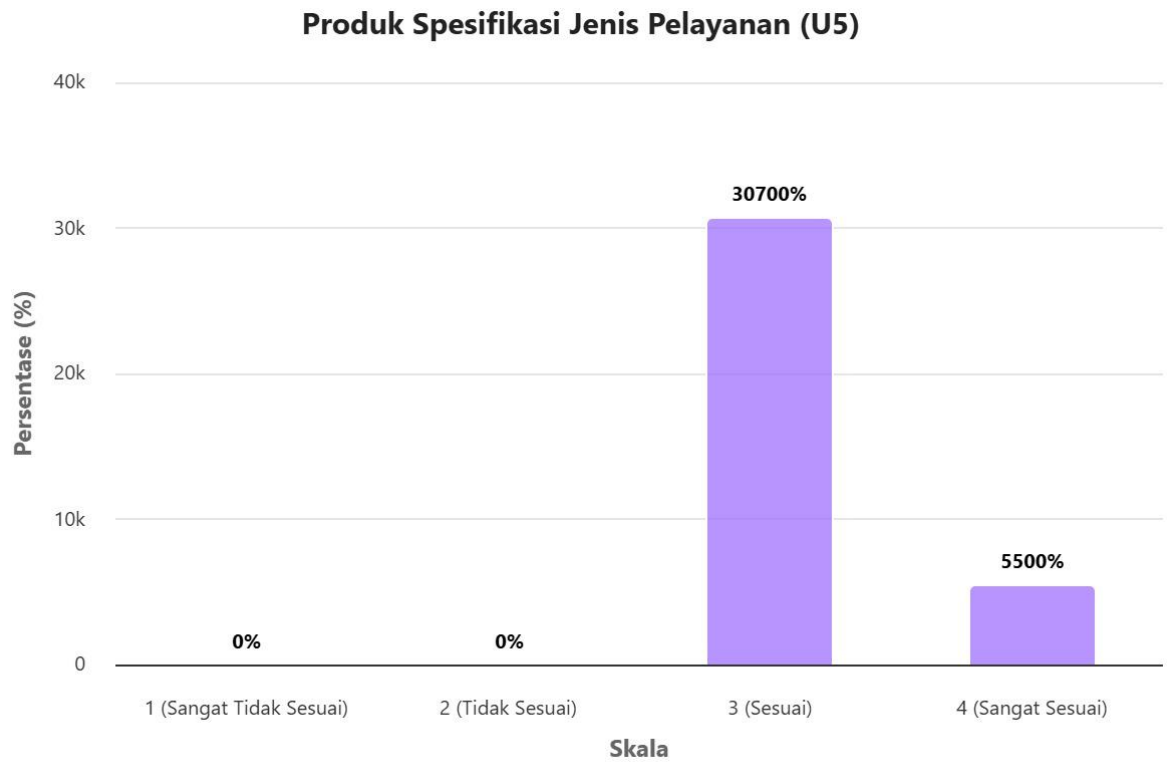
3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)



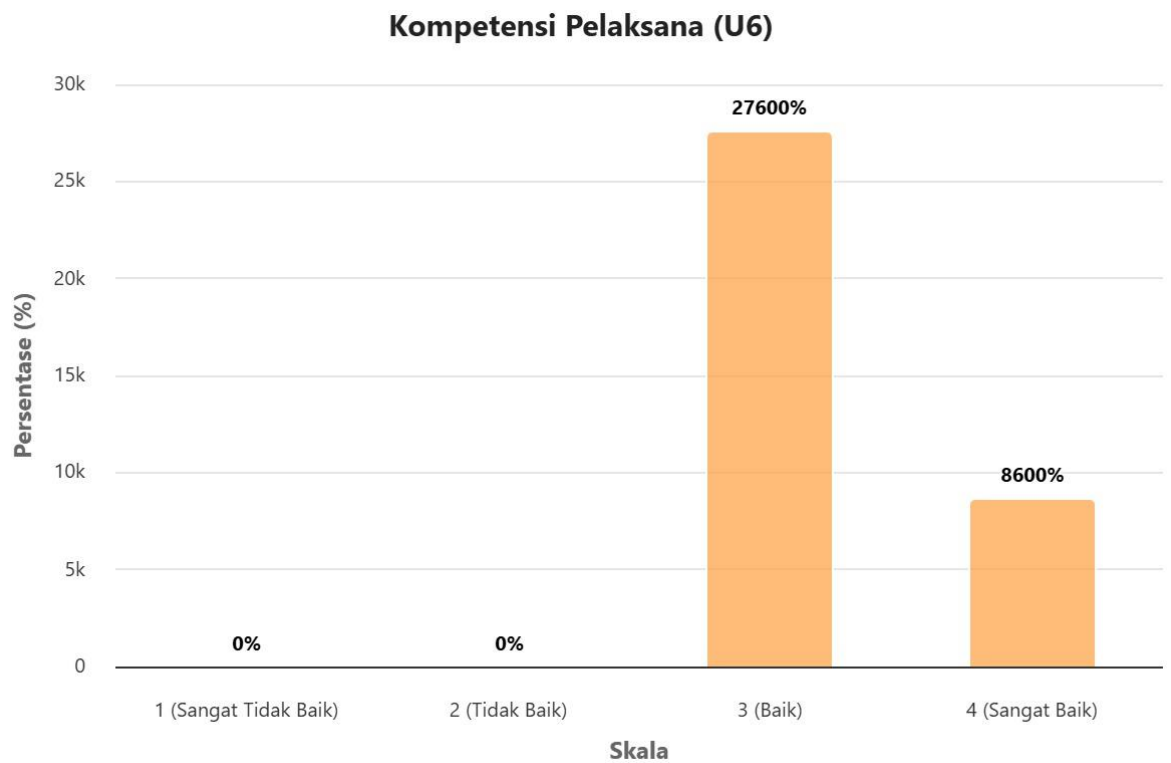
4. Unsur Biaya dan Tarif (U4)



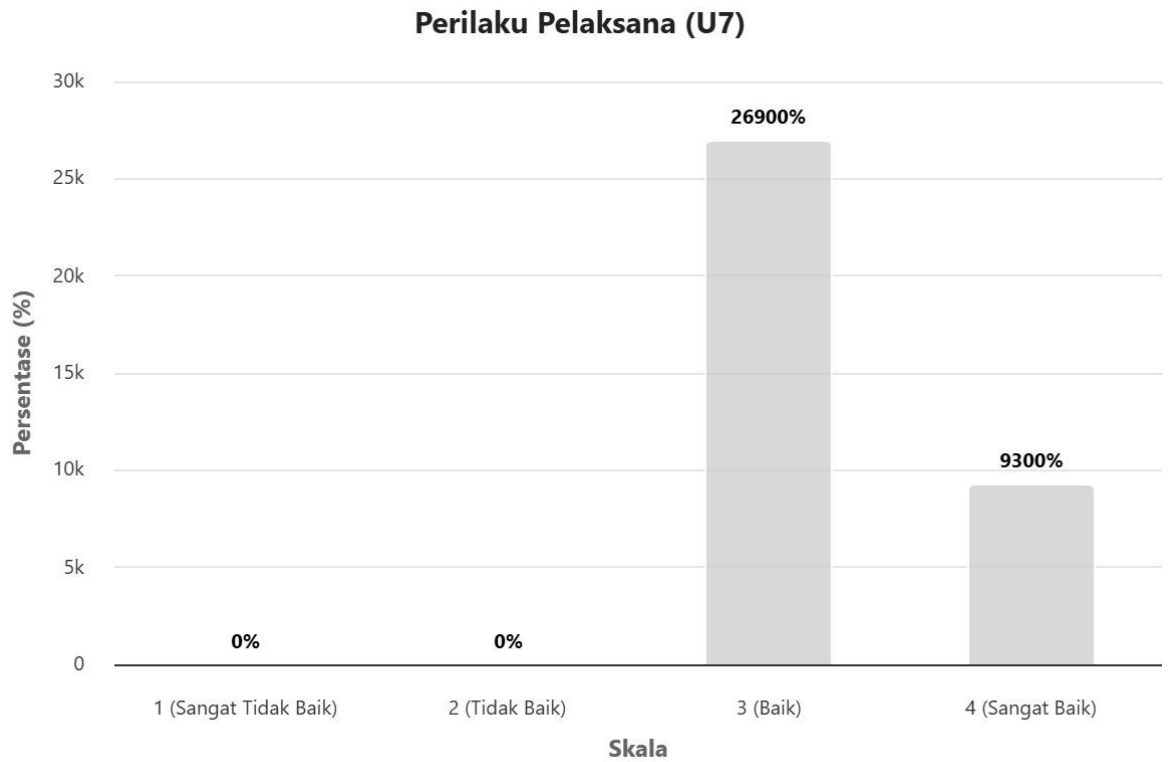
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)



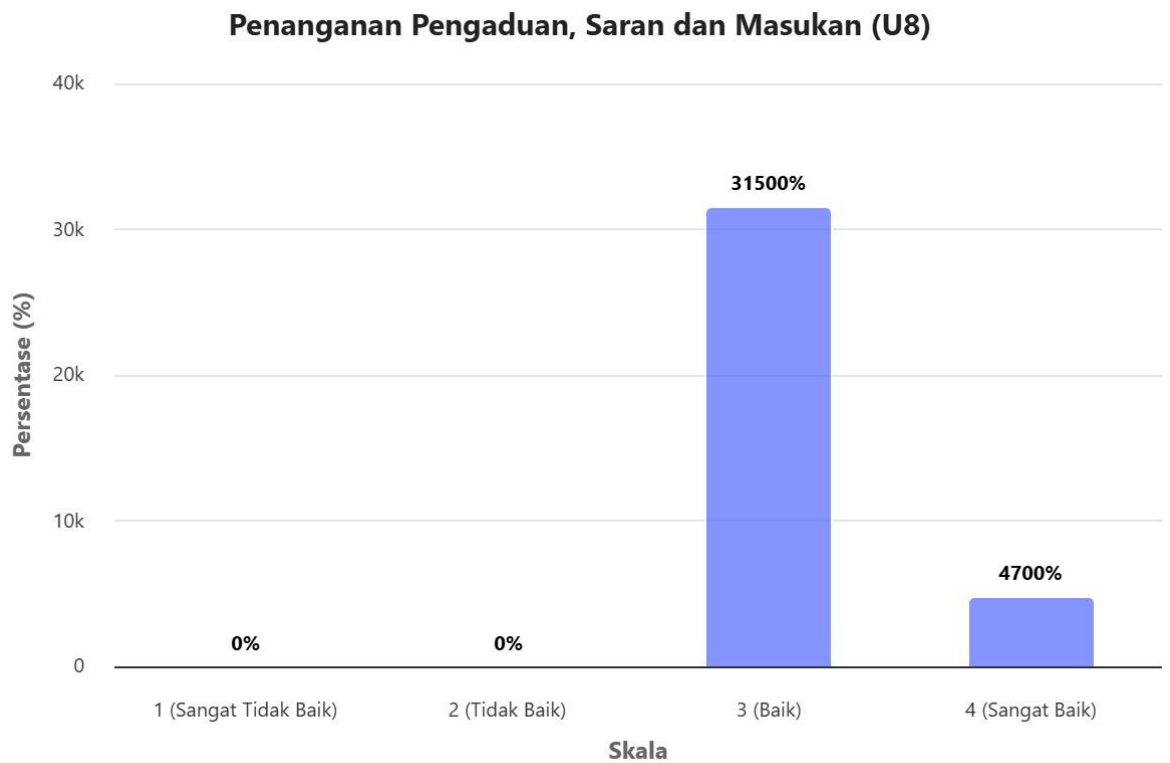
6. Unsur Kopetensi Pelaksana (U6)



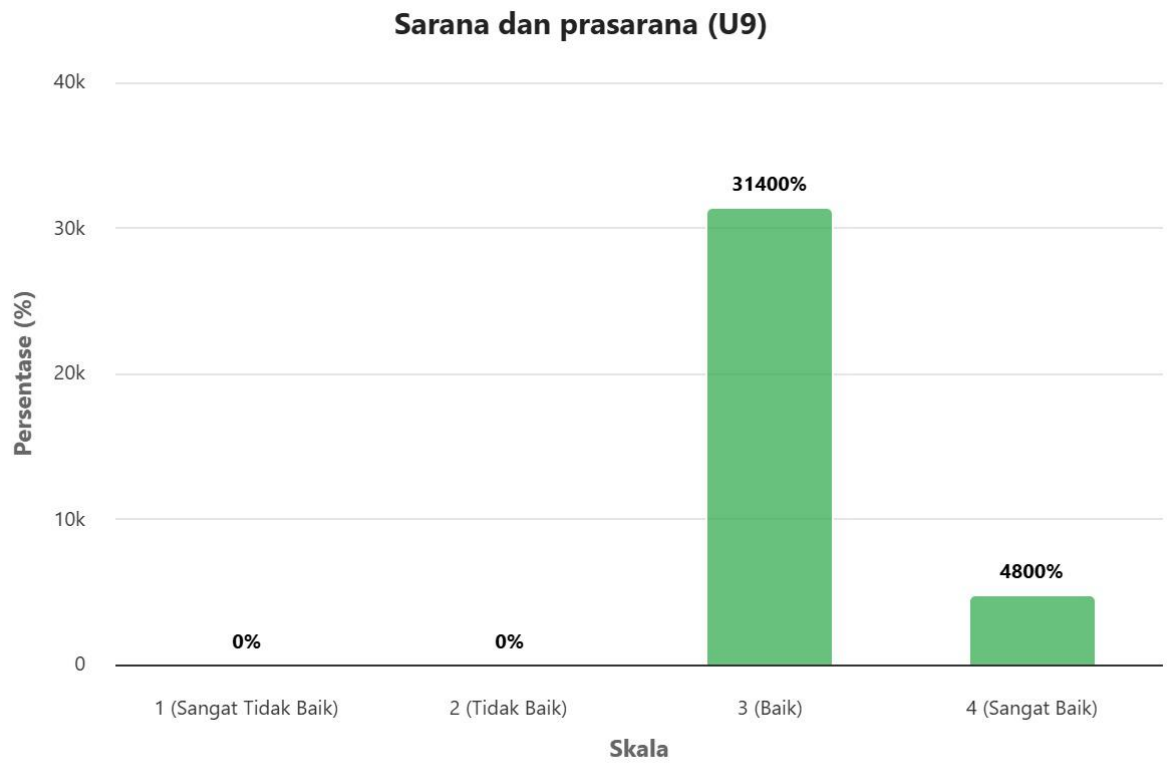
7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)



8. Unsur Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran (U8)



9. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat tiga unsur pelayanan mendapat nilai terendah dengan nilai 3,11 yaitu unsur Waktu Penyelesaian, unsur Biaya dan Tarif serta unsur Pengaduan, Masukan dan Saran.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi dari unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,26.

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 :

- a. Perlunya meningkatkan pelayanan dari segi jumlah petugas dan kecepatan dalam memberikan layanan;
- b. Perlunya meningkatkan sarana dan prasarana dalam pelayanan;
- a. Perlunya penyebaran informasi yang lebih luas melalui media digital.

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

- a. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan pembayaran pajak secara *online* sebenarnya sudah ada namun belum banyak masyarakat yang melakukan transaksi secara *online* dan langsung datang ke lokasi layanan.
- b. Masih terbatasnya Anggaran Belanja Operasional pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan.
- c. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

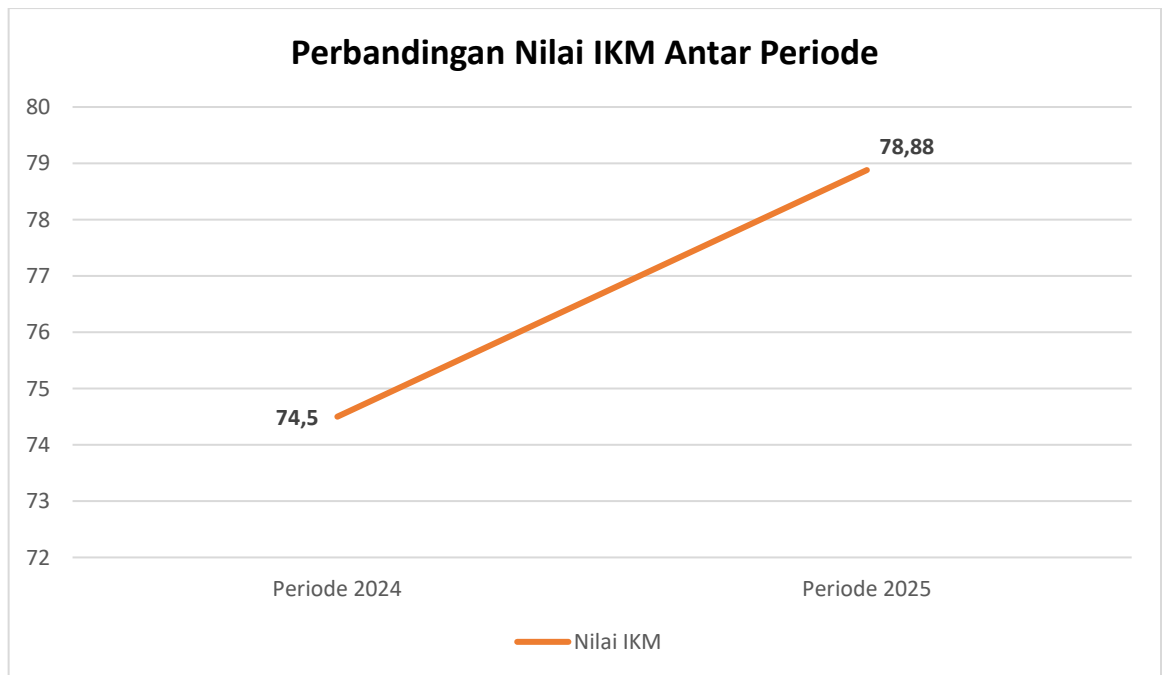
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Penyelesaian Layanan	Peningkatan sosialisasi pembayaran pajak secara "online"	√	√	√	√	...
		Penambahan petugas dan loket pelayanan	√				...
2.	Biaya /Tarif	Peningkatan Sosialisasi tentang Perda tentang Tarif Pajak dan Retribusi Daerah	√	√	√	√	...
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	Peningkatan Sosialisasi pada papan pengumuman maupun melalui secara <i>Online</i> Terkait media pengaduan <i>Call Center</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 digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara

kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan yang disurvei secara pencatatan *online* dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai 78,88.
- 2) Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun sebelumnya dengan nilai indeks Survei Kepuasan Masyarakat yang berada pada skala kurang baik.
- 3) Unsur pelayanan yang termasuk terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Kasongan November 2025
Kepala Bada

EKA SURYADILAGA, SP.,MM
Pemula Utama Muda/IVc
NIP-19720529 199903 1 003

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. SK Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
Jalan Garuda Nomor 1, Kasongan, Katingan, Kalimantan Tengah
https: www.bapenda.katingankab.go.id email bapenda@katingankab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN KATINGAN
NOMOR **115** TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KATINGAN

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KATINGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan, perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);

Memperhatikan: 1. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas:

- a. Merencanakan dan mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan;
- b. Melaksanakan survei sesuai dengan rencana yang telah disusun;

- c. Menginformasikan kepada responden mengenai tujuan dan manfaat survei, serta mengarahkan responden untuk mengisi kuesioner melalui aplikasi e-SKM;
- d. Menganalisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
- e. Merumuskan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- f. Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan Tahun Anggaran 2025;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kasongan
pada tanggal 31 Oktober 2025

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN KATINGAN,



EKA SURYADILAGA, S.P., M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19720529 199903 1 003

Tembusan :

- 1. Bupati Katingan di Kasongan;
- 2. Wakil Bupati Katingan di Kasongan;
- 3. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan:
u.p. Kepala Bagian Hukum;
- 4. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan.

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KABUPATEN KATINGAN
 NOMOR //s TAHUN 2025
 TENTANG
 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 (SKM) PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
 KABUPATEN KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KATINGAN

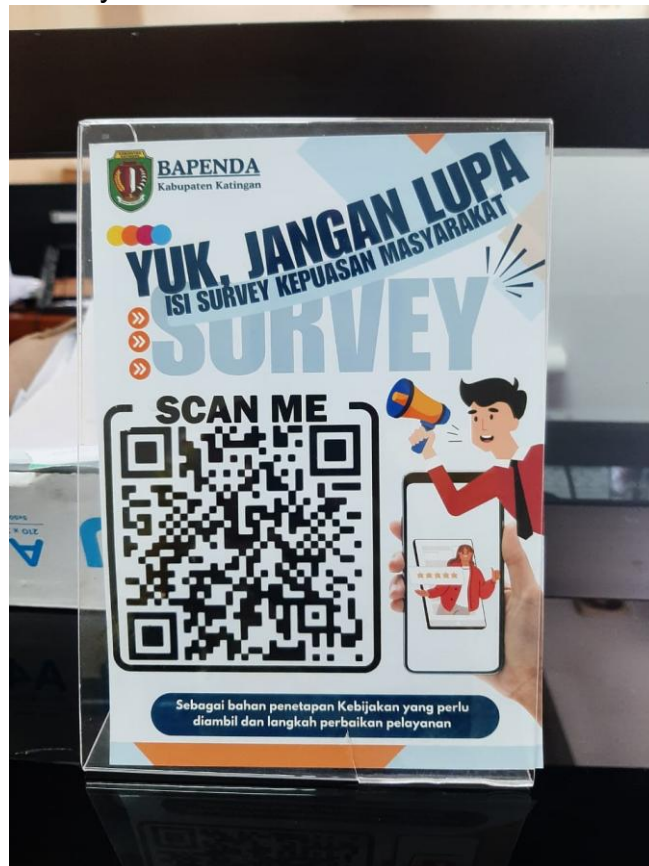
NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Kepala Badan	Pengarah
2.	Sekretaris Badan	Ketua
3.	Kepala Bidang Pelayanan, Sistem Infomasi, Pembukuan dan Pelaporan	Sekretaris
4.	Kepala Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan	Anggota
5.	Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Sistem Informasi	Anggota
6.	NOOR'ID, S.Kom Penata Muda (III/a) NIP 19910730 202504 1 001	Anggota
7.	SORAYA ADILIA, S. Sos Penata Muda (III/a) NIP 19960430 202504 2 001	Anggota
8.	INDRA SAPUTRA,S,KOM Golongan IX NI PPPK 19900206 202421 1002	Anggota
9.	YUYUN WAHYUNI,S,T Golongan IX NI PPPK 19900620 202421 2 005	Anggota
10.	EMI WULANDARI Golongan V NI PPPK 20040502 202521 2 001	Anggota
11.	RINTO Golongan V NI PPPK 20030113 202521 1 005	Anggota

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
 KABUPATEN KATINGAN,



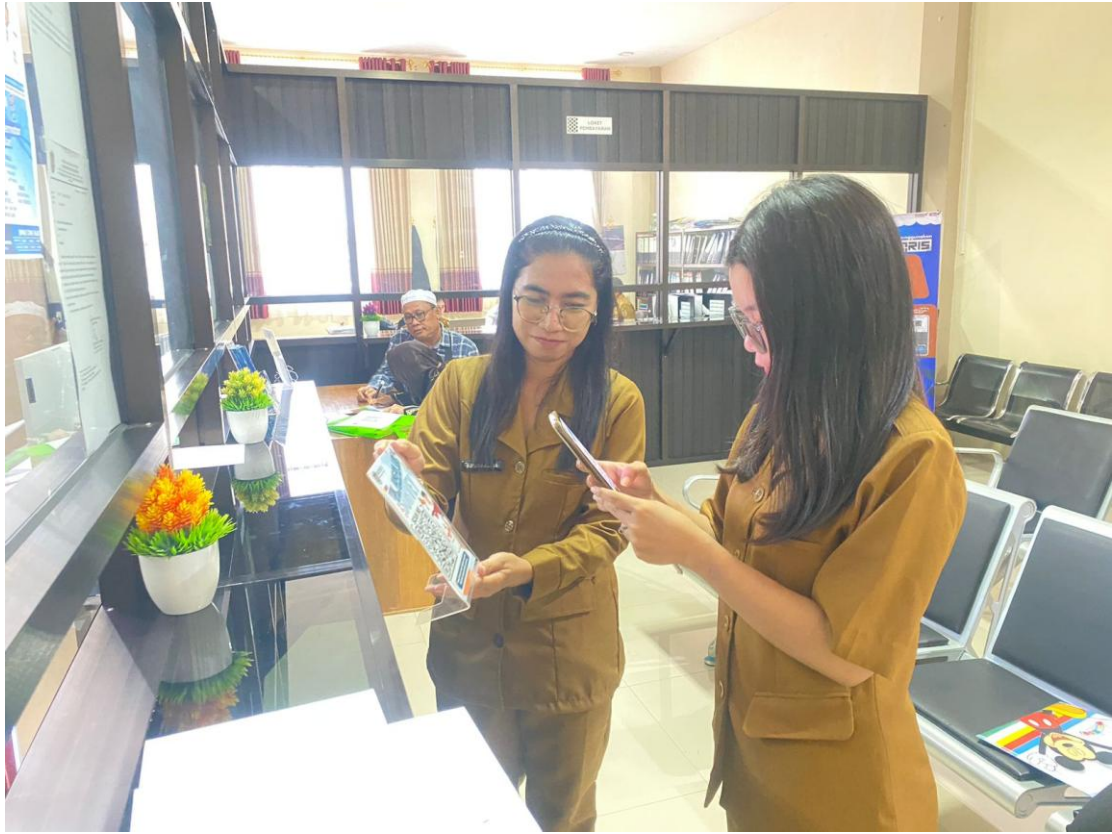
EKA SURYADILAGA, S.P.,M.M
 Pembina Utama Muda
 NIP: 19720529 199903 1 003

2. Publikasi Survei Pada Loker Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan dan Mall Pelayanan Publik



3. Dokumentasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat





4. Hasil Pengolahan Data

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Badan Pendapatan Daerah
: Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
Pajak Hotel
Pajak Restoran
Pajak Hiburan
Pajak Reklame
Pajak Penerangan Jalan
Pajak Air Tanah
Pajak Sarang Burung Walet
Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan
Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)
Lainnya

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	3	4	4	4	4	3
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	3	3	4	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	3	4	4	4	3	3
15	3	3	3	3	3	4	4	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3
18	3	4	3	3	4	4	4	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	4	4	3	3
28	4	4	3	3	4	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	4	4	3	3
32	3	4	3	4	3	4	3	3	3
33	3	3	3	3	4	4	4	3	3
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3
35	3	3	3	3	3	4	4	3	3
36	3	3	3	4	4	4	4	3	4
37	3	3	3	3	4	4	4	3	3
38	4	3	3	3	4	4	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	4	3	4	3	4	4	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	3	4	4	4	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	3	3	4	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	4	3	4	3	3	4	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	3	3	3	3	3	4	3	3
56	3	4	3	3	3	4	4	3	3
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	4	3	3	4	4	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	4	3	3	3	4	4	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	3	3	4	3	4	4	3	3	3
67	3	4	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4

70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
89	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
94	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
105	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
140	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
161	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
232	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
238	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
291	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
298	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
310	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
316	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
318	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
319	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3
334	3	4	3	4	3	4	4	4	4
335	4	3	4	3	4	3	4	3	4
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	3	3	3	3	3	3	3	3	3
340	3	3	3	3	3	4	4	4	4
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	3	4	4	3	3	4	4	3	4
346	4	3	3	3	3	3	3	4	3
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	3	4	3	3	4	4	4	3
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	3	3	3	3	3	3	3	3	3
356	4	3	3	3	4	4	4	3	3
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	3	4	3	4	3	3	4	4
359	3	3	3	3	3	3	3	3	3
360	3	3	3	3	3	3	3	3	3
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nilai /Unsur	1136	1135	1127	1133	1141	1172	1179	1133	1134
NRR /Pertanyaan	3,138	3,135	3,113	3,13	3,152	3,238	3,257	3,13	3,133
NRR /Pertanyaan	0,348	0,348	0,346	0,347	0,35	0,359	0,362	0,347	0,348
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B

IKM Unit Pelayanan 3,155 ^{*)} 78,875 ^{**)}

- Keterangan :**
- U1 s.d. U14 = 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
 - NRR Per Unsur (lanjutan) = Jumlah kuesioner yang terisi
 - NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14
U3	Waktu Penyelesaian	3,11
U4	Biaya/Tarif	3,13
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15
U6	Kompetensi Pelaksana	3,24
U7	Perilaku Pelaksana	3,26
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13
U9	Sarana dan prasarana	3,13

IKM UNIT PELAYANAN : 78,88

MUTU PELAYANAN : Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Sangat Baik)** : 25,00 - 64,99

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	775,69	778,18	798,07	783,15	763,26	686,19	668,78	783,15	780,66
Sangat Baik	124,31	121,82	101,93	116,85	136,74	213,81	231,22	116,85	119,34
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,222222

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	312	313	321	315	307	276	269	315	314
Sangat Baik	50	49	41	47	55	86	93	47	48
Total Responden	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,22222222	40,222222

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U7	Perilaku Pelaksana	3,26
U6	Kompetensi Pelaksana	3,24
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15
U1	Persyaratan	3,14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14
U9	Sarana dan prasarana	3,13
U4	Biaya/Tarif	3,13
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13
U3	Waktu Penyelesaian	3,11

5. Poster Hasil Survei Kepuasan Masyarakat





**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**



**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN KATINGAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2024 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen dan pertanggungjawaban Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan dalam melaksanakan perbaikan layanan publik secara berkelanjutan. Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada periode Tahun 2024 merupakan instrumen penting untuk mengukur sejauh mana layanan yang kami berikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Hasil survei tersebut telah mengidentifikasi berbagai aspek yang menjadi kekuatan, sekaligus menjadi area prioritas untuk perbaikan. Oleh karena itu, laporan ini secara spesifik memuat ringkasan temuan utama SKM dan, yang lebih penting, memaparkan langkah-langkah tindak lanjut yang telah dan sedang kami implementasikan untuk merespons masukan, keluhan, dan harapan yang disampaikan oleh pengguna layanan.

Kami menyadari bahwa peningkatan kualitas layanan publik adalah proses yang berkelanjutan dan memerlukan partisipasi aktif dari semua pihak. Laporan ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran mengenai kemajuan yang telah dicapai, tetapi juga menjadi dasar untuk menyusun rencana strategis dan kebijakan di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh tim yang terlibat dalam pelaksanaan tindak lanjut ini, serta kepada masyarakat yang telah berpartisipasi aktif dalam survei. Kritik dan saran yang konstruktif akan senantiasa kami jadikan acuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan prima.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Kasongan, November 2025



EKA SURYADILAGA, S.P., M.M
NIP. 19720529 199903 1 003

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
BAB II	2
DESKRIPSI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	2
2.1 Pembahasan Hasil SKM.....	2
2.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM.....	3
BAB III	5
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	5
3.1 Implementasi Tindak Lanjut SKM.....	9
BAB IV.....	9
PENUTUP	9
4.1 Kesimpulan	9

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 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 perlu disusun 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 DAN RENCANA TINDAK LANJUT

2.1 Pembahasan Hasil SKM

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan yaitu :

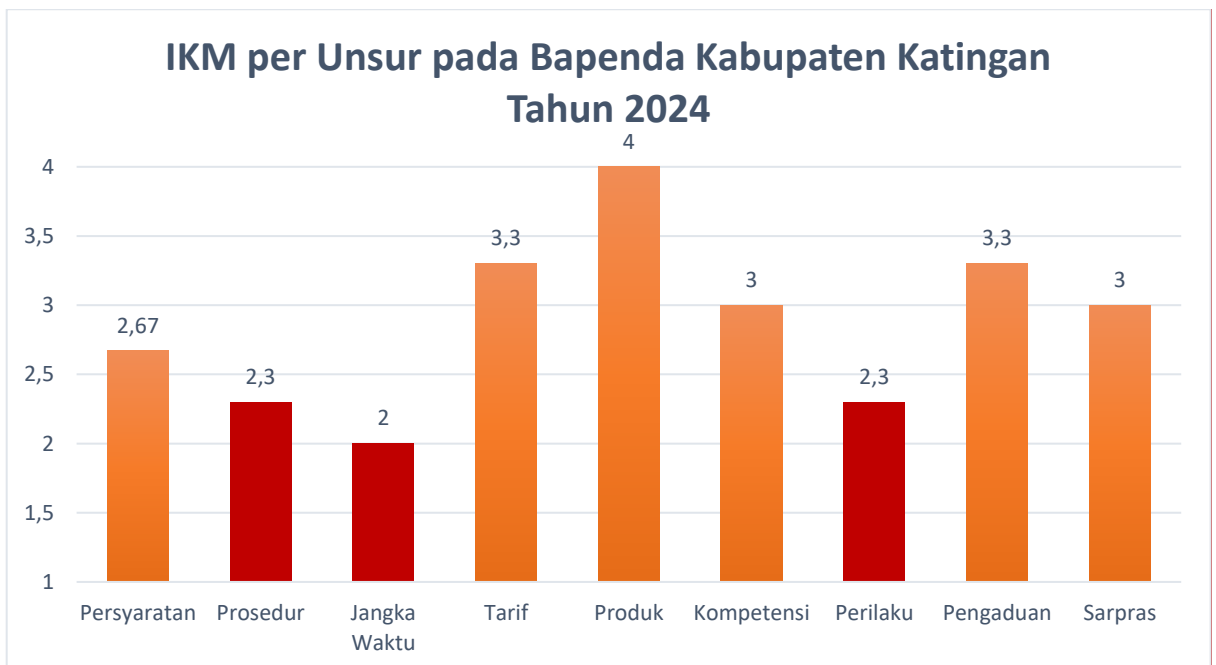
1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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).

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan pada tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.1 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	2,67	2,3	2	3,3	4	3	2,3	3,3	3
Kategori	C	D	D	B	A	C	D	B	C
IKM Unit Layanan	74,07 (C atau Kurang Baik)								

Gambar 2.2 Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.

Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


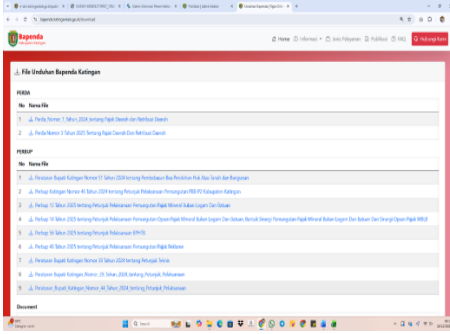
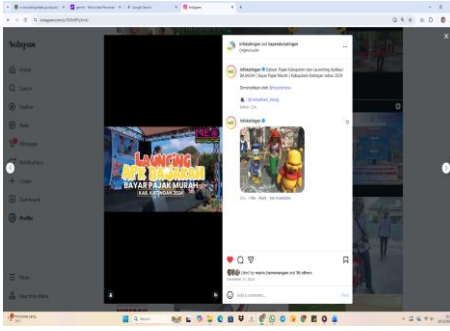
Tabel 2.3 Kerangka Rencana Tindak Lanjut

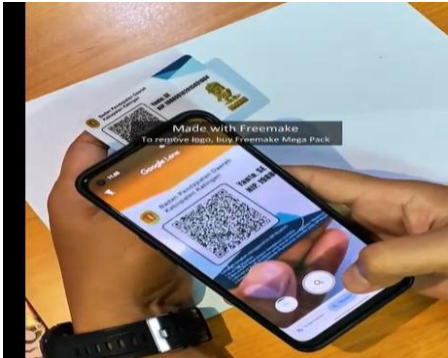
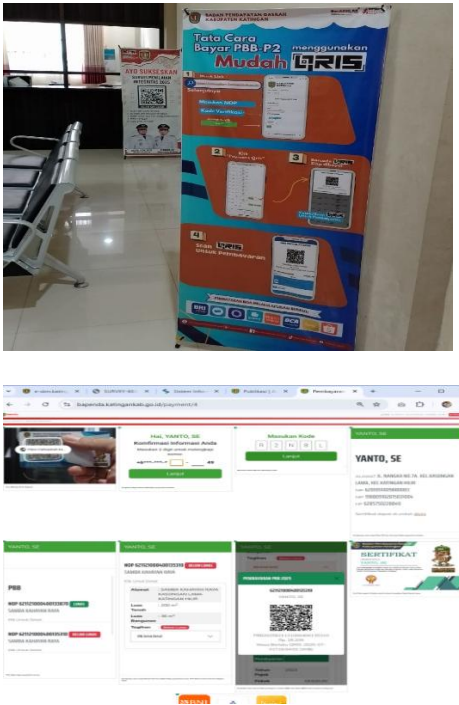
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan, Sistem Infromasi, Pembukuan dan Pelaporan
		Peningkatan Kapasitas SDM dan Sarana		√	√	√	Sekretariat/Umum
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan, Sistem Infromasi, Pembukuan dan Pelaporan
		Digitalisasi/Inovasi Layanan	√				Bidang Pelayanan, Sistem Infromasi, Pembukuan dan Pelaporan
		Publikasi media dan produk layanan (loket, <i>website</i> , atau media sosial).	√	√	√	√	Bidang Pelayanan, Sistem Infromasi, Pembukuan dan Pelaporan
3.	Perilaku pelaksana	Peningkatan Kapasitas SDM				√	Bidang Pelayanan, Sistem Infromasi, Pembukuan dan Pelaporan

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Implementasi Tindak Lanjut SKM

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan Hambatan
1.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Revisi SOP dan Dipublikasikan melalui Website Badan (Juli 2025)		-
2.	Peningkatan Kapasitas SDM dan Sarana	Sudah (Sebagian)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum ada sarana dan prasarana untuk penerima layanan disabilitas dan ruang laktasi bagi ibu menyusui 2. Pelatihan/Bimtek Petugas Pelayanan Pajak (Januari 2025) 		Keterbatasan Anggaran

			3. Penambahan sarana (PC) sebagai alat bantu <i>scanning barcode</i> pembayaran pajak bagi wajib pajak (Mei 2025)		
3.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Revisi SOP dan Dipublikasikan melalui Website Badan (Juli 2025)		-
4.	Digitalisasi/Inovasi Layanan	Sudah	Launching Produk Bajakah (BAyar paJAK mudAH) dalam rangka digitalisasi layanan pembayaran pajak (desember 2024)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih Terbatasnya pengetahuan dan penguasaan teknologi informasi digital di masyarakat 2. Kendala jaringan pada daerah yang belum memiliki jangkauan internet

					
5.	Publikasi media dan produk layanan (loket, <i>website</i> , atau media sosial).	Sudah			Masih Terbatasnya pengetahuan dan penguasaan teknologi informasi digital di masyarakat

				 	
6.	Peningkatan Kapasitas SDM	Sudah	Pelatihan/Bimtek Petugas Pelayanan Pajak (Januari 2025)		Keterbatasan Anggaran dan Jumlah Petugas

BAB IV PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan realisasi pelaksanaan tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Tahun 2024 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan telah berhasil menindaklanjuti keseluruhan rencana tindak lanjut perbaikan yang telah dirumuskan berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah pada periode SKM sebelumnya.
2. Masukan dan saran yang bersifat minor, resosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP), dan pembinaan etika/perilaku petugas, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan telah seluruhnya ditindaklanjuti secara langsung oleh Bidang yang Bertanggung Jawab yaitu Bidang Pelayanan, Sistem Informasi, Pembukuan dan Pelaporan dan Sekretariat/umum terealisasi dalam periode pelaporan ini.
3. Isu-isu yang membutuhkan perencanaan anggaran atau pembangunan/pengadaan besar, seperti penambahan sarana prasarana baru atau pengembangan sistem digital, telah ditetapkan sebagai masukan prioritas dalam perencanaan kegiatan dan anggaran untuk tahun berikutnya.
4. Perlu dilakukan monitoring dan evaluasi yang lebih intensif terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih berpotensi fluktuasi atau memiliki nilai IKM yang rentan seperti Waktu Penyelesaian atau Penanganan Pengaduan, agar capaian IKM tetap optimal.
5. Pelaksanaan tindak lanjut ini menunjukkan komitmen Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Katingan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta memastikan proses perbaikan kualitas layanan berjalan secara berkesinambungan