

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN LP2P DAN KLINTINJU INSPEKTORAT KABUPATEN ACEH SELATAN TAHUN 2019



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN
INSPEKTORAT**

Jalan Syech Abdul Rauf Nomor 1 Tapaktuan
Telepon/Fax. (0656) 2312140 - Email. inspektorat.asel@gmail.com - Kode Pos 23713



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN

INSPEKTORAT

Jalan Syech Abdul Rauf Nomor 1 Tapaktuan
Telepon/Fax. (0656) 2312140 - Email. inspektorat.asel@gmail.com - Kode Pos 23713

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN LAPORAN PAJAK-PAJAK PRIBADI (LP2P) DAN KLINIK KONSULTASI DAN TINDAK LANJUT (KLINTINJU) PENGAWASAN INSPEKTORAT KABUPATEN ACEH SELATAN TAHUN 2019

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanahkan dan mewajibkan kepada Pemerintah Daerah untuk senantiasa meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-

belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

LP2P merupakan laporan pajak pribadi yang wajib disampaikan PNS pusat dan daerah golongan III/a keatas sesuai dengan penghasilannya. LP2P pada kabupaten Aceh Selatan wajib disampaikan kepada Inspektorat selaku lembaga pengawasan internal daerah. Pajak yang dilaporkan pada Inspektorat hanya berupa PBB (Pajak Bumi dan Bangunan). LP2P merupakan syarat bagi PNS yang akan mengajukan kenaikan gaji berkala atau kenaikan pangkat pada tahun berikutnya. Sedangkan pelayanan Klinik Konsultasi dan Tindak Lanjut Pengawasan merupakan pelayanan konsultasi yang disediakan Inspektorat kepada OPD, Pemerintah Gampong dan Masyarakat yang ingin melakukan konsultasi terhadap permasalahan-permasalahan pemerintahan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

C. Maksud Dan Tujuan

Maksud diadakannya survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat (dalam hal ini PNS golongan III dan IV) untuk LP2P dan OPD, Pemerintah Gampong dan Masyarakat yang ingin berkonsultasi untuk pelayanan Klinik Konsultasi dan Tindak Lanjut Pengawasan sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan LP2P dan Klintinju Inspektorat Aceh Selatan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

D. Manfaat

Dengan dilakukan survei kepuasan masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Bagi PNS dan perangkat gampong dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

E. Unsur SKM

1. *Persyaratan* yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. *Prosedur* yaitu tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan;
3. *Waktu penyelesaian* yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. *Biaya/Tarif* yaitu 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* yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan;
6. *Kompetensi pelaksana* yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. *Perilaku pelaksana* yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. *Penanganan pengaduan, saran dan masukan* yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. *Sarana dan Prasarana*, Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

II. PELAKSANAAN

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Survei dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali untuk Laporan Pajak-Pajak Pribadi dan 1 (satu) tahun sekali untuk Klinik Konsultasi dan Tindak Pengawasan

2. Persiapan Pelaksanaan

a. Penyusunan Kuisisioner

Untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini digunakan kuisisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Kuisisioner secara umum terbagi dalam:

1) Bagian pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi

2) Bagian kedua

Bagian kedua berisikan identitas responden

3) Bagian ketiga

Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner berupa jawaban pilihan ganda. Pilihan jawaban terdiri dari 4 kategori sebagai contoh:

1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1

2) Kurang baik diberi nilai persepsi 2

3) Baik diberi nilai persepsi 3

4) Sangat baik diberi nilai persepsi 4

b. Langkah Pengolahan Data

Berikut ini merupakan interpretasi terhadap penilaian IKM

Tabel 1
Persepsi Penilaian IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	62.51-81.25	B	Baik
4	81,31-100,00	A	Sangat Baik

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

a. Penetapan Jumlah Sampel

Responden ditentukan berdasarkan kunjungan pada unit pelayanan laporan pajak-pajak pribadi dan klinik tindak lanjut pengendalian setiap hari. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisioner ini secara keseluruhan berjumlah 64 (enam puluh empat) orang untuk laporan pajak-pajak pribadi dan 42 (empat puluh satu) orang untuk klinik konsultasi dan tindak lanjut pengawasan.

b. Lokasi

Lokasi penelitian dilakukan pada ruang pelayanan LP2P dan ruang pelayanan klintinju Inspektorat Kabupaten Aceh Selatan

c. Waktu Pengumpulan Data

Waktu pengumpulan data dilakukan pada minggu ke 4 setiap bulan

C. Cara Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan survei IKM ini merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden yang mengurus LP2P dan melakukan konsultasi pada klintinju melalui pengisian kuisioner

17	4	4	4	4	4	3	4	4	0
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	0	4	0	4	4	0	4
20	4	3	4	4	0	3	4	4	4
21	4	4	4	4	0	3	4	4	4
22	4	4	4	4	0	4	4	4	4
23	4	4	4	4	0	4	4	4	4
24	4	4	3	4	0	4	3	4	4
25	4	4	3	4	0	4	4	4	4
26	4	3	4	4	0	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	0	4	4	4	4	0	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4
38	3	4	3	4	4	3	4	3	4
39	3	4	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	4	3	3	3	3	4
41	3	4	3	4	3	3	3	3	4
42	3	4	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	0	3	3	3	3	0
45	3	4	3	4	3	4	4	3	4
46	4	4	3	4	3	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	3	4	3	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4
49	3	4	4	4	4	4	4	2	0
50	3	3	3	4	3	3	3	2	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	4	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	4	0	4	4	4	0
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	4	4	4	0	4	4	4	4
59	3	4	3	4	3	3	3	2	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	1
61	3	3	3	4	3	3	3	2	3
62	3	3	4	4	3	4	4	4	4
63	3	4	3	4	3	3	3	3	2

64	3	0	4	4	3	3	4	4	0	
□Nilai /Unsur	232	238	221	252	192	232	235	219	224	
NRR / Unsur	3.63	3.72	3.45	3.94	3.00	3.63	3.67	3.42	3.50	
NRR tertbg / unsur	0.40	0.41	0.38	0.44	0.33	0.40	0.41	0.38	0.39	*)
										3.55
IKM Unit pelayanan										**)
										88.67

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.63
U2	Prosedur	3.72
U3	Waktu Pelayanan	3.45
U4	Biaya/Tarif	3.94
U5	Produk Layanan	3.00
U6	Kompetensi Pelaksana	3.63
U7	Perilaku Pelaksana	3.67
U8	Sarana dan Prasarana	3.42

U9	Penanganan Pengaduan	3.50
----	----------------------	------

IKM UNIT PELAYANAN :	88.67
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

B. Hasil Survei Pelayanan Klinik Konsultasi dan Tindak Lanjut Pengawasan

Tabel 3
Hasil Survei Pelayanan Klinik Konsultasi dan Tindak Lanjut Pengawasan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	4	3	2	2
3	4	4	3	4	3	4	3	2	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
5	3	3	3	4	3	4	4	3	3
6	3	4	3	4	3	3	3	2	4
7	4	3	3	4	3	2	3	3	1
8	3	3	4	4	3	3	3	2	3
9	3	3	2	4	3	3	2	2	2
10	4	4	3	4	3	4	3	2	4
11	3	3	3	4	3	4	3	2	4
12	4	3	3	4	3	3	3	2	4
13	3	4	3	4	3	4	3	2	2
14	3	4	3	4	3	4	3	2	1
15	3	4	3	4	3	3	3	2	4
16	3	3	3	4	3	3	3	2	4
17	3	3	3	3	3	3	2	2	1

18	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
19	3	2	3	4	3	3	3	2	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
21	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
22	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
25	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
26	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
27	3	3	4	4	3	4	3	2	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
29	4	3	3	4	3	4	3	2	4	
30	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
31	3	3	1	4	3	3	4	4	4	
32	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
34	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
35	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
36	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
37	4	3	3	4	3	4	3	2	4	
38	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
39	4	3	3	4	4	4	4	1	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
41	3	3	3	4	3	3	0	2	4	
□Nilai /Unsur	131	129	124	158	126	138	121	95	121	
NRR / Unsur	3.20	3.15	3.02	3.85	3.07	3.37	2.95	2.32	2.95	
NRR tertbg / unsur	0.35	0.35	0.34	0.43	0.34	0.37	0.33	0.26	0.33	*)
IKM Unit pelayanan										3.09
										**) 77.36

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 = NRR per unsur x 0,111

NRR tertimbang per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.20
U2	Prosedur	3.15
U3	Waktu Pelayanan	3.02
U4	Biaya/Tarif	3.85
U5	Produk Layanan	3.07
U6	Kompetensi Pelaksana	3.37
U7	Perilaku Pelaksana	2.95
U8	Sarana dan Prasarana	2.32
U9	Penanganan Pengaduan	2.95

IKM UNIT PELAYANAN :	77.36
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
 : 43,76 - 62,50
C (Kurang Baik) : 25,00 - 43,75
D (Tidak Baik)

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Laporan Pajak-Pajak Pribadi sebesar **88,67** dan berada pada kategori

SANGAT BAIK. Sedangkan untuk pelayanan klinik Konsultasi dan Tindak Lanjut Pengendalian sebesar **77.36** dan berada pada kategori **BAIK**. Sehingga secara total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Inspektorat Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2019 adalah $((88,67 + 77,36)/2) = \mathbf{83,02}$ dan berada pada **A (Sangat Baik)**.

B. Saran

Secara umum cukup banyak masukan atau rekomendasi yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut :

1. Meja dan kursi pelayanan agar ditambah lagi jumlahnya
2. Ruang pelayanan LP2P dan Klintinju hendaknya dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC) agar lebih nyaman
3. Ruang pelayanan klintinju hendaknya disediakan makanan dan minuman seperti kopi, teh dan snack

V. PENUTUP

Demikian yang dapat kami laporkan pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada pelayanan LP2P dan pelayanan Klintinju pada Inspektorat Aceh Selatan tahun 2019 dengan harapan dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanan Laporan Pajak-Pajak Pribadi dan Klintinju pada tahun-tahun yang akan datang.

Tapaktuan, 6 Januari 2020

Inspektur

Drs. H. Rasyiddin

Pembina Utama Muda

NIP. 19620613 198603 1 006

The logo consists of the word "Inspektorat" in a bold, italicized, black sans-serif font. The text is enclosed within a green, stylized oval shape that has a slight 3D effect with a white highlight on the top edge and a dark green shadow on the bottom edge.

Inspektorat