



LAPORAN
SURVEI TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT SEMESTER I
TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI BALI
TAHUN 2022



BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI BALI
TAHUN 2022

NIP.19641231 198503 1 109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dianggap belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Bali Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali memiliki tugas pokok melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah provinsi di bidang pengelolaan pendapatan, serta melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuk Sekretariat Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali juga mendukung Visi, Misi, dan Program Pembangunan Bali Tahun 2018 - 2023. Visi Pembangunan Bali Tahun 2018 - 2023 yaitu "NANGUN SAT KERTHI LOKA BALI" Melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana. Yang mengandung makna ;

"Menjaga Kesucian dan Keharmonisan Alam Bali Beserta Isinya, Untuk Mewujudkan Kehidupan Krama Bali yang Sejahtera dan Bahagia, Sakala-Niskala Menuju Kehidupan Krama dan Gumi Bali Sesuai Dengan Prinsip Trisakti Bung Karno: Berdaulat secara Politik, Berdikari Secara Ekonomi, dan Berkepribadian dalam Kebudayaan Melalui Pembangunan Secara Terpola, Menyeluruh, Terencana, Terarah, dan Terintegrasi Dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila 1 Juni 1945."

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali mendukung Visi, Misi, dan Program Pembangunan Bali Tahun 2018 - 2023 secara khusus pada Misi ke 22 yaitu : Mengembangkan Sistem Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang efektif efisien, Terbuka, Transparan, Akuntabel dan Bersih serta Meningkatkan Pelayanan Publik Terpadu yang Cepat, Pasti dan Murah.

Pelaksanaan tugas dan fungsi dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi didukung oleh sumber daya manusia yaitu seorang Kepala Badan yang bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah, selanjutnya Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dibantu oleh satu orang Sekretaris dan tiga kepala bidang, yaitu: Kepala Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Regulasi Pendapatan Daerah, Kepala Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah, dan Kepala Bidang Inovasi dan Pengelolaan Sistem Informasi Pendapatan Daerah.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali menyadari bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada para pegawai dan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali belum optimal. Karena itu, tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian menjadi sangat relevan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor B/2459/M.PANRB/2016 tanggal 14 Juli 2016 Hal Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Bali Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

C. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pengukuran kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan Bapenda Provinsi Bali dilakukan sesuai pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu : **"Survei elektronik"**.

Pengukuran kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan Bapenda Provinsi Bali dilakukan dengan penyebaran link kuesioner dan atau form kuisisioner ke Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Sampel responden dipilih secara acak (*random sampling*), dengan jumlah sampel minimum ditargetkan sebanyak 385 orang, yang dihitung dengan formula Slovin berdasarkan jumlah populasi pegawai Pemerintah Provinsi Bali sebesar 10.802 orang dan tingkat kepercayaan 95%. Jumlah data valid yang masuk dan dapat digunakan dalam pengolahan data sebesar 412 data, sehingga memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Persentase kepuasan pegawai adalah rasio antara jumlah responden yang menyatakan puas (yang memberikan skor 4 dan 5 dalam skala Likert 1 – 5) terhadap kualitas layanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dengan jumlah seluruh responden.

BAB II

CARA PENELITIAN

A. Metodologi

Metodologi penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke sejumlah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Kuesioner didesain bersifat anonim agar responden dapat memberikan jawaban secara jujur tanpa kekhawatiran bahwa identitasnya akan diketahui oleh orang lain. Kuesioner memuat pertanyaan tentang data diri responden (umur dan jabatan), jenis layanan yang pernah diperoleh dari Bapenda Provinsi Bali, sepuluh pernyataan tentang pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (dalam Skala Likert 1 – 5) yang terdiri dari 1 pernyataan tentang tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan Bapenda Provinsi Bali dan sembilan pernyataan tentang berbagai aspek pelayanan, serta pertanyaan terbuka tentang kritik/keluhan dan saran responden tentang pelayanan Bapenda Provinsi Bali.

Penentuan jumlah sampel minimum dihitung dengan menggunakan formula Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% (toleransi error 0,05) dan jumlah sampel pegawai Pemerintah Provinsi Bali sebesar 10.802 orang, sebagai berikut:

$$n = N / (1 + Ne^2) = 10.802 / (1 + 10.802 \times 0,0025) \\ = 385 \text{ orang}$$

B. Data Kuisisioner

Responden diminta untuk mengisi/memilih pernyataan berupa angka pada kuisisioner elektronik yang telah diterima, dimana masing-masing angka memiliki arti sebagai berikut :

- ☐ 1 : Sangat Tidak Setuju
- ☐ 2 : Tidak Setuju
- ☐ 3 : Netral
- ☐ 4 : Setuju
- ☐ 5 : Sangat Setuju

Berikut disampaikan untuk pertanyaan dari kuisisioner elektronik dimaksud yang nantinya dinilai responden, yaitu :

NO	PERNYATAAN	Jawaban Responden (Beri tanda √ pada salah satu nomor 1 – 5 di bawah ini) 1 : Sangat Tidak Setuju; 2 : Tidak Setuju; 3: Netral; 4 : Setuju; dan 5: Sangat Setuju				
1	2	3				
1.	Saya puas dengan pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali secara keseluruhan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
2.	Persyaratan pelayanan sesuai ketentuan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
3.	Prosedur pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali mudah diikuti	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
4.	Waktu Penyelesaian layanan cepat	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
5.	Jadwal pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
6.	Jaminan pelayanan tanpa dipungut biaya	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
7.	Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan baik	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
8.	Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
9.	Penanganan aduan, saran dan masukan cepat	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
10.	Sarana dan Prasarana pelayanan memadai	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Kritik/Saran :

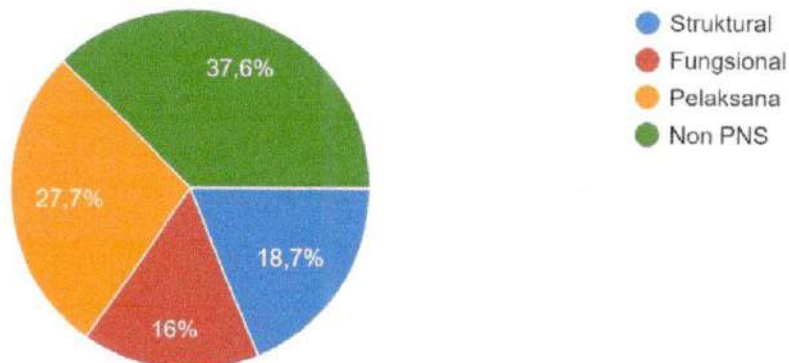
BAB III

HASIL DAN KESIMPULAN PENELITIAN

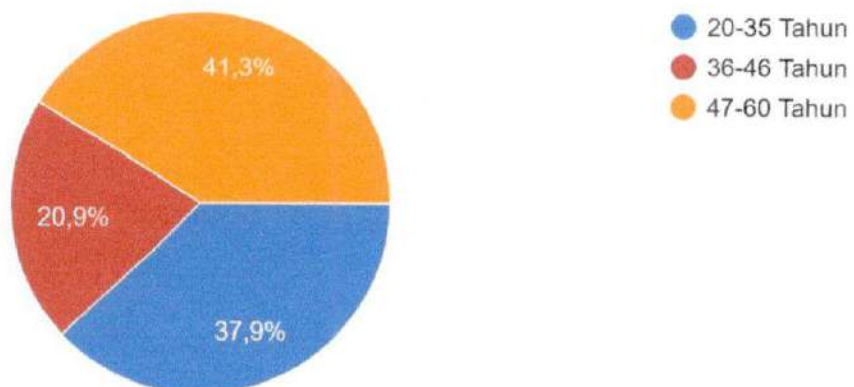
A. Hasil

Berdasarkan hasil isian kuisioner oleh responden, berikut dapat kami Jumlah responden yang melengkapi kuesioner secara lengkap dan dapat dipergunakan dalam pengolahan data sebanyak 412 orang, sehingga memenuhi kriteria Slovin. Responden adalah Pegawai Pemerintah Provinsi Bali dengan jabatan Struktural, Fungsional, Pelaksana, dan Non PNS, sebanyak 18,7% responden dengan jabatan Struktural, 16% responden dengan jabatan Fungsional, 27,7% responden dengan jabatan Pelaksana, dan 37,6% responden dengan pekerjaan Non PNS. Sebanyak 37,9% responden dengan rentang umur 20-35 Tahun, 20,9% responden dengan rentang umur 36-46 Tahun, 41,3% responden dengan rentang umur 47-60 Tahun. Untuk mengetahui data responden secara lebih lengkap dapat dilihat pada grafik dibawah ini :

Jabatan (pilih sesuai jenis kepegawaian saudara)
412 jawaban

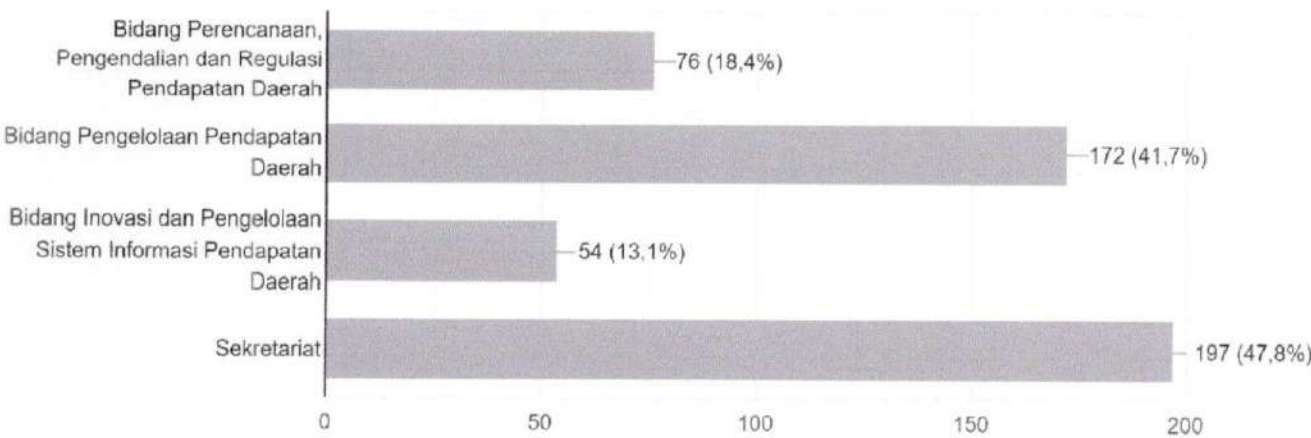


Umur (pilih sesuai rentang umur)
412 jawaban

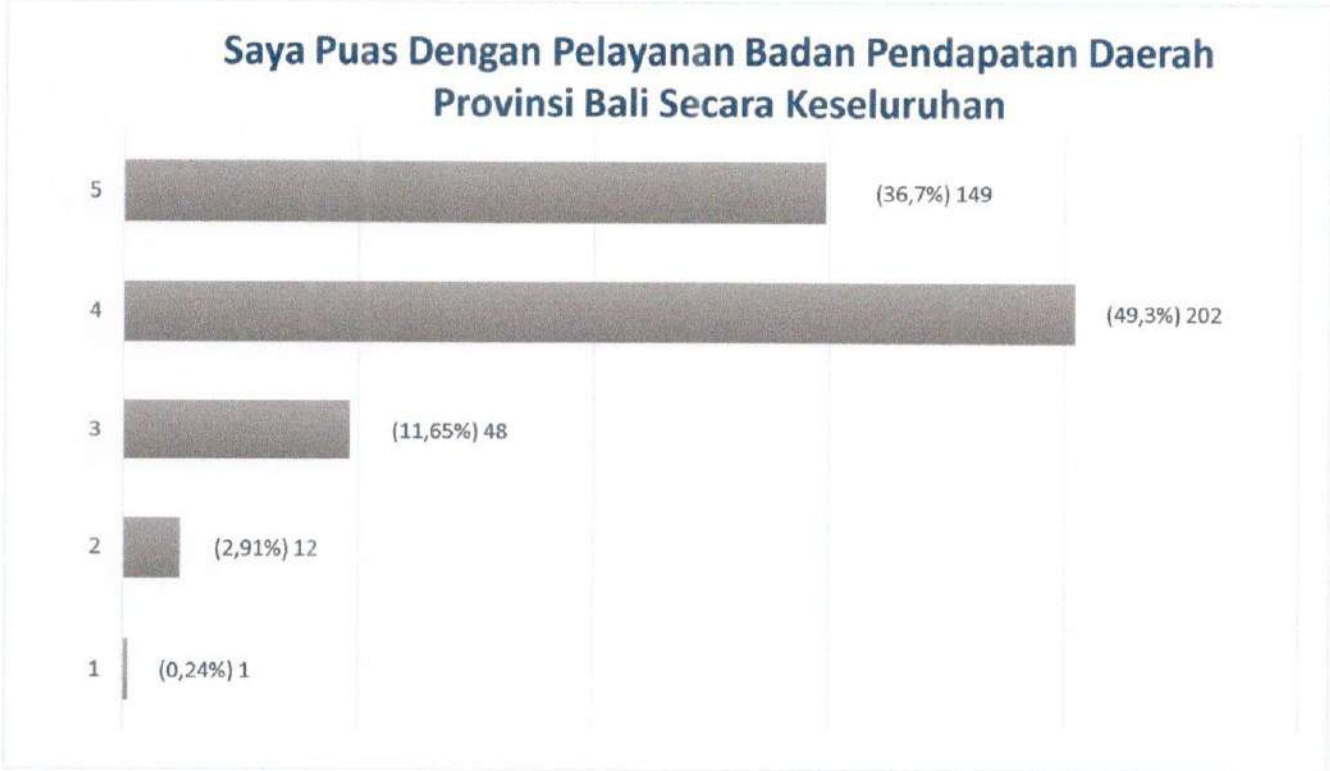


Dalam pengisian kuisioner tersebut para responden telah memilih bidang/bagian yang pernah melayani responden, berikut grafik bidang/bagian yang dianggap pernah melayani para responden :

Bidang/Bagian yang pernah melayani saudara (boleh pilih lebih dari 1)
412 jawaban

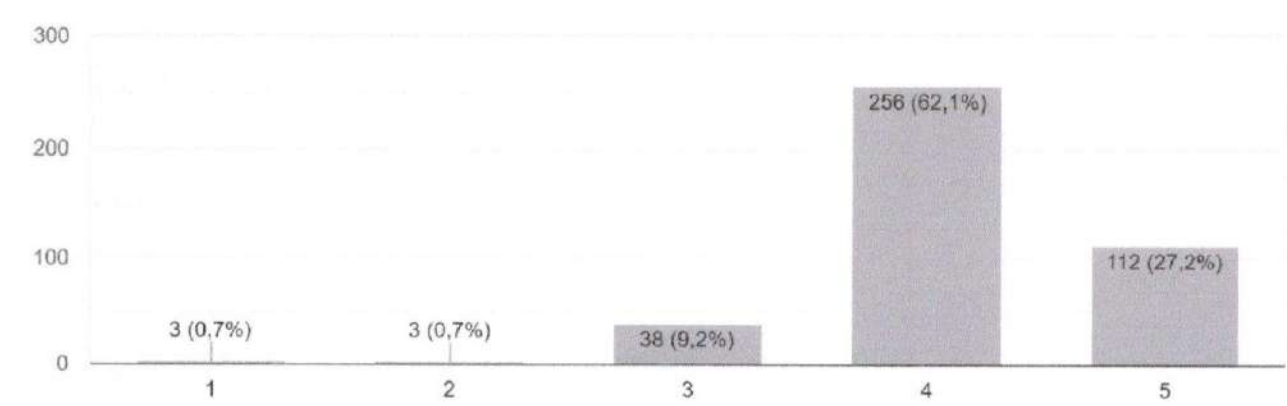


Responden diminta untuk mengisi/memilih pernyataan berupa angka pada kuisioner yang telah diterima, dimana masing-masing angka memiliki arti sebagai berikut : 1. sangat tidak setuju, 2. tidak setuju, 3. netral, 4. setuju, 5. sangat setuju, grafik pernyataan responden dijabarkan sebagai berikut :



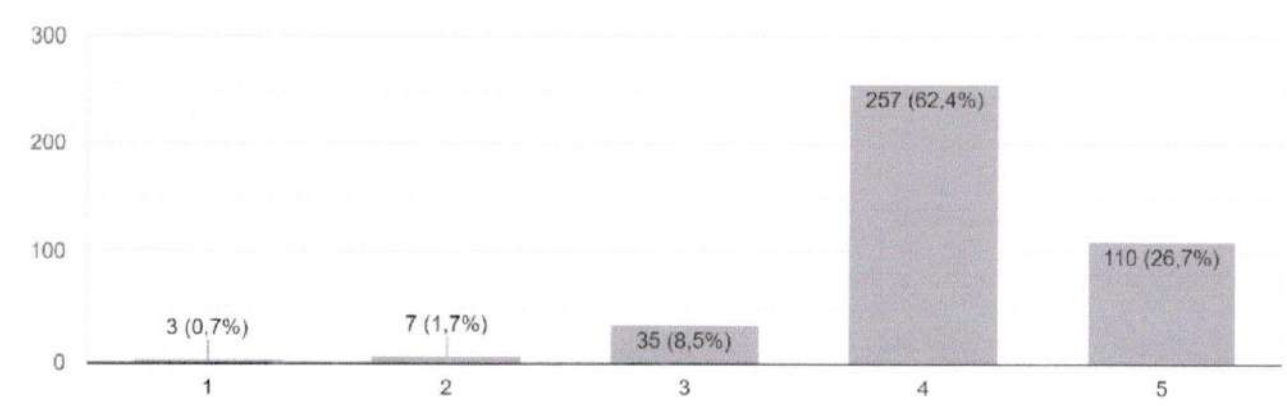
Persyaratan pelayanan sesuai ketentuan

412 jawaban



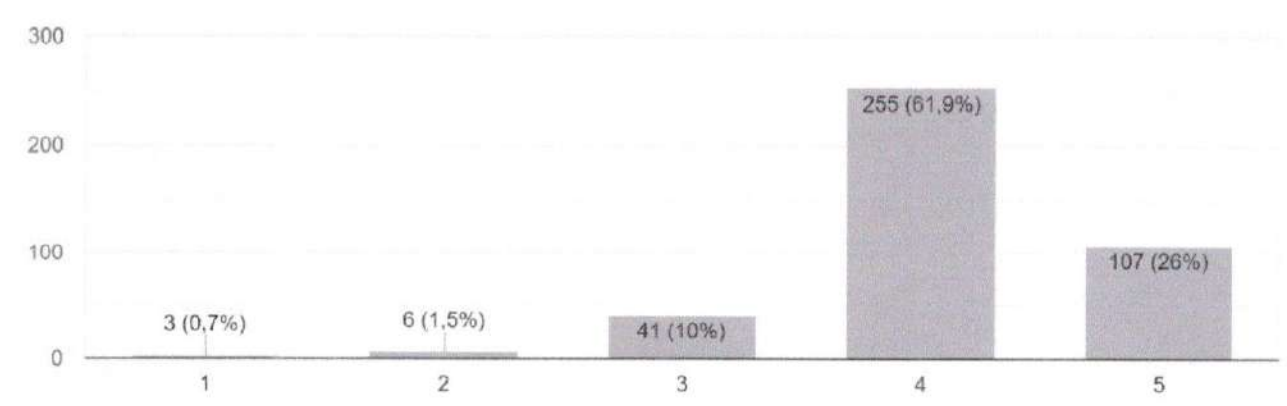
Prosedur pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali mudah diikuti

412 jawaban



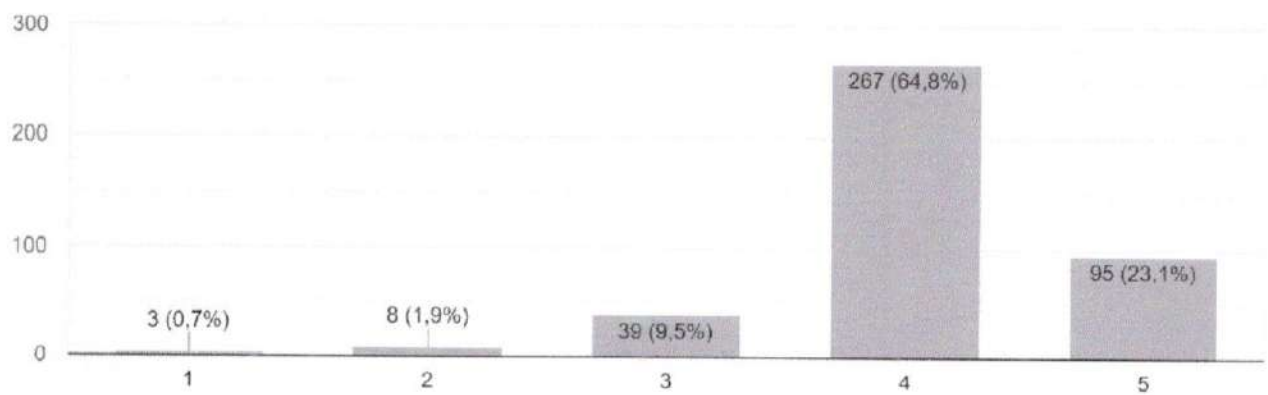
Waktu penyelesaian layanan cepat

412 jawaban



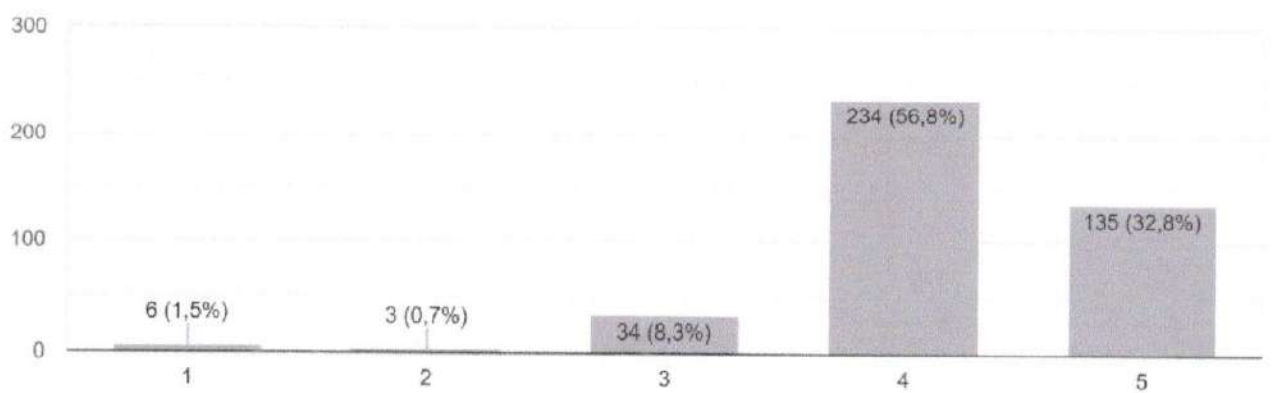
Jadwal pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah

412 jawaban



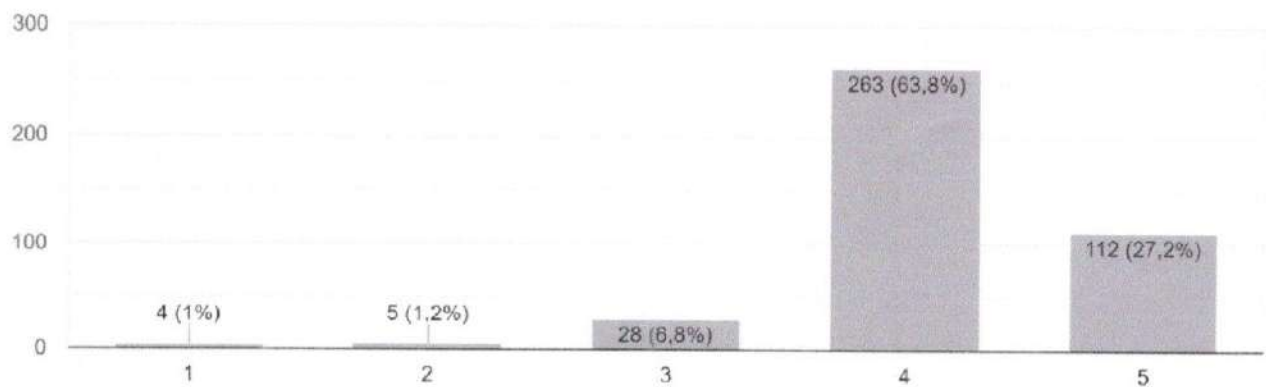
Jaminan pelayanan tanpa dipungut biaya

412 jawaban



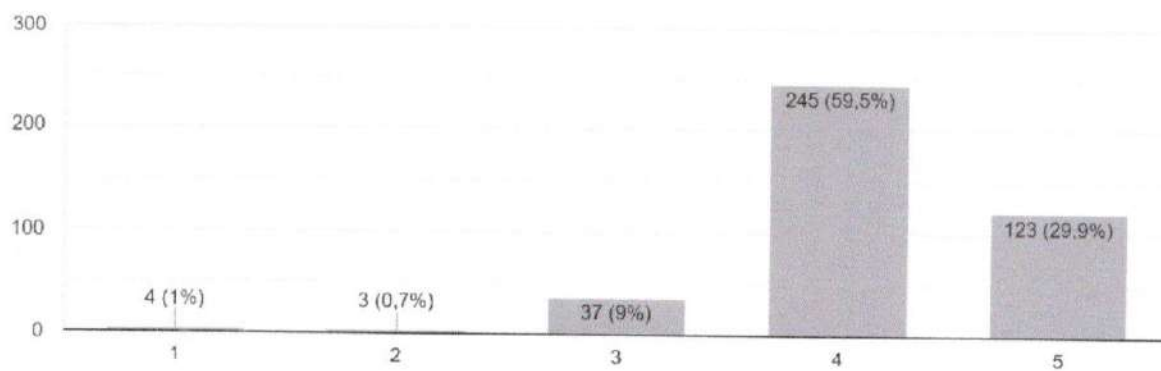
Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan baik

412 jawaban



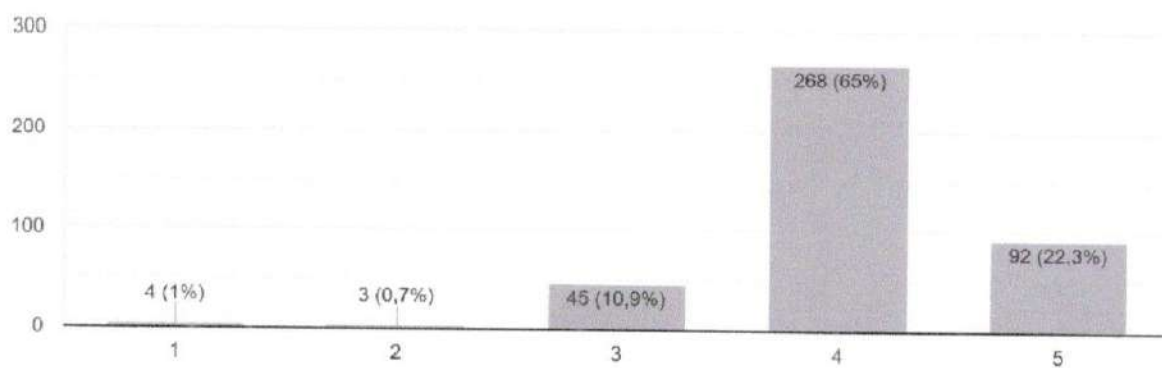
Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan

412 jawaban



Penanganan aduan, saran dan masukan cepat

412 jawaban



Sarana dan prasarana pelayanan memadai

412 jawaban

