



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin, melalui hasil survey ini diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota, khususnya Badan Keuangan Daerah, kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat meningkatkan pelayanan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Terimakasih kami ucapkan kepada semua pihak khususnya masyarakat yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini.

Harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses pencapaian peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan pemerintah.

Banjarmasin, Oktober 2018
Kepala Badan,

H. SUBHAN NOR YAUMIL, SE, M.Si

Pembina Utama Muda
NIP. 19710421 199803 1 009

DAFTAR ISI

1. KATAPENGANTAR.....	i
2. DAFTAR ISI.....	ii
3. DAFTAR TABEL	iii
4. DAFTAR GAMBAR	iv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Tahapan Pelaksanaan	2

BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN METODE

A. Tinjauan Kebijakan	5
B. Tinjauan Konsep	6
C. Metode Pengolahan Data	7

BAB III DISKRIPSI UMUM

A. Sejarah Kota Banjarmasin	10
B. Kondisi Geografis Kota Banjarmasin.....	10
C. Deskripsi Umum Badan Keuangan Daerah	12

BAB IV HASIL LAPORAN SURVEI IKM

A. Profil Responden	13
B. Hasil Survei IKM.....	15

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	17
--------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9
Tabel 2	Luas Wilayah Kec. Di Kota Banjarmasin	11
Tabel 1	Rekap Nilai Indeks kepuasan masyarakat Per Unsur Pelayanan Pajak Daerah Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin.....	15

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Jumlah Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin yang mempunyai persepsi atas pelayan Pajak Daerah pada Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin13
- Gambar 2 Jumlah Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Yang mempunyai persepsi atas pelayan Pajak Daerah pada Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin.....14
- Gambar 3 Jumlah Presentasi Berdasarkan Profesi / Pekerjaan yang mempunyai persepsi atas pelayan Pajak Daerah pada Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin.....14

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, dan kebutuhan masyarakat agar tidak menimbulkan diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan tidak mengurangi kualitas pelayanan bagi masyarakat pada umumnya. amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat.

Peraturan Menteri Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Guna mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kota Banjarmasin terhadap pelayanan Pajak Daerah yang diselenggarakan oleh Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin sebagai wujud pelayanan pelayanan Publik dari waktu ke waktu, maka dilakukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester I (satu) periode bulan januari sampai dengan Juni 2018.

TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pajak Daerah yang dilaksanakan oleh Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan Pajak Daerah sebagai wujud pelayanan pelayanan Publik dari waktu ke waktu.

Adapun saran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan survei ini adalah :

- ❖ Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja Pelayanan Pajak Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak.
- ❖ Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Pajak Daerah, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- ❖ Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

B. TAHAPAN PELAKSANAAN

- ❖ Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengelolaan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah - langkah sebagai berikut :

1. Menyusun Instrumen Survei
2. Menentukan Besaran dan Teknik penarikan sampel
3. Membagikan Kuesioner kepada masyarakat / wajib pajak
4. Mengelola hasil survei
5. Melakukan Entry data Kuesioner / mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil

Tahapan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu :

1. Persiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi No Responden, Nama, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan No Telp / Hp, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Pelayanan pajak daerah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur - unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : Unsur pelayanan

Unsur yang dinilai pada Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) semester I Tahun 2018 yaitu :

1. Pelayanan Pajak Daerah
2. Pelayanan PBB dan BPHTB

Bagian IV : Kririk, saran dan apresiasi

Kritik yaitu pengevaluasian sesuatu dengan tujuan meningkatkan pemahaman, memperluas apresiasi atau membantu memperbaiki pekerjaan pelayanan.

Saran yaitu pendapat yang dikemukakan untuk dipertimbangkan dengan harapan dapat memberikan perbaikan terhadap pelayanan.

Apresiasi yaitu penilaian baik atau penghargaan terhadap suatu Pelayanan

2. Pembagian dan pengumpulan data /Kuesioner

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif pengisian kuesioner makadilakukan pembagian kuesioner langsung kepada wajib Pajak / masyarakat yang dilakukan secara manual dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang disediakan.

3. Pengolahan data survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) data entry ke program microsoft office excel berdasarkan koding yang telah dibuat untuk dilakukan perhitungan nilai survei.

4. Penyusunan dan pelaporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR DAN METODE

A. TINJAUAN KEBIJAKAN

Metode / cara pengukuran yang digunakan dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin Semester I (satu) Tahun 2018 menggunakan survei berdasarkan peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

dengan daftar pertanyaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai beriku :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya / Tarif Pelayanan
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku / Sikap Petugas
8. Maklumat Pelayanan
9. Ketersediaan Sarana Pelayanan
10. Sarana Pelayanan

Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin Semester 1 (satu) Tahun 2018 dengan jumlah responden sebanyak 129 (seratus dua puluh sembilan) orang untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pajak Daerah pada Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin.

B. TINJAUAN KONSEP

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin Semester 1 (satu) Tahun 2018, Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

1. Bobot Nilai Tertimbang

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0.01$$

2. Bobot Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Pajak Daerah pada Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{X Nilai Penimbang} \frac{\text{Total dari nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

C. METODE PENGOLAHAN DATA

Analisis data dilakukan secara manual melalui tahapan sebagai berikut :

1. Data Isian Kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 10 dan dilakukan pencetakan kemudian dibagikan kepada responden/wajib pajak, pengisian responden dilakukan secara manual.

Conotuh Pembuatan Kuesioner IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN BADAN KEUANGAN DAERAH

Salam Sehat....

Yth. Para Pengunjung Wajib Pajak Daerah Jl, Pramuka, Terimakasih atas kunjungan Bapak/Ibu/Saudara(i),

Sebagai upaya peningkatan kepuasan, Bapak/Ibu/Saudara(i) mohon kiranya untuk dapat mengisi kuesioner pada tabel kolom yang tersedia dan menuliskan Keluhan/Saran/Apresiasi Bapak/Ibu/Saudara(i) pada tabel kolom survei kepuasan di bawah ini, selanjutnya Bapak/Ibu/Saudara(i) dapat menyerahkan kepada petugas survei atau masukkan ke dalam kotak saran yang sudah disediakan.

MOHON DI CEKLIS (✓) SESUAI JENIS /PRODUK PELAYANAN YANG DIPEROLEH/DITERIMA :

1	Penerbitan NPWPD	4.	Porporasi Tiket Pertunjukan
2.	Menerbitkan SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah)	5.	Porporasi Nota / Billing Hotel
3.	Penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKPD) Reklame	6.	Porporasi Nota / Billing Restoran





Jenis /produk pelayanan diatas Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pungutan Pajak Daerah Kota Banjarmasin.

DATA RESPONDEN :

No Responden	:
	(diisi petugas)
Nama	:
	(tidak harus diisi/ optional)
Jenis Kelamin	:
Umur	:
Pendidikan Terakhir	:
Pekerjaan	:
No Telp/ HP	:
Tanggal	:

SARAN / KELUHAN / APRESIASI ANDA :

Kami yakin hasil survei ini akan memberikan informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kedepannya. Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara(i) kami ucapkan terimakasih.

MOHON DILINGKARI (O) JAWABAN MENURUT PENILAIAN/ PERSEPSI ANDA					
No	DAFTAR PERTANYAAN SURVEI				
		4 (Sangat Baik)	3 (Baik)	2 (Kurang Baik)	1 (Buruk)
1	Persyaratan Pelayanan				
2	Prosedur Pelayanan				
3	Waktu Pelayanan				
4	Biaya/ Tarif Pelayanan				
5	Produk Layanan				
6	Kompetensi Pelaksana				
7	Perilaku/ Sikap Petugas				
8	Maklumat Pelayanan				
9	Ketersediaan Sarana Pengaduan				
10	Sarana Pelayanan				

2. Langkah selanjutnya setelah dilakukan pengumpulan data kuesioner maka dilakukan perhitungan IKM, yang pertama harus mencari nilai rata - rata per unsur pelayanan, Jumlah nilai masing - masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

JUMLAH		444	451	441	434	439	435	472	441	433	445
RATA-RATA		3,44	3,50	3,42	3,36	3,40	3,37	3,66	3,42	3,36	3,45

3. Untuk memperoleh Bobot nilai rata - rata tertimbang untuk mendapatkan nilai rata - rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata - rata per-unsur pelayanan dikalikan dengan 0.10 sebagai bobot nilai rata - rata tertimbang.

RATA-RATA		3,44	3,50	3,42	3,36	3,40	3,37	3,66	3,42	3,36	3,45
RATA2 TERTIMBANG		0,0344	0,0350	0,0342	0,0336	0,0340	0,0337	0,0366	0,0342	0,0336	0,0345

4. Untuk Memperoleh Nilai IKM Per Unsur

Mendapat nilai IKM Per Unsur pelayanan, jumlah nilai rata - rata perunsur dikalikan dengan nilai dasar setelah dikonversikan yaitu nilai rata - rata per unsur dikalikan dengan nilai konversi 25

5. Untuk Memperoleh Nilai IKM Unit Kerja Pelayanan Setelah Dikonversikan.

Mendapatkan Nilai IKM Unit Kerja Pelayanan dengan menjumlahkan Nilai IKM Per Unsur dan dibagi sesuai Unsur Pelayanan.

Pengolahan data akan menghasilkan output nilai survei unit pelayanan yang kemudian diklasifikasikan kedalam 4(empat) interval, sebagai berikut :

Nilai persepsi, Interval konversi IKM, Mutu Pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Pengolahan data analisis data adalah kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Exeel. Pengolahan data dilakukan dengan mengkombinasi data dilakukan dengan mengkombinasikan data dan informasi yang diperoleh.

BAB 3

DESKRIPSI UMUM

A. KONDISI UMUM KOTA BANJARMASIN

1. Sejarah Kota Banjarmasin

Kota Banjarmasin adalah salah satu kota yang juga sekaligus merupakan ibu kota dari Provinsi Kalimantan Selatan Kota ini merupakan salah satu kota yang cukup padat di Indonesia. Kota yang dijuluki *kota seribu sungai* ini merupakan sebuah kota kepulauan sebab terdiri dari sedikitnya 25 buah pulau kecil yang merupakan bagian-bagian kota yang dipisahkan oleh sungai-sungai, diantaranya ialah pulau Tatas, pulau Kelayan, pulau Rantau Keliling, pulau Insan dan lain-lain.

Kehidupan di Kota Banjarmasin tidak dapat terpisahkan dari Sungai Barito dan anak-anak sungainya. Sejak dahulu Banjarmasin memegang peranan strategis dalam lalu lintas perdagangan antar pulau, karena terletak dipertemuan antara sungai Barito dan Sungai Martapura yang luas dan dalam. Terletak 22 km dari laut Jawa, sungai-sungai tersebut tentunya dapat dilayari kapal besar sehingga kapal-kapal Samudera dapat merapat hingga Kota Banjarmasin.

2. Kondisi Geografis Kota Banjarmasin

Kota Banjarmasin secara Geografis terletak diantara $3^{\circ} 16' 46''$ sampai dengan $3^{\circ} 22' 54''$ Lintang Selatan dan $114^{\circ} 31' 40''$ sampai dengan $114^{\circ} 39' 55''$ bujur kondisi daerah relative datar.

Kota Banjarmasin dengan luas wilayah $\pm 98,46$ Km² atau 0.26 % dari luas wilayah propinsi Kalimantan Selatan, berbatasan dengan :

1. Disebelah utara dengan kabupaten Barito Kuala
2. Disebelah timur dengan Kabupaten Banjar
3. Disebelah barat dengan Kabupaten Barito Kuala dan Sungai Barito
4. Disebelah selatan dengan Kabupaten Banjar

Kota Banjarmasin terletak di bagian selatan pulau kalimantan dan berbatasan langsung dengan laut jawa.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pemekaran, Perubahan dan pembentukan kelurahan dan daerah Kota Banjarmasin, ditetapkan 5 (lima) Kecamatan dengan jumlah kelurahan dan luasan wilayahnya sebagai berikut:

Nama Kecamatan	Jumlah Kelurahan Dalam satu Kecamatan	Luas Wilayah Kecamatan	Pusat Kecamatan
Banjarmasin Utara	10	15.83 Km ²	Kel. Alalak Utara
Banjarmasin Selatan	12	38.67 Km ²	Kel. Kelayan Selatan
Banjarmasin Barat	9	12.57 Km ²	Kel. Pelambuan
Banjarmasin Tengah	12	6.68 Km ²	Kel, Antasan Besar
Banjarmasin Timur	9	23.07 Km ²	Kel. Kuripan
Total	52	96.82 Km²	

Posisi Kota Banjarmasin sangatlah strategis secara faktual pada skala Nasional Banjarmasin memegang peranan yang sangat penting sebagai pusat distribusi dan kontribusi barang antar pulau terutama pulau Jawa dan pulau Sulawesi.

Pada akhir tahun 2017 penduduk Kota Banjarmasin berjumlah 648.526 jiwa terdiri dari penduduk laki-laki 325.593 jiwa 322.933 Jiwa Perempuan. Berdasarkan wilayah kecamatan Banjarmasin Selatan dan Banjarmasin.

Utara 21,75 % dengan tingkat kepadatan penduduk terbesar pada Kecamatan Banjarmasin Tengah yang Mencapai 92.980 Jiwa/Km².

3. Diskripsi Umum Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin

Terbentuknya Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor: 07 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin, maka Badan Keuangan Mempunyai Visi dan Misi Yaitu:

➤ **Visi :**

“terwujudnya pelayanan prima dan unggul dalam pengelolaan keuangandaerah yang transparan dan akuntabel”

➤ **Misi :**

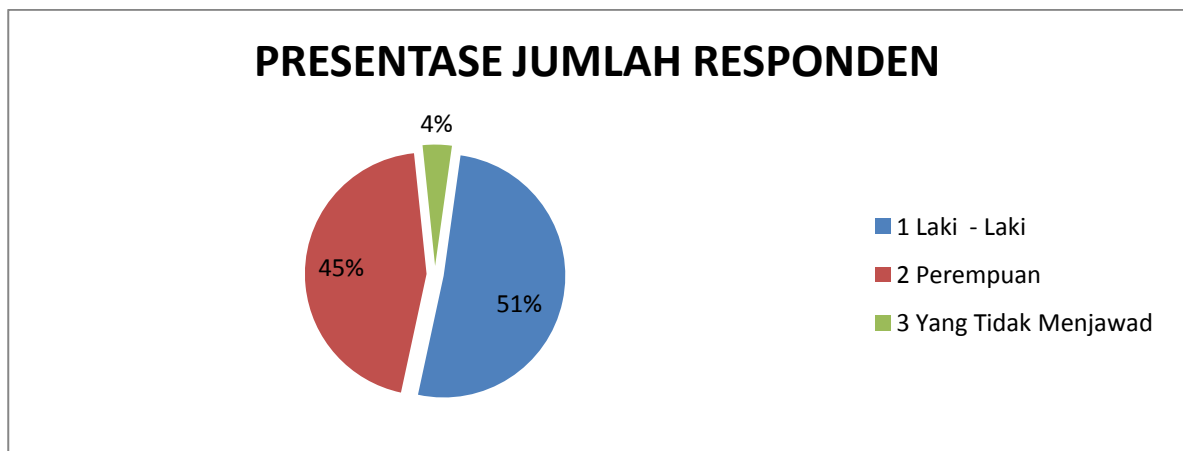
- Menciptakan manajemen pengelolaan keuangan daerah yang efektif dan efisien
 - Mewujudkan tertatanya administrasi pengelolaan aset daerah sehingga tercapai data dan nilai aset daerah yang meyakinkan
 - Tercapainya pelayanan masyarakat / wp yang transparan, efisien, efektif dan akuntabel, serta meningkatnya pendapatan asli daerah dari tahun ke tahun
- **Terkait dengan visi dan misi walikota /wakil walikota banjarmasin pada misi ke 5 yaitu :**
- Melaksanakan pemerintahan amanah, ramah, bersih, dan profesional berbasis teknologi, informasi dan komunikasi serta memaksimalkan fungsi melayani sebagai suatu tanggung jawab terhadap masyarakat dan Tuhan Yang Maha Esa.

BAB 4

HASIL LAPORAN SURVEI IKM

A. Profil responden

Profil Responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa 66 responden menjadi 51 % adalah laki - laki sedangkan 58 responden menjadi 45 % adalah perempuan, yang tidak menjawab 5 responden menjadi 4 %, dapat dilihat pada *Gambar 1* dibawah ini.

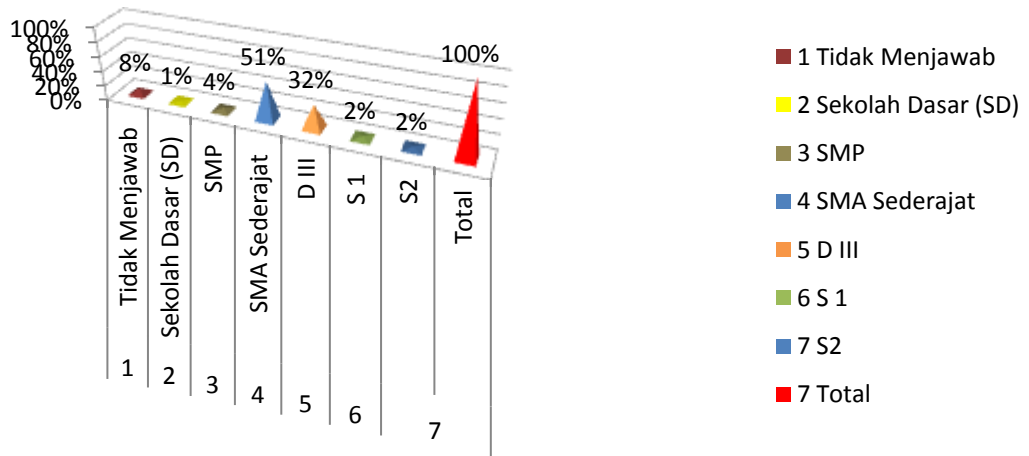


Gambar 1 : Jumlah Presentase Responden berdasarkan jenis kelamin Pelayanan Pajak Daerah.

Pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) *Gambar 2*. Menunjukkan bahwa sebesar 66 responden menjadi 51 % yang berpendidikan terakhir SMA, sedangkan presentase responden berpendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD) yang terkecil sebesar 1 responden menjadi 1 %.

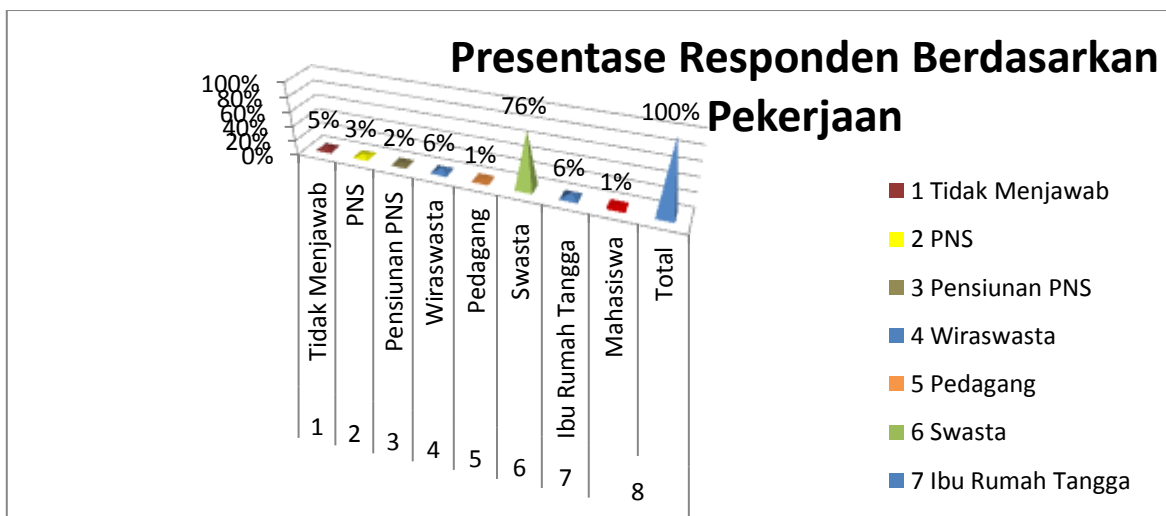
Responden dengan tingkat pendidikan Diploma sederajat sebesar 41 responden menjadi 32 % sedangkan berpendidikan terakhir sekolah menengah pertama (SMP) sederajat sebesar 5 responden menjadi 4% Responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sarja (S1) sebesar 3 responden menjadi 2 % sedangkan berpendidikan Sarjana Strata 2 (S2) sebesar 3 responden menjadi 2 % yang tidak menjawab sebesar 10 responden menjadi 8 %.

Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan



Gambar 2 : Jumlah Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat tentang pekerjaan Responden menunjukkan sebagian besar bahwa sebanyak 98 Orang responden berprofesi sebagai pedagang menjadi 76 % dan sebagian kecil responden berprofesi sebagai pedagang yaitu 1 Orang menjadi 1% sedangkan yang berprofesi Ibu Rumah Tangga 08 Orang menjadi 6% sedangkan yang berprofesi sebagai mahasiswa 01 orang menjadi 01 % sedangkan yang berprofesi sebagai Wiraswasta 08 orang menjadi 6 % Sedangkan yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) 04 rang menjadi 3 % sedangkan yang berprofesi sebagai Pensiunan PNS 02 Orang menjadi 2 % sedangkan yang tidak menjawab 07 Orang menjadi 5 %.



Gambar 3 : Jumlah Presentase Responden Berdasarkan Profesi / Pekerjaan.

B. HASIL SURVEI

Profil Responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa 66 responden menjadi 51 % adalah laki - laki sedangkan 58 responden menjadi 45 % adalah perempuan, yang tidak menjawab 5 responden menjadi 4 %.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pajak Daerah pada Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin.

Tabel 1 : Rekap Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Pajak Daerah Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2018.

No.	Unsur Pelayanan Yang Dinilai	Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	3,45	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,50	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,42	A	Sangat Baik
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	3,36	A	Sangat Baik
5	Produk Pelayanan	3,40	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,37	A	Sangat Baik
7	Perilaku/ Sikap Petugas	3,66	A	Sangat Baik
8	Ketersediaan Sarana Pengaduan	3,42	A	Sangat Baik
9	Ketersediaan Sarana Pengaduan	3,36	A	Sangat Baik
10	Sarana Pelayanan	3,45	A	Sangat Baik
	Hasil IKM	3,44		Sangat Baik

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$(3,44 \times 0,010) + (3,50 \times 0,010) + (3,42 \times 0,010) + (3,36 \times 0,010) + (3,40 \times 0,010) + (3,37 \times 0,010) + (3,66 \times 0,010) + (3,42 \times 0,010) + (3,36 \times 0,010) + (3,45 \times 0,010) =$ Nilai indeks adalah 3,44 Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,44 \times 25 = 86$
- b. Mutu Pelayanan (A)
- c. Kinerja Pelayanan Sangat Baik

BAB 5

PENUTUP

KESIMPULAN

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (Pelayanan Pajak Daerah) di Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin dan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Pajak Daerah pada Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin.

Banjarmasin, Oktober 2018
Kepala Badan,



H.SUBHAN NOR YAUMIL, SE, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19710421 199803 1 009