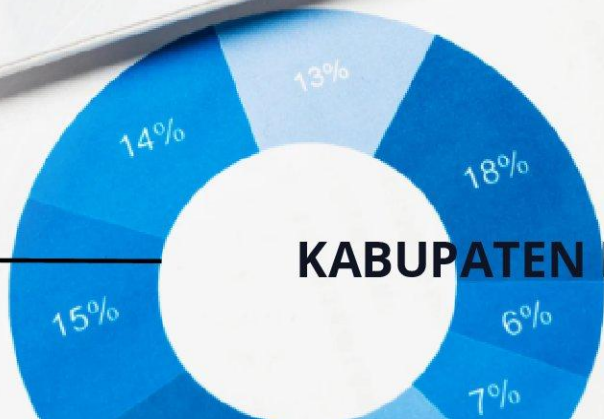
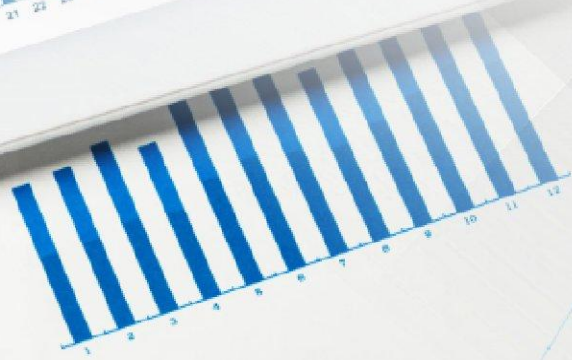




**PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



KABUPATEN MIMIKA



GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1.1 Gambaran Umum

Badan Pendapatan Daerah merupakan salah satu organisasi perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Mimika yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di Bidang Pendapatan Daerah. Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang Pendapatan Daerah, sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.2 Visi dan Misi

Tujuan Perangkat Daerah adalah untuk menjabarkan visi dan misi dan tujuan yang lebih luas dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Mimika dalam rencana aksi yang lebih konkret dan terukur untuk jangka waktu lima tahun. Maka dari itu berdasarkan Visi Bupati Kabupaten Mimika Yaitu:

TERWUJUDNYA MIMIKA YANG RESPONSIF, ENERJIK, TRANSPARAN TERAMPIL, OBYEKTIF DAN BERDAYA SAING MENUJU: “GERBANG EMAS” (GERAKAN KEBANGKITAN EKONOMI MASYARAKAT ADIL DAN SEJAHTERAH).

Dengan misi yang telah ditetapkan, Badan Pendapatan Daerah termaksud dalam misi ke-3 yaitu:

MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIC DALAM MENGELOLA RODA PEMERINTAHAN YANG BERBUDAYA, MANDIRI, CERDAS DAN INOVATIF DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS DAN MUTU PELAYANAN BAGI KEPENTINGAN MASYARAKAT

1.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan/ bidang keuangan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten Mimika. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati tersebut, Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika mempunyai tugas merumuskan teknis dan stategis, melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas di Pajak PBJT, Pelayanan Fiskal, Pelayanan PBB dan BPHTB. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Kepala Badan Pendapatan Daerah mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Pendapatan;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Pendapatan;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Pendapatan; pelaksanaan ketatausahaan Badan; dan
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

1.4 Struktur Organisasi

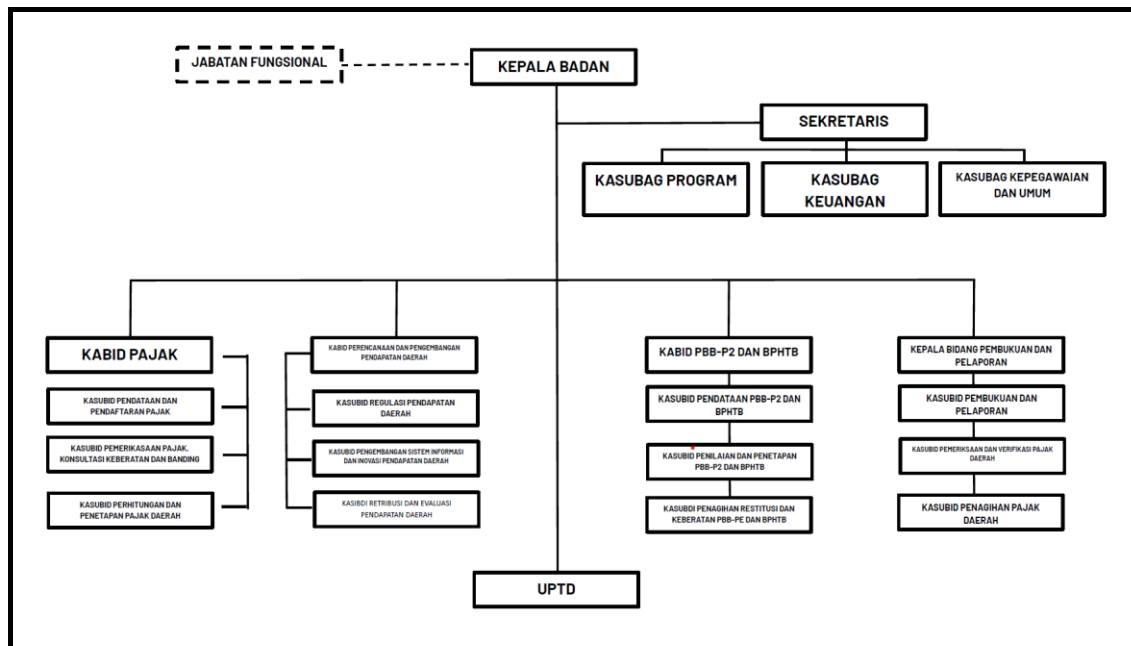
Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Mimika Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Mimika Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Tipe A yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten mimika. Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendapatan;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pendapatan;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pendapatan;
4. Pelaksanaan ketatausahaan Badan; dan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika terdiri dari :

1. Kepala Badan;
2. Sekretaris, terdiri dari:
 - a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b) Sub Bagian Keuangan; dan
 - c) Sub Bagian Program;
3. Bidang PBB dan BPHTB, terdiri dari;
 - a) Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran PBB dan BPHTB;
 - b) Sub Bidang Penilaian dan penetapan PBB dan BPHTB; dan
 - c) Sub Bidang Penagihan Restitusi PBB dan BPHTB.
4. Bidang Pajak, terdiri dari;
 - a) Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak;
 - b) Sub Bidang Perhitungan dan Penetapan Pajak Daerah; dan
 - c) Sub Bidang Konsultasi Keberatan dan Banding.
5. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah, terdiri dari;
 - a) Sub Bidang Regulasi Pendapatan Daerah;
 - b) Sub Bidang Restribusi dan Evaluasi Pendapatan Daerah; dan

- c) Sub Bidang Pengembangan Sistem Informatika dan Inovasi Pendapatan Daerah.
6. Bidang Pembukuan dan Pelaporan, terdiri dari;
 - a) Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan;
 - b) Sub Bidang Pemeriksaan dan Verifikasi; dan
 - c) Sub Bidang Penagihan dan Restribusi Pajak Daerah
7. Unit pelaksana Teknis Daerah;
8. Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika

1.5 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu unsur penting dalam sebuah organisasi dalam rangka pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Aspek SDM menjadi salah satu penentu keberhasilan suatu organisasi, mengingat faktor manusia adalah yang menggerakkan berbagai tugas pokok dan fungsi organisasi. Jumlah kualifikasi dan komposisi SDM yang tepat, akan menjadikan organisasi berjalan seimbang dan sinergis pada setiap bagiannya sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Pengelolaan SDM yang tepat juga akan menunjang pencapaian output dan outcome organisasi sesuai dengan yang diinginkan.

Tabel 4. 1
Klasifikasi SDM Badan Pendapatan Daerah Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status Kepegawaian	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil	75
2	Tenaga Honorer	44

3	PPPK	3
4	CPNS	6
Total		128

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa klasifikasi SDM Badan Pendapatan Daerah berdasarkan Status kepegawaian untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 75 orang dan Tenaga Honoror sebanyak 44 orang, Status kepegawaian untuk Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kinerja (PPPK) sebanyak 3 orang, dan pegawai dengan status CPNS 6 orang.

Selanjutnya, disajikan tabel Klasifikasi ASN Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika Berdasarkan Golongan sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Klasifikasi ASN Berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jumlah
1	I	0
2	II	14
3	III	52
4	IV	9
Total		75

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika dari unsur PNS yang paling banyak adalah golongan III sebanyak 52 orang kemudian golongan IV sebanyak 9 orang dan paling sedikit adalah golongan II sebanyak 14 orang.

Tabel 4. 3
Klasifikasi SDM Badan Pendapatan Daerah Berdasarkan Pendidikan.

No	Pendidikan	PNS	Honoror	PPPK
	S3	1	0	0
	S2	19	4	0
	S1	45	22	2
	D3	4	1	0

	SMA/ Sederajat	13	17	1
	SMP/Sederajat	2	0	0
	SD	0	0	0
Total		69	27	3

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika dari unsur PNS yang kualifikasi pendidikannya S3 sebanyak 1 orang, S2 sebanyak 19 orang, S1 sebanyak 45 orang, SMA/Sederajat sebanyak 13 orang, dan SMP sebanyak 2 orang, Klasifikasi SDM berdasarkan Kualifikasi Pendidikan Dari unsur Tenaga Kontrak Kerja/honorer paling banyak S1 sebanyak 22 orang, dan Klasifikasi SDM berdasarkan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja paling banyak S1 sebanyak 2 orang, dan SMA sebanyak 1 orang.

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

1.6 Karakteristik Responden

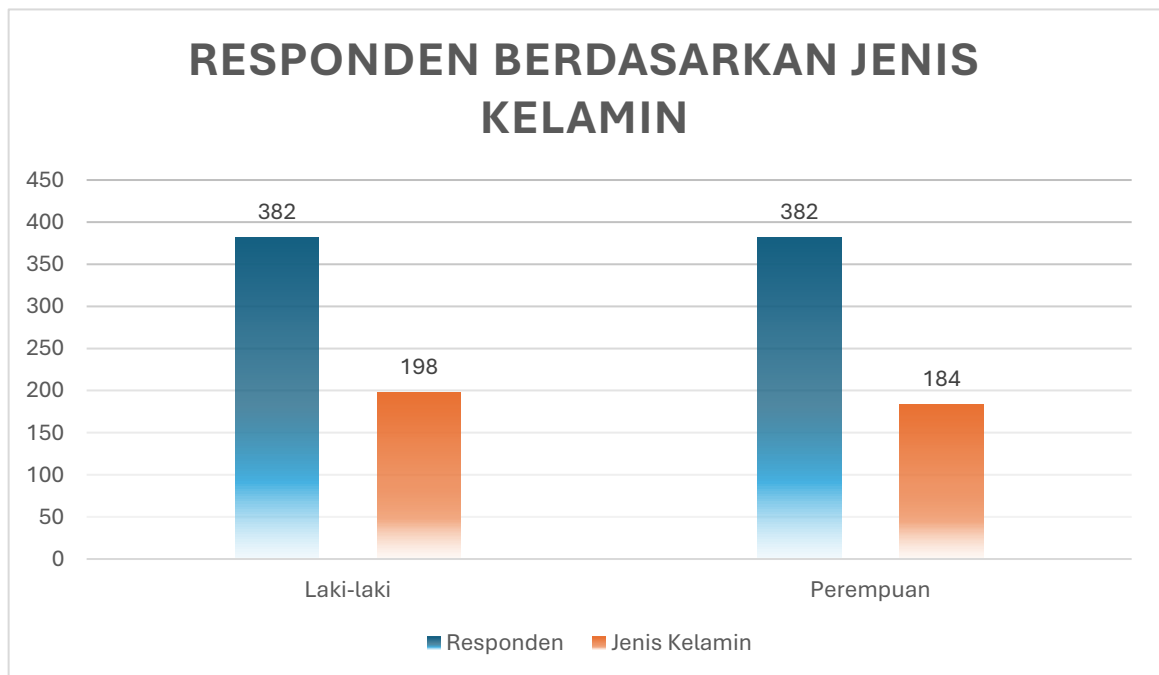
1.6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 382 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 5.1

Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	(%)
1	Laki-Laki	198	52,50%
2	Perempuan	184	47,50%
Total		382	100%

Responden dengan jenis kelamin laki-laki dominan sebagai pengguna jasa pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika yaitu sebesar 53% sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 48%. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 5.1.



Gambar 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

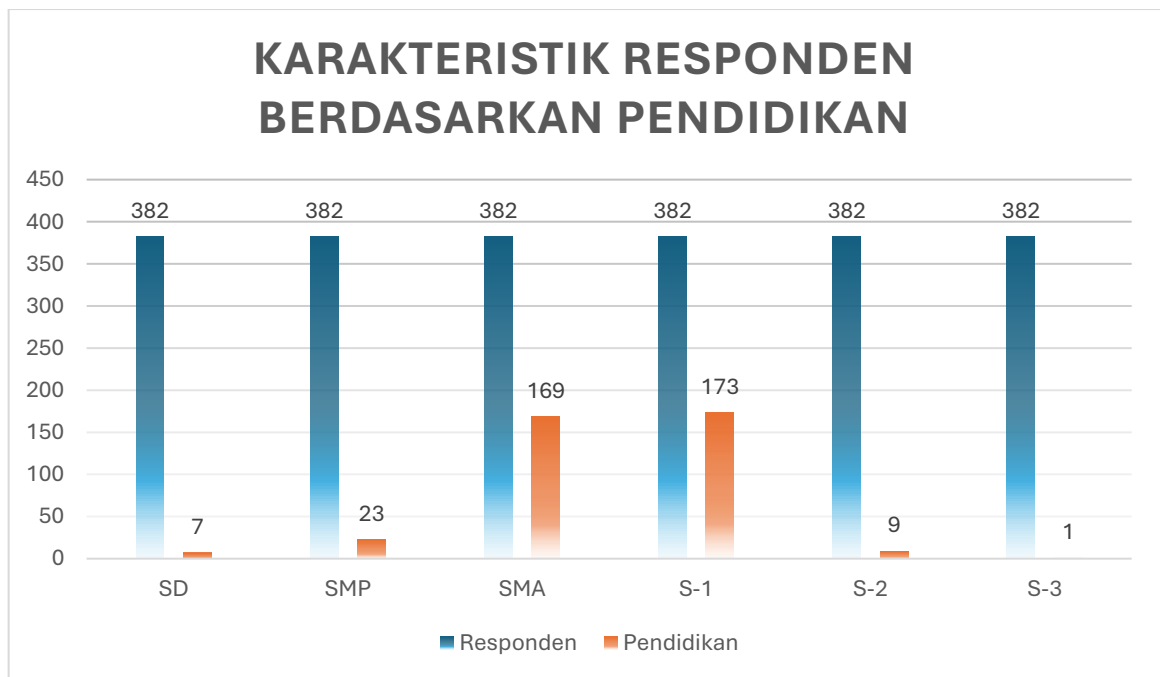
1.6.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan Pendidikan tercantum pada Tabel 5.2.

Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		Orang	(%)
1	SD	7	1,83%
2	SMP	23	6,02%
3	SMA	169	44,24%
4	S-1	173	45,29%
5	S-2	9	2,36%
6	S-3	1	0,26%
Total		382	100%

Dari Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan S-1 mendominasi (45,29 %) diikuti dengan kelompok pendidikan SMA (44,24%), SMP (6,02%), S-2 (2,36%), SD (1,83%) sedangkan kelompok pendidikan S-3 menempati proporsi yang paling sedikit yaitu (0.26%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada Badan Pendapatan Daerah memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu S-1 dan di susul dengan pendidikan SMA. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 5.2.



Gambar 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

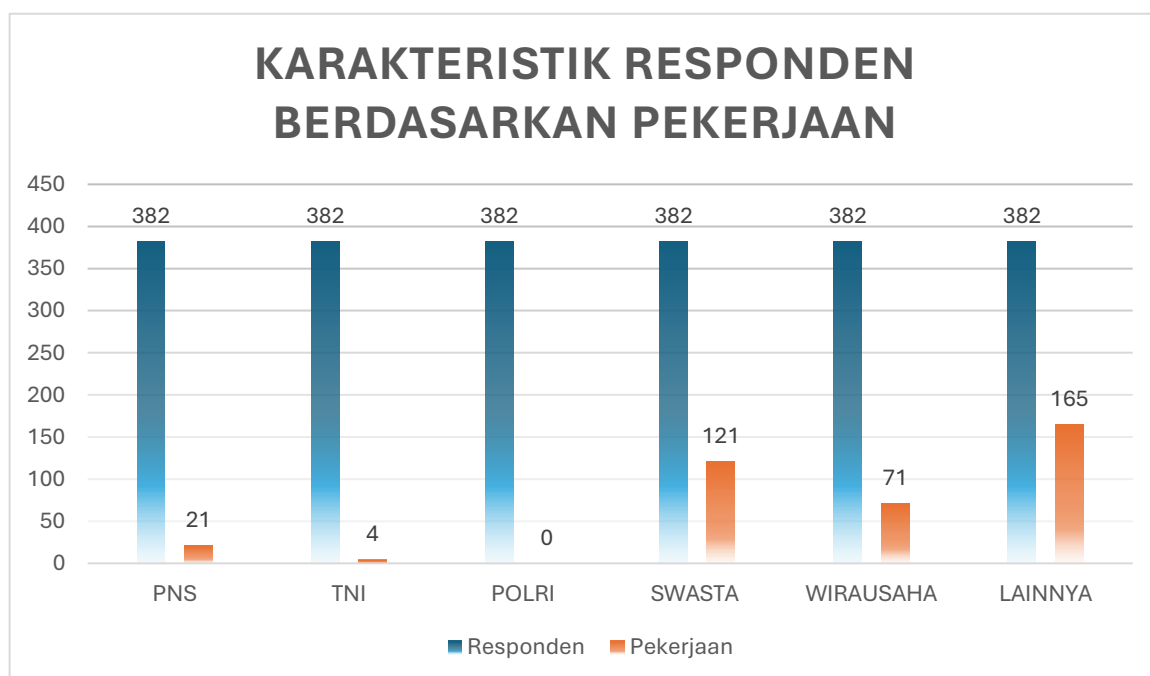
1.6.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika. Pekerjaan responden pada pengukuran ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	(%)
1	PNS	21	5.50%
2	TNI	4	1.05%
3	POLRI	0	0.00%
4	SWASTA	121	31.68%
5	WIRUSAHA	71	18.59%
6	LAINNYA	165	43.19%
Total		382	100%

Kelompok pekerjaan Lainnya mendominasi dibanding kelompok pekerjaan lainnya. Hal ini mencerminkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika, pekerjaan lain juga dapat memanfaatkan layanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah. Proporsi pekerjaan responden berdasar pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada gambar 5.3.



Gambar 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

1.7 Data Responden terhadap Unsur Pelayanan

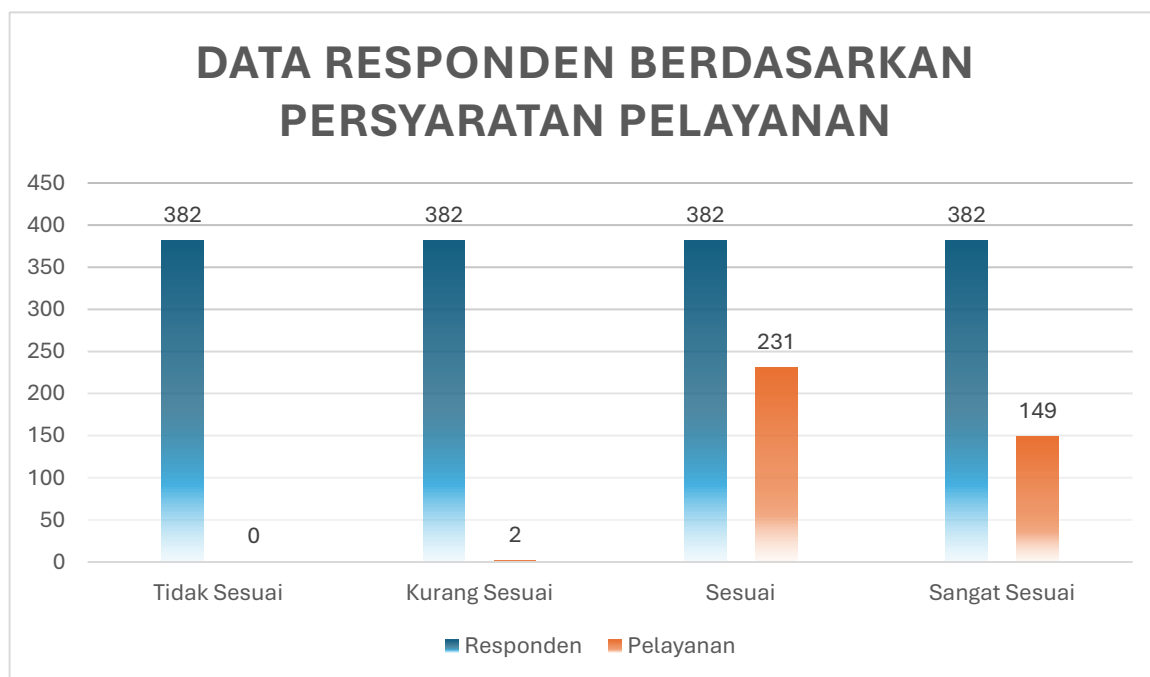
1.7.1 Persyaratan Pelayanan

Data Responden tentang kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika sebagaimana pada koersioner telah disusun terbagi atas tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai, sangat sesuai.

**Tabel 5. 4
Data Responden Berdasarkan Persyaratan Pelayanan**

NO	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Sesuai	0	0.00%
2	Kurang Sesuai	2	0.52%
3	Sesuai	231	60.47%
4	Sangat Sesuai	149	39.01%
Total		382	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden merasa sesuai dan bahkan sangat sesuai dalam memenehi segala persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika. Proporsi responden berdasarkan kemudahan persyaratan layanan dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5. 4
Data Responden Berdasarkan Persyaratan Pelayanan

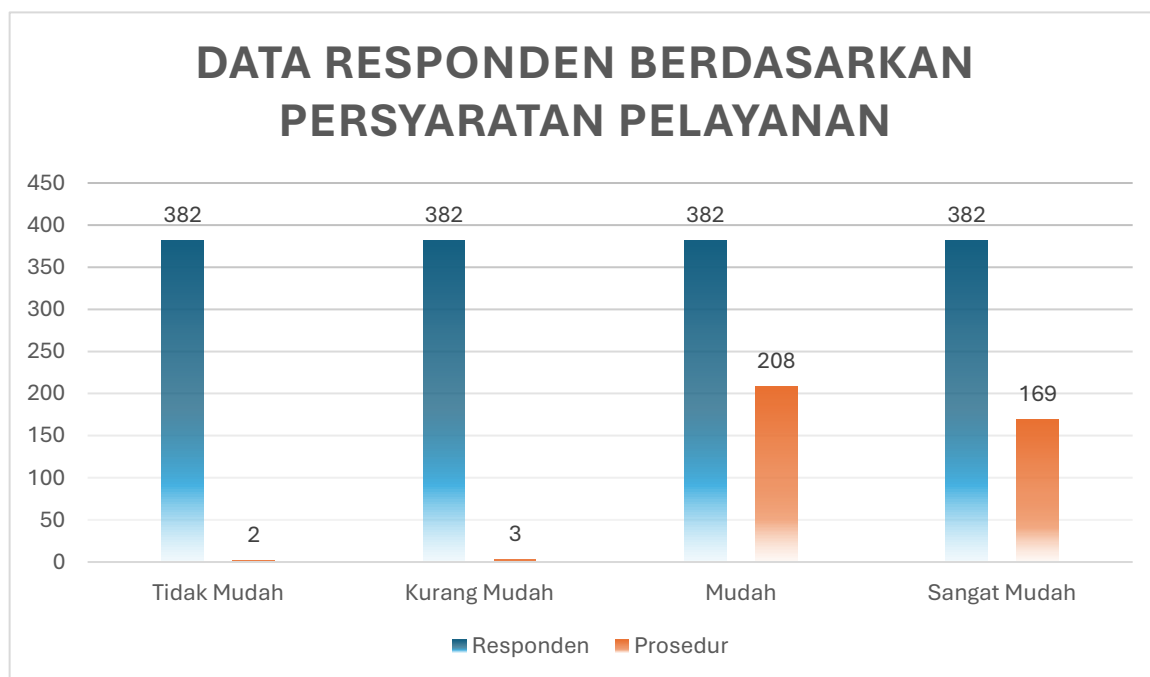
1.7.2 Kemudahan Prosedur

Data Responden tentang kemudahan prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika sebagaimana pada koesioner telah disusun terbagi atas tidak mudah, kurang mudah, mudah, sangat mudah.

Tabel 5. 5
Data Responden Berdasarkan Kemudahan Prosedur

NO	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Mudah	2	0.52%
2	Kurang Mudah	3	0.79%
3	Mudah	208	54.45%
4	Sangat Mudah	169	44.24%
Total		382	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 54.45% lebih responden merasa mudah dalam hal kemudahan prosedur pelayanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika. Proporsi responden berdasarkan prosedur pelayanan dapat dilihat pada gambar 5.5.



Gambar 5. 5
Data Responden Berdasarkan Kemudahan Prosedur

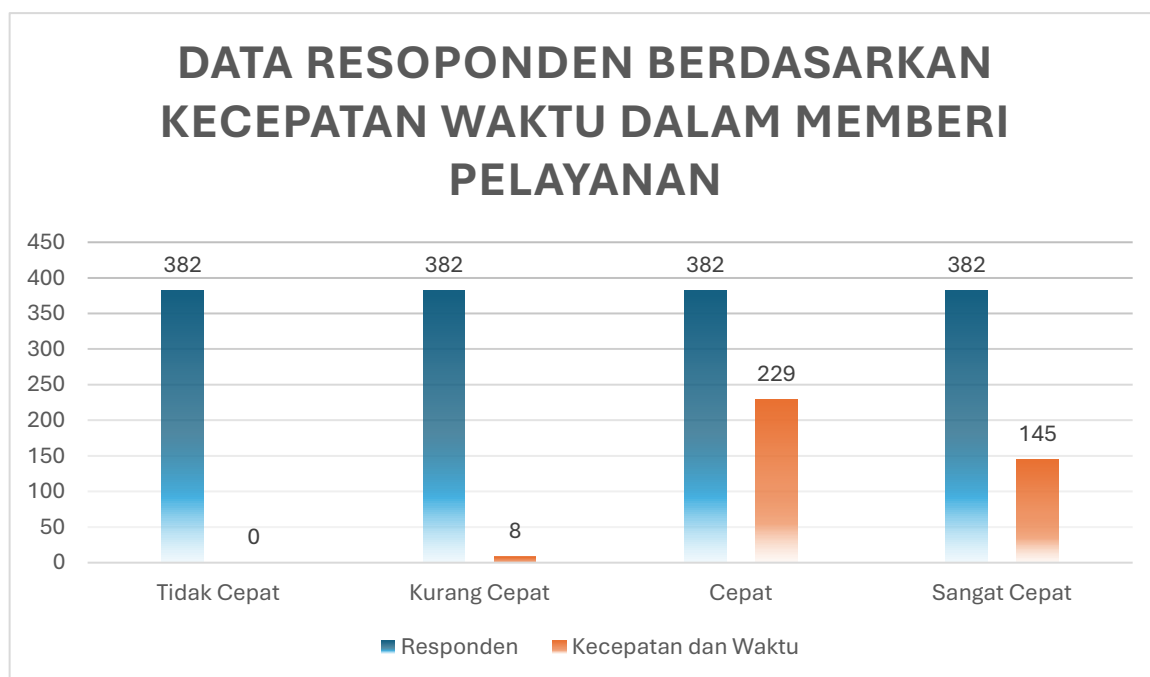
1.7.3 Data Resoponden Berdasarkan Kecepatan Waktu Dalam Memberi Pelayanan

Data Responden tentang waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika sebagaimana pada koesioner telah disusun terbagi atas tidak cepat, kurang cepat, cepat, sangat cepat.

Tabel 5. 6
Data Resoponden Berdasarkan Kecepatan Waktu Dalam Memberi Pelayanan

NO	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Cepat	0	0.00%
2	Kurang Cepat	8	2.09%
3	Cepat	229	59.95%
4	Sangat Cepat	145	37.96%
Total		382	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 59.95% responden merasa waktu penyelesaian pelayanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah adalah cepat. Proporsi responden berdasarkan waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada gambar 5.6.



Gambar 5. 6
Data Resoponden Berdasarkan Kecepatan Waktu Dalam Memberi Pelayanan

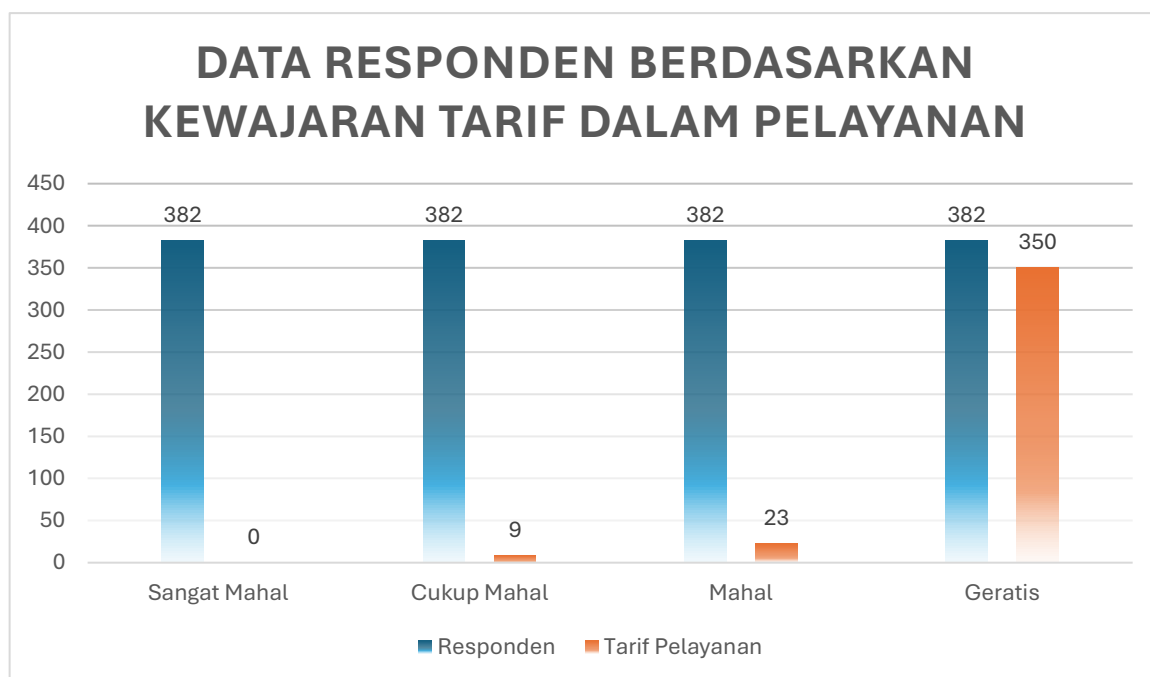
1.7.4 Data Responden Berdasarkan Kewajaran Tarif Dalam Pelayanan

Data Responden tentang Kewajaran tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika sebagaimana pada koesioner telah disusun terbagi atas Sangat mahal, Cukup mahal, Mahal, Gratis.

Tabel 5. 7
Data Responden Berdasarkan Kewajaran Tarif Dalam Pelayanan

NO	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Mahal	0	0.00%
2	Cukup Mahal	9	2.36%
3	Mahal	23	6.02%
4	Gratis	350	91.62%
Total		382	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 55.38% responden merasa gratis berdasarkan tarif dalam pelayanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah. Proporsi responden berdasarkan kewajaran tarif dalam pelayanan dapat dilihat pada gambar 5.7.



Gambar 5. 7
Data Responden Berdasarkan Kewajaran Tarif Dalam Pelayanan

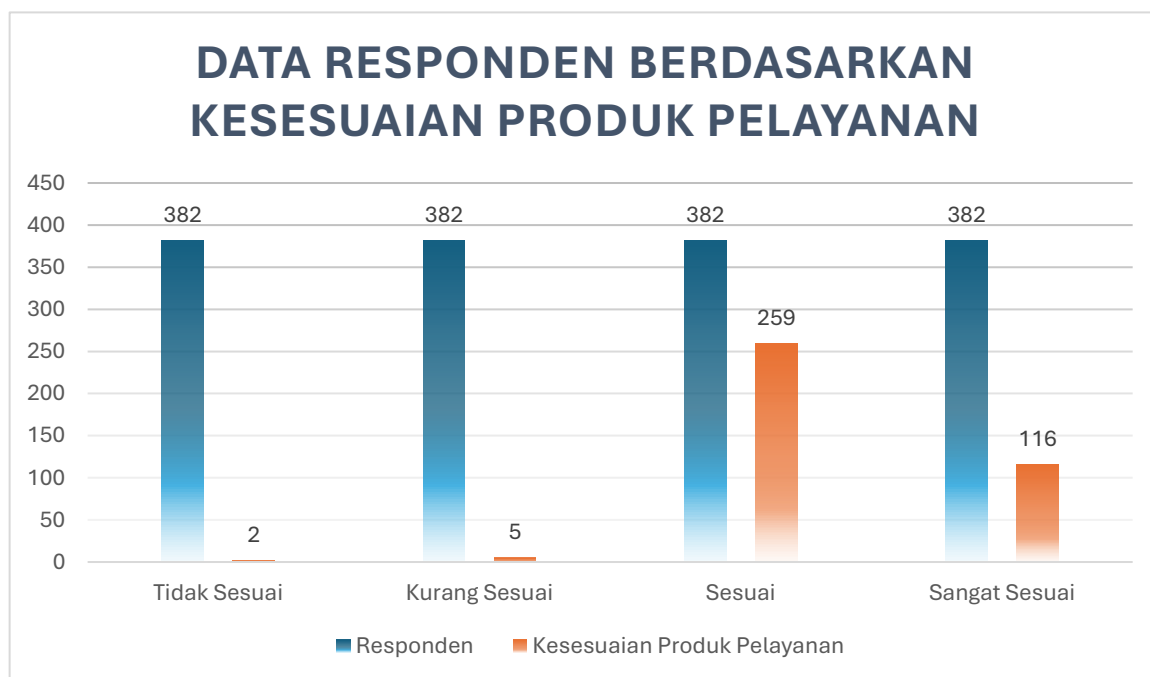
1.7.5 Data Responden Berdasarkan Kesesuaian Produk Pelayanan

Data Responden Berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan, yang dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika sebagaimana pada koesioner telah disusun terbagi atas Tidak sesuai, Kurang sesuai, Sesuai, Sangat sesuai.

Tabel 5. 8
Data Responden Berdasarkan Kesesuaian Produk Pelayanan

NO	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Sesuai	2	0.52%
2	Kurang Sesuai	5	1.31%
3	Sesuai	259	67.80%
4	Sangat Sesuai	116	30.37%
Total		382	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 67.80% responden merasa sesuai tentang kesesuaian produk pelayanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah adalah sesuai. Proporsi responden berdasarkan kesesuaian produk pelayanan dapat dilihat pada gambar 5.8.



Gambar 5. 8
Data Responden Berdasarkan Kesesuaian Produk Pelayanan

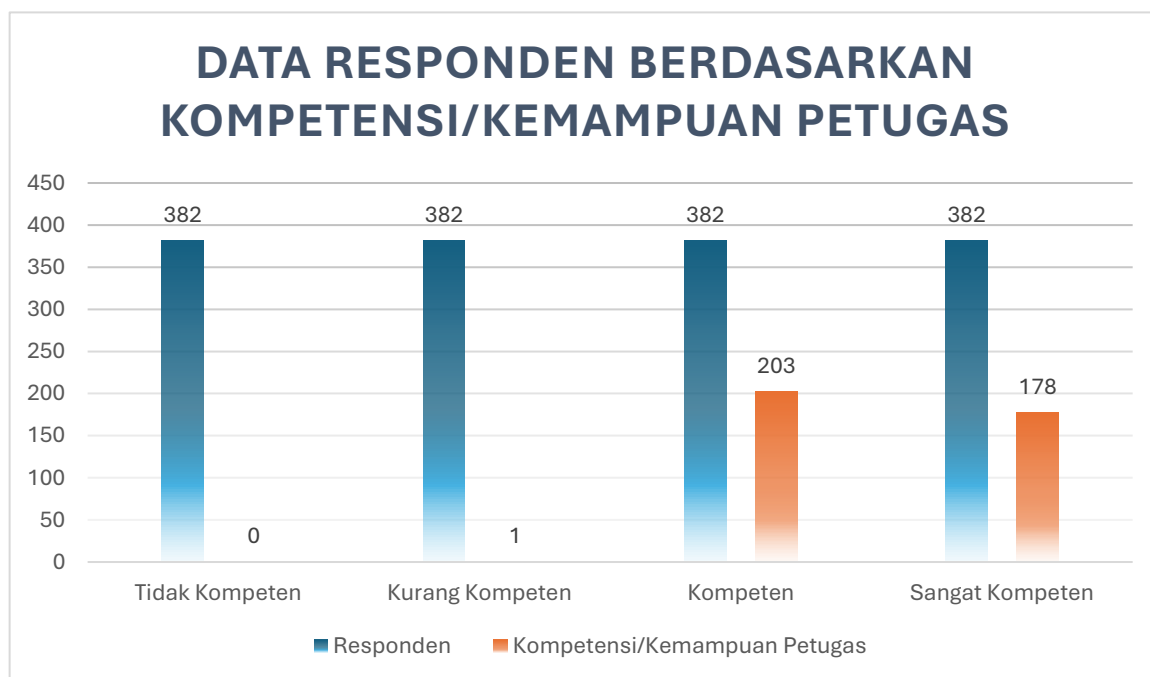
1.7.6 Data Responden Berdasarkan Kompetensi/Kemampuan Petugas

Data Responden tentang kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Sebagaimana pada koisioner telah disusun terbagi atas tidak kompeten, kurang kompeten, kompeten, sangat kompeten.

Tabel 5. 9
Data Responden Berdasarkan Kompetensi/Kemampuan Petugas

NO	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Kompeten	0	0.00%
2	Kurang Kompeten	1	0.26%
3	Kompeten	203	53.14%
4	Sangat Kompeten	178	46.60%
Total		382	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden merasa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika adalah baik/kompeten dengan presentase 53.14%. Proporsi responden berdasarkan kompetensi petugas dapat dilihat pada gambar 5.9.



Gambar 5. 9
Data Responden Berdasarkan Kompetensi/Kemampuan Petugas

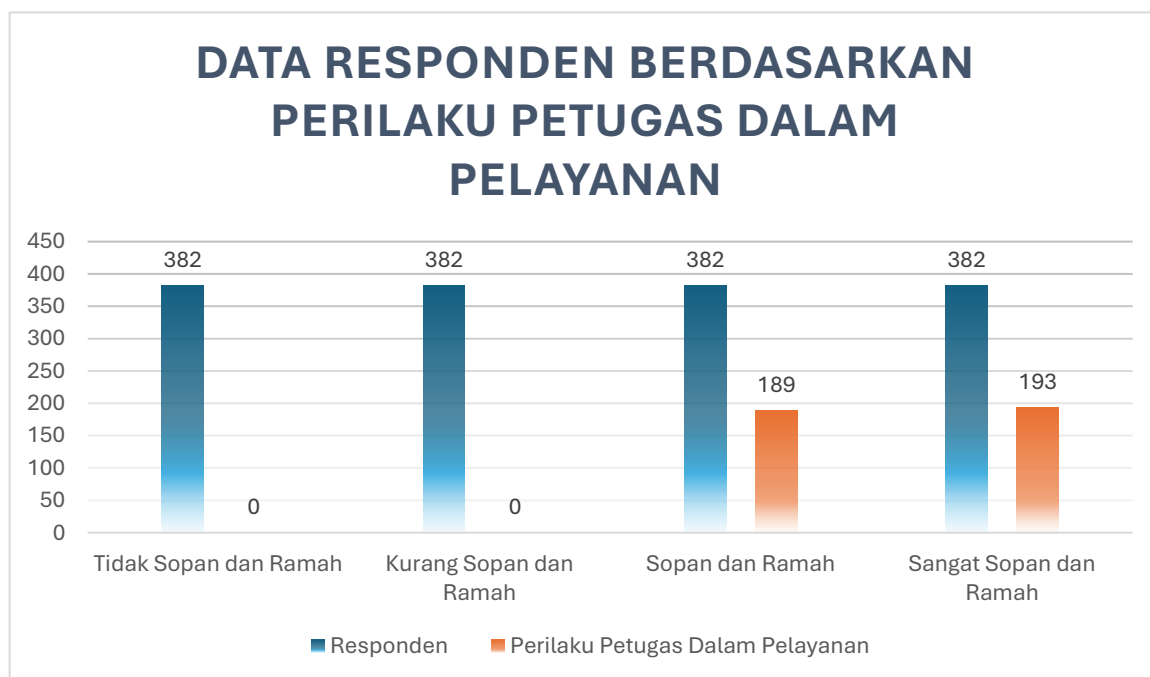
1.7.7 Data Responden Berdasarkan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan

Data Responden tentang perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika sebagaimana pada koesioner telah disusun terbagi atas tidak sopan dan tidak ramah, kurang sopan dan kurang ramah, sopan dan ramah, sangat sopan dan sangat ramah.

Tabel 5. 10
Data Responden Berdasarkan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan

NO	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0.00%
2	Kurang Sopan dan Ramah	0	0.00%
3	Sopan dan Ramah	189	49.48%
4	Sangat Sopan dan Ramah	193	50.52%
Total		382	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 76.90% lebih responden merasa perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika adalah Sopan dan Ramah. Proporsi responden berdasarkan perilaku pelaksana dapat dilihat pada gambar 5.10.



Gambar 5. 10
Data Responden Berdasarkan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan

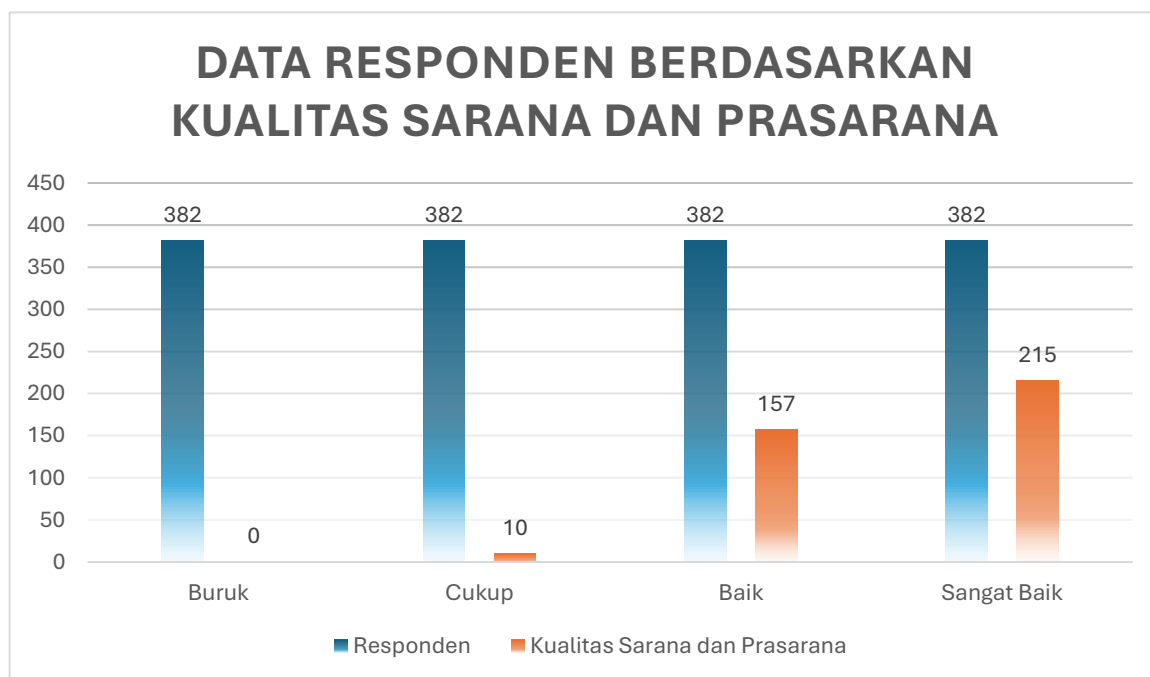
1.7.8 Data Responden Berdasarkan Kualitas Sarana dan Prasarana

Data Responden tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika sebagaimana pada koersioner telah disusun terbagi atas tidak baik, kurang baik, baik, sangat baik.

Tabel 5. 11
Data Responden Berdasarkan Kualitas Sarana dan Prasarana

NO	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Buruk	0	0.00%
2	Cukup	10	2.62%
3	Baik	157	41.10%
4	Sangat Baik	215	56.28%
Total		382	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 56.28% responden menilai kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika adalah sangat baik. Proporsi responden berdasarkan sarana dan prasarana dapat dilihat pada gambar 5.11.



Gambar 5. 11
Data Responden Berdasarkan Kualitas Sarana dan Prasarana

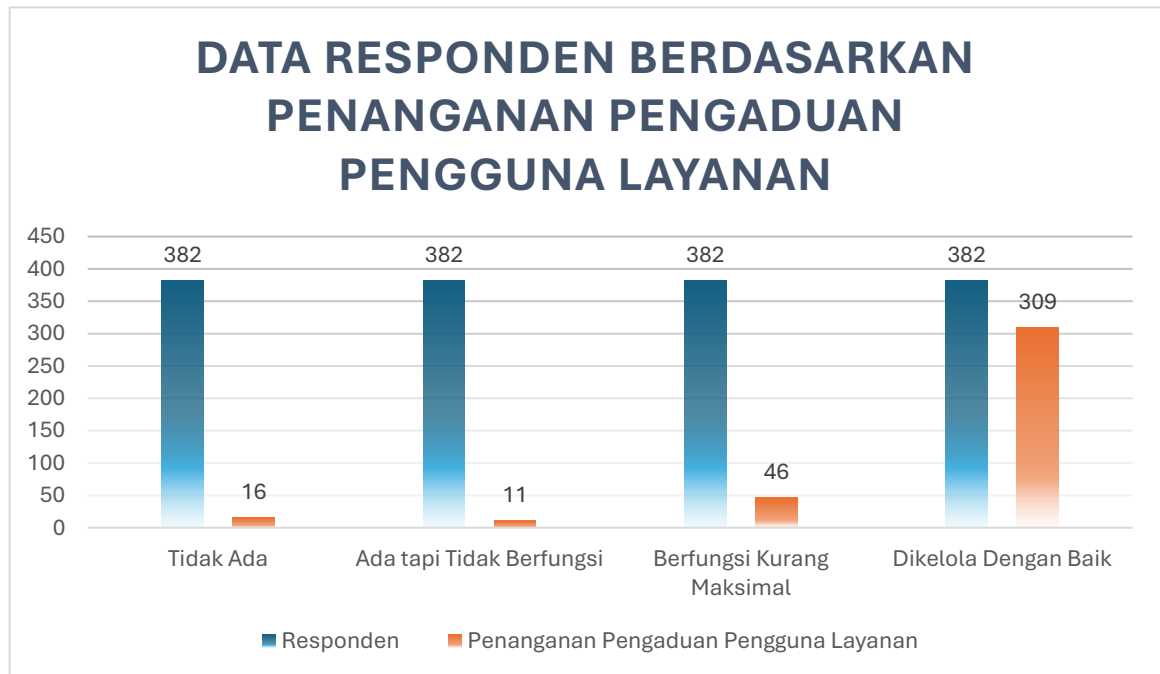
1.7.9 Data Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Data Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika sebagaimana pada koesioner telah disusun terbagi atas tidak ada, ada tapi tidak berfungsi, berfungsi kurang maksimal, dikelola dengan baik.

Tabel 5. 12
Data Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

NO	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Ada	16	4.19%
2	Ada tapi Tidak Berfungsi	11	2.88%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	46	12.04%
4	Dikelola Dengan Baik	309	80.89%
Total		382	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 80.89% responden menilai penanganan pengaduan layanan yang dimiliki oleh Badan Pendapatan Daerah adalah Sangat baik/dikelola dengan baik. Proporsi responden berdasarkan penanganan pengaduan layanan dapat dilihat pada gambar 5.12.



Gambar 5. 12
Data Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

1.8 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat () pada unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika diperoleh dari survei terhadap 382 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika. Survei dilakukan pada smester II tahun 2025.

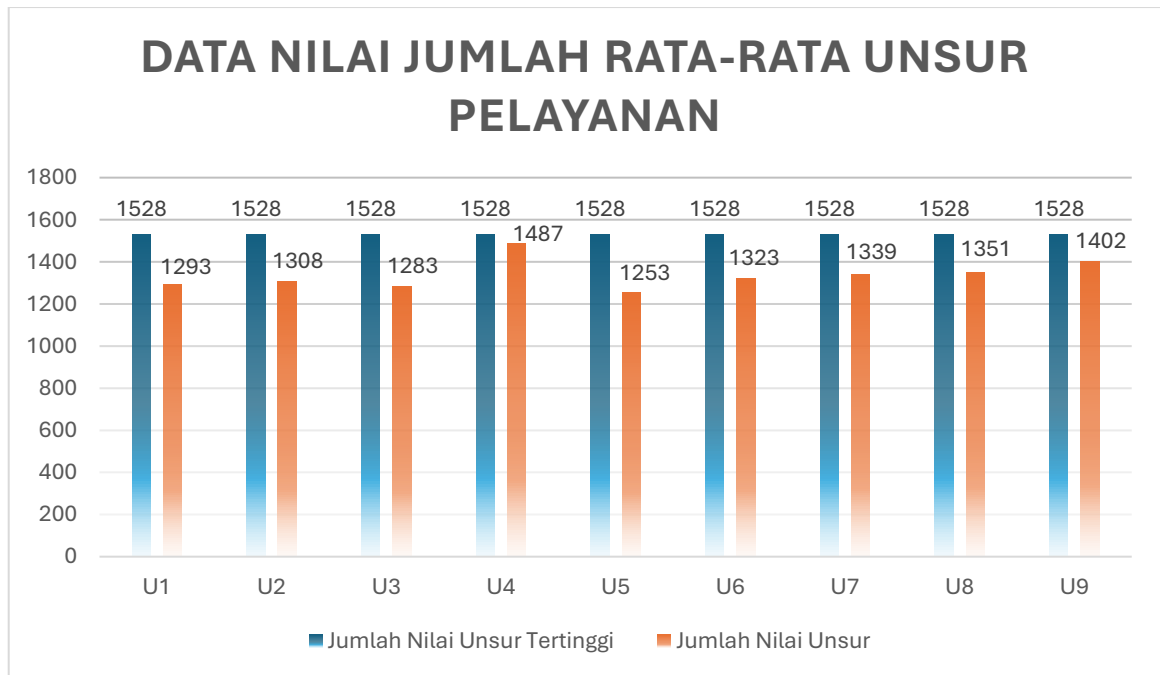
Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 382 orang responden seperti pada Lampiran 3. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 6.13 dan seperti pada Gambar 5.13.

Tabel 5. 13
Nilai Rata-rata unsur pelayanan

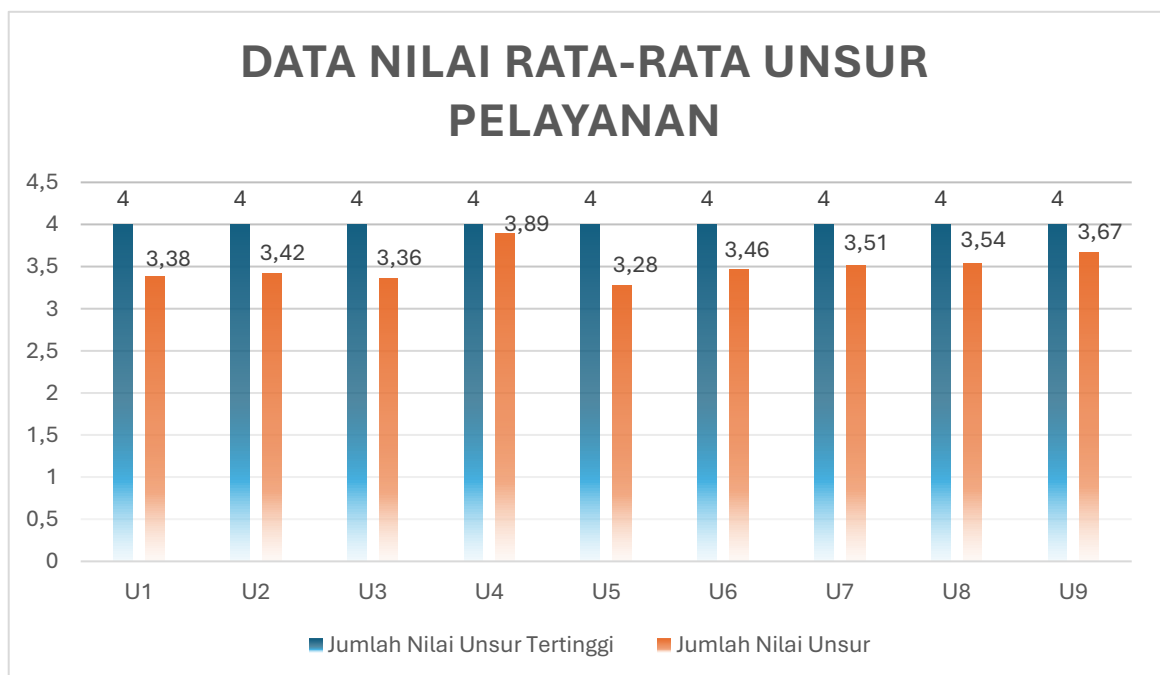
No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.	1293	3.38
2	Kemudahan prosedur pelayanan.	1308	3.42
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan.	1283	3.36
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	1487	3.89 *)
5	Kesesuaian produk pelayanan	1253	3.28 **)
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan.	1323	3.46
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	1339	3.51
8	Kualitas sarana dan prasarana.	1351	3.54
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan.	1402	3.67
Total		12039	3,50

Keterangan:

- U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-rata
- *) : Nilai Tertinggi
- **) : Nilai Terendah



Gambar 5. 13
Data Nilai Jumlah Rata-Rata Unsur Pelayanan



Gambar 5. 14
Data Nilai Rata-rata unsur pelayanan

Dari Gambar 5.13 dan 5.14 di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U5 atau Kesesuaian produk pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa Kesesuaian produk pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya penilaian masyarakat pada survei terkait dengan Kesesuaian produk pelayanan ini.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 atau tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa biaya/tarif dalam pelayanan tidak dikenakan biaya sama sekali di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika.

1.9 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Doukmen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika kepada wajib pajak atau masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 382 responden. Adapun hasil survei terkait kepuasan masyarakat tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 5. 14Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan 9 unsur

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata		
1	Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.	1293	3.38	0.38	9.40
2	Kemudahan prosedur pelayanan.	1308	3.42	0.38	9.51
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan.	1283	3.36	0.37	9.33
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	1487	3.89 *)	0.43	10.81
5	Kesesuaian produk pelayanan	1253	3.28 **)	0.36	9.10
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan.	1323	3.46	0.38	9.62
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	1339	3.51	0.39	9.74
8	Kualitas sarana dan prasarana.	1351	3.54	0.39	9.82
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan.	1402	3.67	0.41	10.19
Total		12039	3.50	0.39	87.54
Nilai SKM					87.54

Keterangan:

- U1 – U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- SKM : Survei Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR SKM tertimbang x 25
- NRR Perunsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner terisi
- NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.1 per unsur

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil dari kegiatan survei kepuasan masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika semester II tahun 2025 memperoleh hasil **Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 87.54** atau masuk dalam peringkat/kategori **B (Baik)**.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN MIMIKA TAHUN 2025																											
<table> <tr> <th colspan="2">NILAI SKM</th></tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; font-size: 48pt;">87.54</td></tr> </table>	NILAI SKM		87.54		<table> <tr> <th colspan="2">NILAI SKM</th></tr> <tr> <td>Jumlah</td><td>: 382 orang</td></tr> <tr> <td>Jenis Kelamin</td><td>: L = 198 orang</td></tr> <tr> <td></td><td>P = 184 orang</td></tr> <tr> <td>Pendidikan</td><td>: SD = 7 orang</td></tr> <tr> <td></td><td>SMP = 23 orang</td></tr> <tr> <td></td><td>SMA = 169 orang</td></tr> <tr> <td></td><td>S1 = 173 orang</td></tr> <tr> <td></td><td>S2 = 9 orang</td></tr> <tr> <td></td><td>S3 = 1 orang</td></tr> <tr> <td colspan="2">Priode Survei : Tahun 2025</td></tr> </table>	NILAI SKM		Jumlah	: 382 orang	Jenis Kelamin	: L = 198 orang		P = 184 orang	Pendidikan	: SD = 7 orang		SMP = 23 orang		SMA = 169 orang		S1 = 173 orang		S2 = 9 orang		S3 = 1 orang	Priode Survei : Tahun 2025	
NILAI SKM																											
87.54																											
NILAI SKM																											
Jumlah	: 382 orang																										
Jenis Kelamin	: L = 198 orang																										
	P = 184 orang																										
Pendidikan	: SD = 7 orang																										
	SMP = 23 orang																										
	SMA = 169 orang																										
	S1 = 173 orang																										
	S2 = 9 orang																										
	S3 = 1 orang																										
Priode Survei : Tahun 2025																											
TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI YANG TELAH ANDA BERIKAN PENDAPAT DAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN MIMIKA																											

Gambar 5. 15
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

PENUTUP

1.10 Kesimpulan

Dengan telah dilakukannya Penyusunan Doukmen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika, yang hasilnya telah diuraikan pada BAB sebelumnya, maka secara umum hasil laporan dari pelaksanaan Survei pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika selama $\pm$ 45 (empat puluh lima) hari kerja dimulai pada bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober Tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei terhadap Indek Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan mengisi kuesioner yang diberikan oleh petugas pelayanan karena hasil kuesioner merupakan data utama dalam penyusunan hasil Survei pengukuran Survei kepuasan masyarakat ini.
2. Untuk mengetahui hasil pelayanan yang telah dilaksanakan, maka pada pasca pelayanan dilakukan Survei pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
3. Pelaksanaan Survei pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika dilaksanakan dengan melibatkan 382 (tiga ratus delapan puluh dua) responden.
4. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dipertanyakan adalah tentang penanganan pengaduan pengguna layanan, kualitas sarana prasarana dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan masing-masing nilai SKM rata-rata 3,38 3,36 dan 3,28 yang ketiganya berada dalam 3 (tiga) terendah penilaian masyarakat, yang walaupun mutu pelayanan masih berada dalam kategori baik, namun ketiga unsur pelayanan ini harus menjadi faktor utama dalam evaluasi pelaksanaan pelayanan pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika.
5. Secara keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika perlu mendapat apresiasi karena mendapat nilai 87.54 poin pada tahun 2025 dengan kriteria (B) Baik yang berarti perlu di pertahankan atau ditingkatkan lagi Survei kepuasan Masyarakat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika.

1.11 Rekomendasi

Penganalisaan data dari pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika, pelaksanaanya berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana berdasarkan peraturan tersebut tersebut telah dinyatakan bahwa setiap unit kerja pelayanan harus melaksanakan Survei pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun dan secara nyata pelaksanaan ini dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan,

dan untuk Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika, kegiatan survei pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini sudah dapat dilakukan pada Agustus-Oktober tahun 2025.

Secara umum dari hasil pelaksanaan Survei pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini, nilai mutu dan kinerja pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika berada pada kategori Baik, dan untuk peningkatan mutu pelayanan pada masa yang akan datang, Tim Penyusun laporan akhir dari hasil pelaksanaan Survei pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika tersebut memberikan beberapa rekomendasi guna dapat dijadikan sebagai evaluasi pelaksanaan perbaikan dan pengembangan fungsi pelayanan pajak, dan adapun rekomendasi yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian produk pelayanan
 - Produk layanan perlu diperjelas lagi agar masyarakat memahami manfaat dan prosedurnya.
 - Ada perbedaan antara informasi awal dan hasil layanan yang diterima masyarakat.
 - Perlu penyederhanaan produk layanan agar lebih mudah diakses dan dipahami oleh pengguna.
 - Perlu penyesuaian produk layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, terutama dalam layanan berbasis digital.
2. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika agar dapat melaksanakan Survei pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat setiap tahunnya, agar Pemerintah Daerah Kabupaten Mimika dapat mengetahui mutu dan kinerja pelayanan yang diberikan, serta Survei Kepuasan Masyarakat dapat juga dijadikan sebagai bahan perbandingan setiap tahunnya dalam peningkatan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

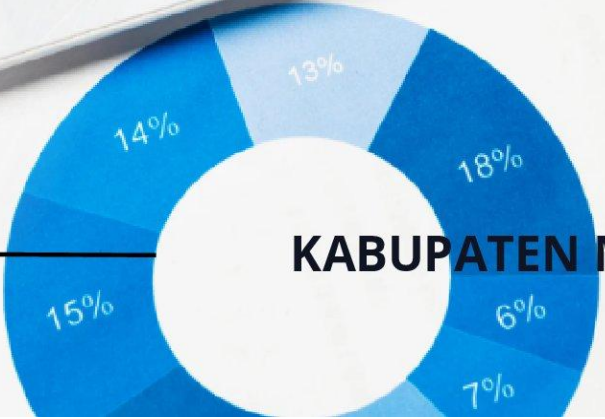
Demikian laporan akhir dari kegiatan Survei Penyusunan Doukmen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini disusun dan disampaikan sebagai evaluasi bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Mimika terutama kepada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika dalam upaya peningkatan dan pengembangan pelayanan.



PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA
BADAN PENDAPATAN DAERAH

BAPENDA

TAHUN 2025



KABUPATEN MIMIKA

