



PEMERITAH KABUPATEN MIMIKA
BADAN PENDAPATAN DAERAH

LAPORAN AKHIR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

Disusun Oleh :

**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KAB. 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

Sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Mimika Tahun 2020-2024, Kabupaten Mimika mempunyai visi **“Terwujudnya Pengelolaan Pendapatan Daerah Yang Profesional dan Akuntabel”**.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika juga memiliki Misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan penerimaan pendapatan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan pendapatan.
3. Meningkatkan kualitas dan kinerja sumberdaya aparatur dan organisasi.
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak.
5. Meningkatkan koordinasi, pengendalian dan pengawasan.

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 strategis, 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.

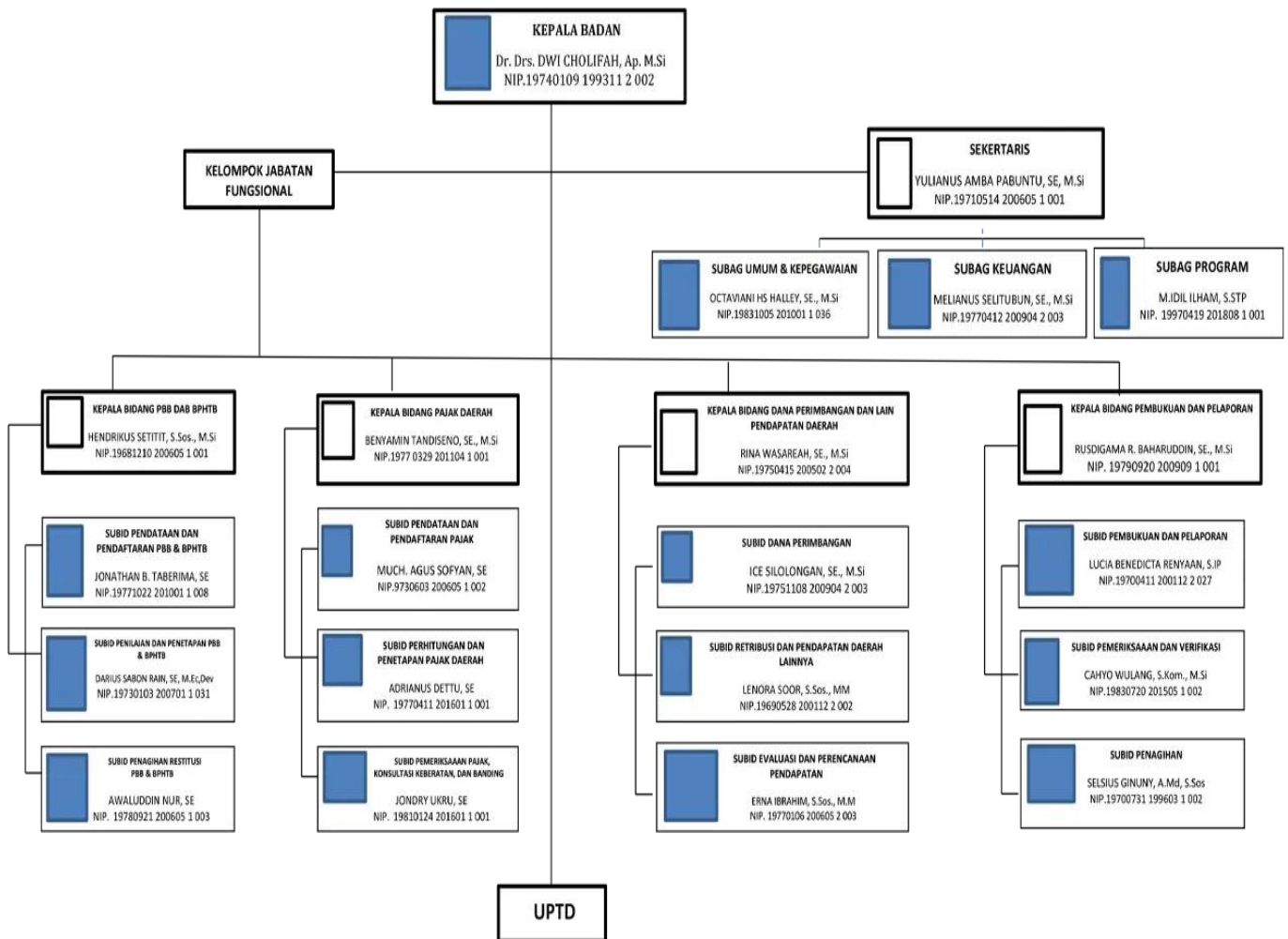
1.4 Struktur Organisasi

Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Mimika Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Tipe A. Susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah terdiri dari:

- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat, terdiri dari;
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 2. Sub Bagian Keuangan; dan
 3. Sub Bagian Program;
- c. Bidang PBB dan BPHTB, terdiri dari;
 1. Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran PBB dan BPHTB;
 2. Sub Bidang Penilaian dan penetapan PBB dan BPHTB; dan
 3. Sub Bidang Penagihan Restitusi PBB dan BPHTB.
- d. Bidang Pajak, terdiri dari;
 1. Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak;
 2. Sub Bidang Perhitungan dan Penetapan Pajak Daerah; dan
 3. Sub Bidang Konsultasi Keberatan dan Banding.
- e. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah, terdiri dari;
 1. Sub Bidang Regulasi Pendapatan Daerah;
 2. Sub Bidang Restribusi dan Evaluasi Pendapatan Daerah; dan
 3. Sub Bidang Pengembangan Sistem Informatika dan Inovasi Pendapatan Daerah.
- f. Bidang Pembukuan dan Pelaporan, terdiri dari;
 1. Sub Bidang Pembuhaian dan Pelaporan;

2. Sub Bidang Pemeriksaan dan Verifikasi; dan
 3. Sub Bidang Penagihan dan Restribusi Pajak Daerah
- g. Unit pelaksana Teknis Daerah;
 - h. Kelompok Jabatan Fungsional.

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN MIMIKA



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah

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	78
2	Tenaga Honoror	44
3	PPPK	3
Total		125

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa klasifikasi SDM Badan Pendapatan Daerah berdasarkan Status kepegawaian untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 78 orang dan Tenaga Honoror sebanyak 44 orang dan Status kepegawaian untuk Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kinerja (PPPK) sebanyak 3 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	13
3	III	58
4	IV	7
Total		78

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika dari unsur PNS yang paling banyak adalah golongan III sebanyak 58 orang kemudian golongan IV sebanyak 7 orang dan paling sedikit adalah golongan II sebanyak 13 orang.

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

No	Pendidikan	PNS	Honorer	PPPK
1	S3	1	0	0
2	S2	20	0	0
3	S1	40	44	2
4	D3	3	0	0
5	SMA/ Sederajat	12	0	1
6	SMP/Sederajat	2	0	0
7	SD	0	0	0
Total		78	44	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 20 orang, S1 sebanyak 40 orang, SMA/Sederajat sebanyak 12 orang, dan SMP sebanyak 2 orang, Klasifikasi SDM berdasarkan Kualifikasi Pendidikan Dari unsur Tenaga Kontrak Kerja/honorer paling banyak S1 sebanyak 44 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

Seiring dengan tuntutan paradigma good governance yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey IKM terhadap 381 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

1.6 Karakteristik Responden

1.6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 381 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	119	39.02%
2	Perempuan	186	60.98%
Total		381	100%

Responden Perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika yaitu sebesar 60.98% sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 39.02%. 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

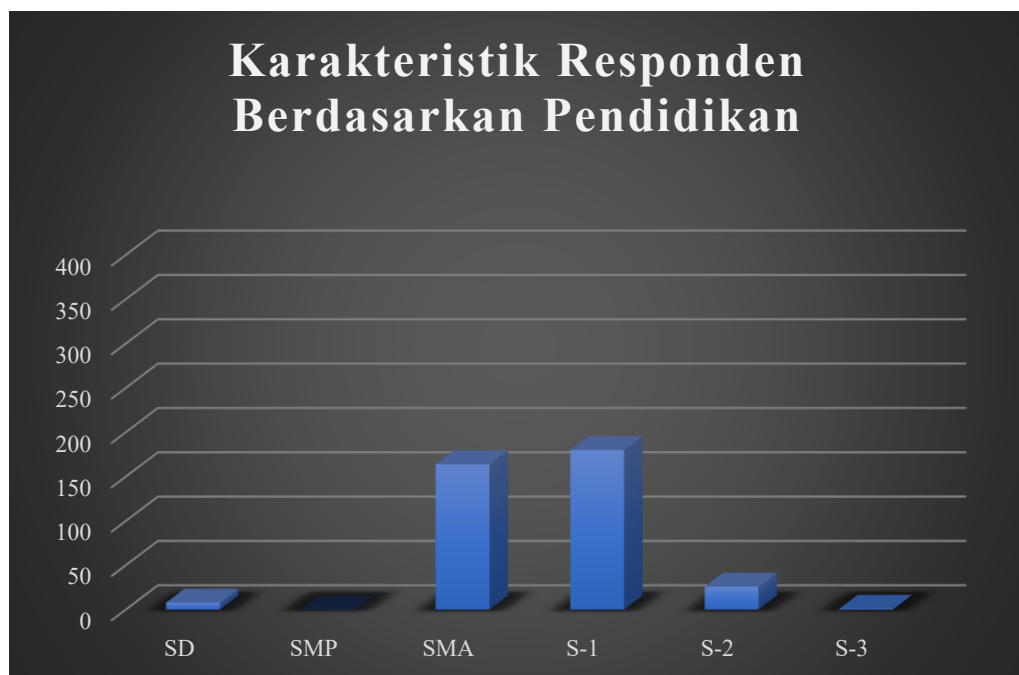
Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Badan 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	8	2.11%
2	SMP	0	0.00%
3	SMA	164	43.27%
4	S-1	180	47.49%
5	S-2	26	6.86%

6	S-3	1	0.26%
Total		381	100%

Dari Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan S-1 mendominasi (47.49 %) diikuti dengan kelompok pendidikan SMA (43.27 %), S-2 (6.68%), SD (2.11%), 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 ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika. Pekerjaan responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	(%)
1	PNS	49	12.86%
2	TNI/POLRI	16	4.20%
3	SWASTA	141	37.01%
4	WIRAUSAHA	128	33.60%
5	LAINNYA	47	12.34%
Total		381	100%

Kelompok pekerjaan Swasta 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

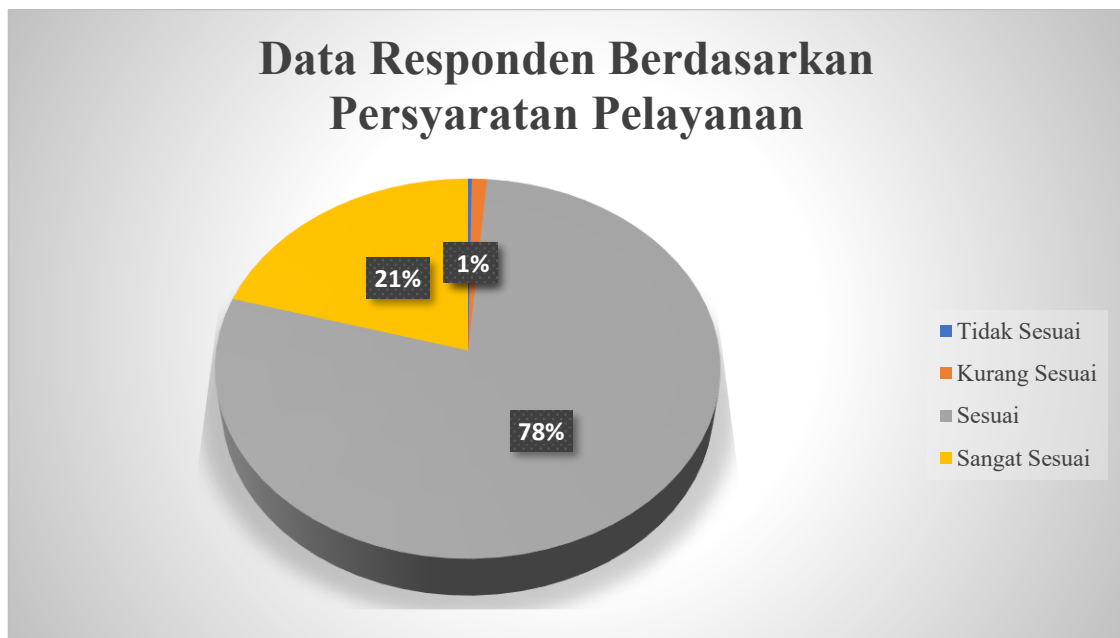
1.7.1 Persyaratan Pelayanan

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 koesioner 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	1	0.26%
2	Kurang Sesuai	4	1.05%
3	Sesuai	298	78.22%
4	Sangat Sesuai	78	20.47%
Total		381	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden merasa sesuai dan bahkan sangat sesuai dalam memenuhi 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

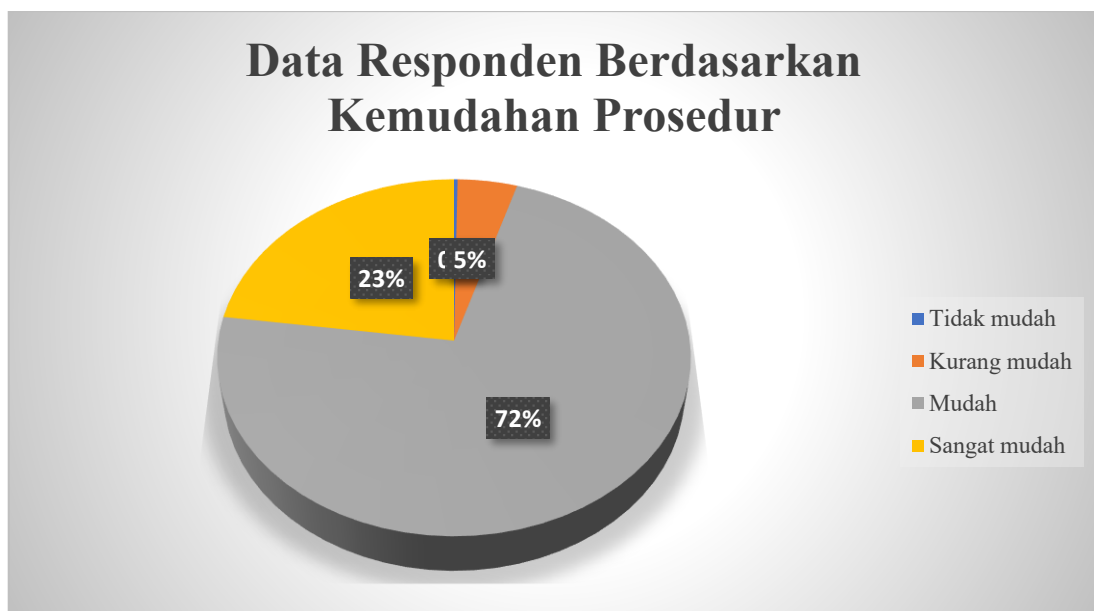
1.7.2 Kemudahan Prosedur

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	1	0.26%
2	Kurang Mudah	17	4.46%
3	Mudah	276	72.44%
4	Sangat Mudah	87	22.83%
Total		381	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 72.44% 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 Resoponden 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	42	11.02%
3	Cepat	271	71.13%
4	Sangat Cepat	68	17.85%
Total		381	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 71.13% 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

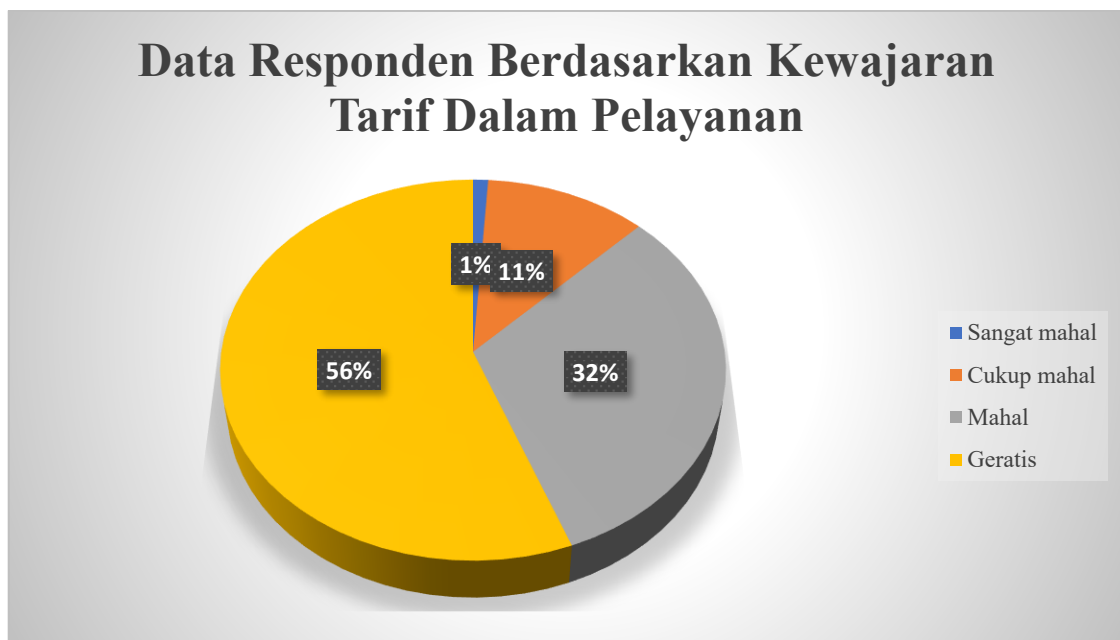
1.7.4 Data Responden Berdasarkan Kewajaran Tarif Dalam Pelayanan

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	4	1.05%
2	Cukup Mahal	43	11.29%
3	Mahal	120	31.50%
4	Gratis	211	55.38%
Total		378	99.21%

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

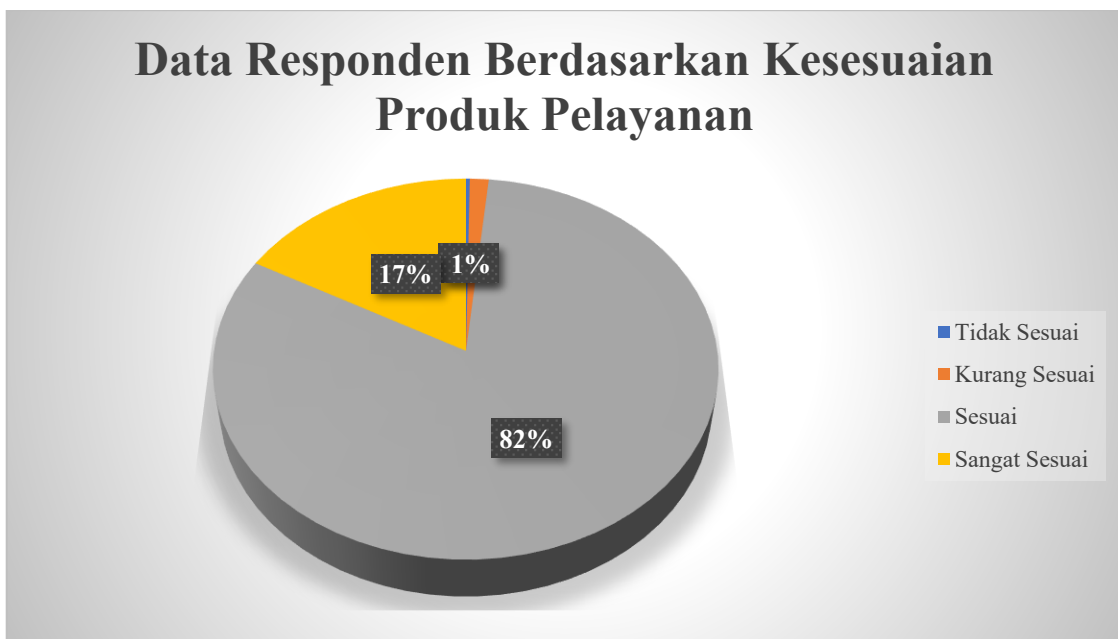
1.7.5 Data Responden Berdasarkan Kesesuaian Produk Pelayanan

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	1	0.26%
2	Kurang Sesuai	5	1.31%
3	Sesuai	308	80.48%
4	Sangat Sesuai	64	16.80%
Total		378	99.21%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 80.48% 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

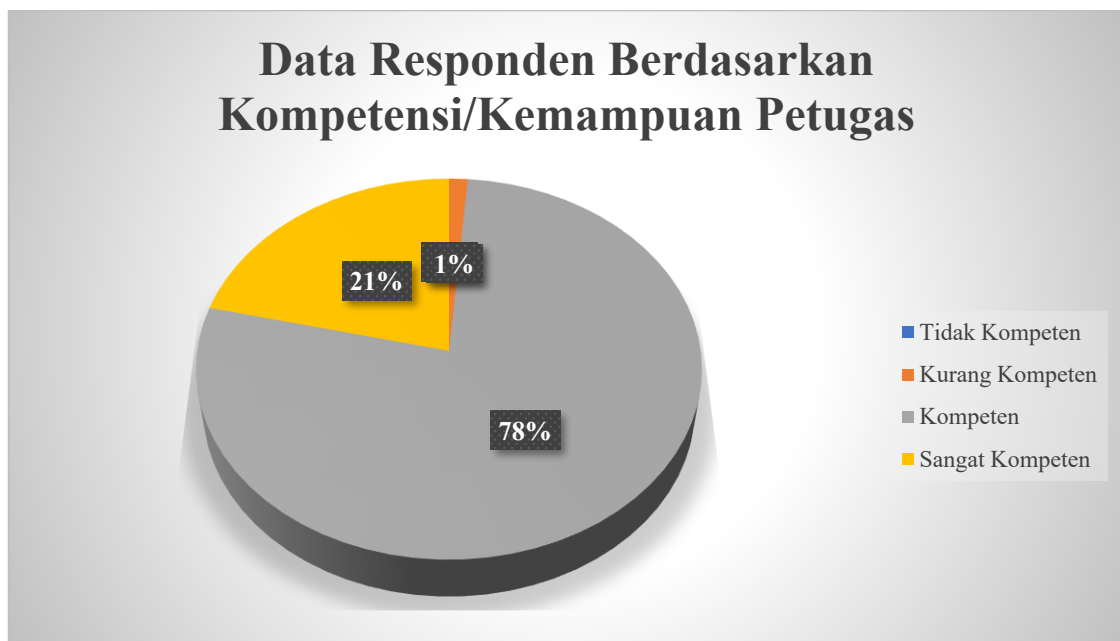
1.7.6 Data Responden Berdasarkan Kompetensi/Kemampuan Petugas

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

Tabel 5. 9 Data Responden Berdasarkan Kompetensi/Kemampuan Petugas

NO	Kategori	Frekuensi	Presentase
2	Tidak Kompeten	0	0.00%
3	Kurang Kompeten	5	1.31%
4	Kompeten	295	77.43%
5	Sangat Kompeten	81	21.26%
Total		381	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 77.43%. Proporsi responden berdasarkan kompetensi petugas dapat dilihat pada gambar 5.9.



Gambar 5. 9 Data Responden Berdasarkan Kompetensi/Kemampuan Petugas

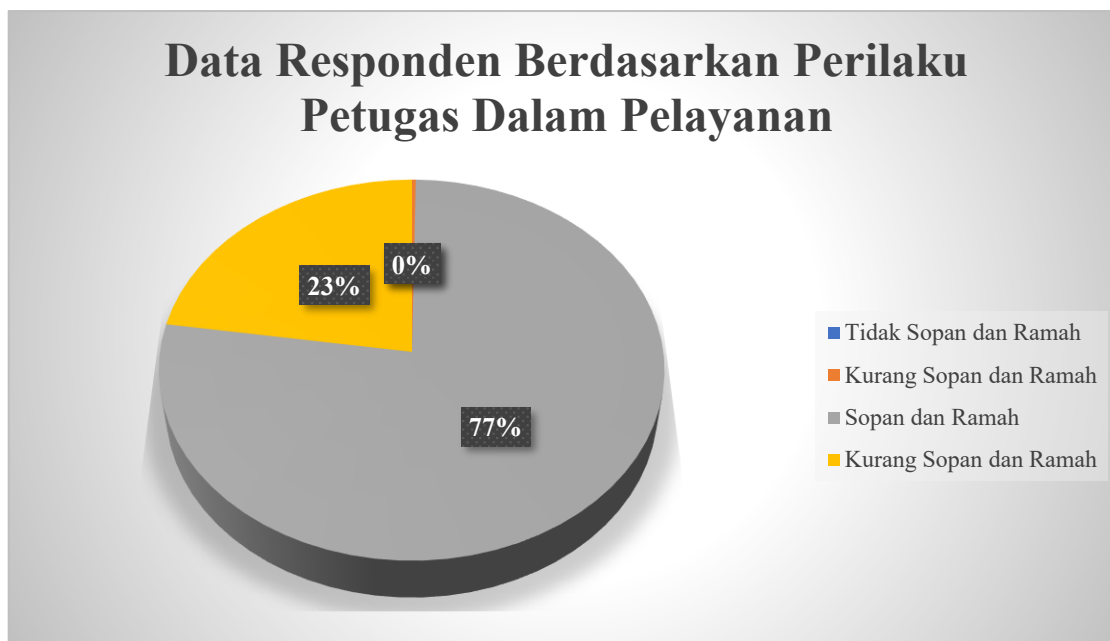
1.7.7 Data Responden Berdasarkan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan

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
2	Tidak Sopan dan Ramah	0	0.00%
3	Kurang Sopan dan Ramah	1	0.26%
4	Sopan dan Ramah	293	76.90%
5	Sangat Sopan dan Ramah	86	22.57%
Total		380	99.74%

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

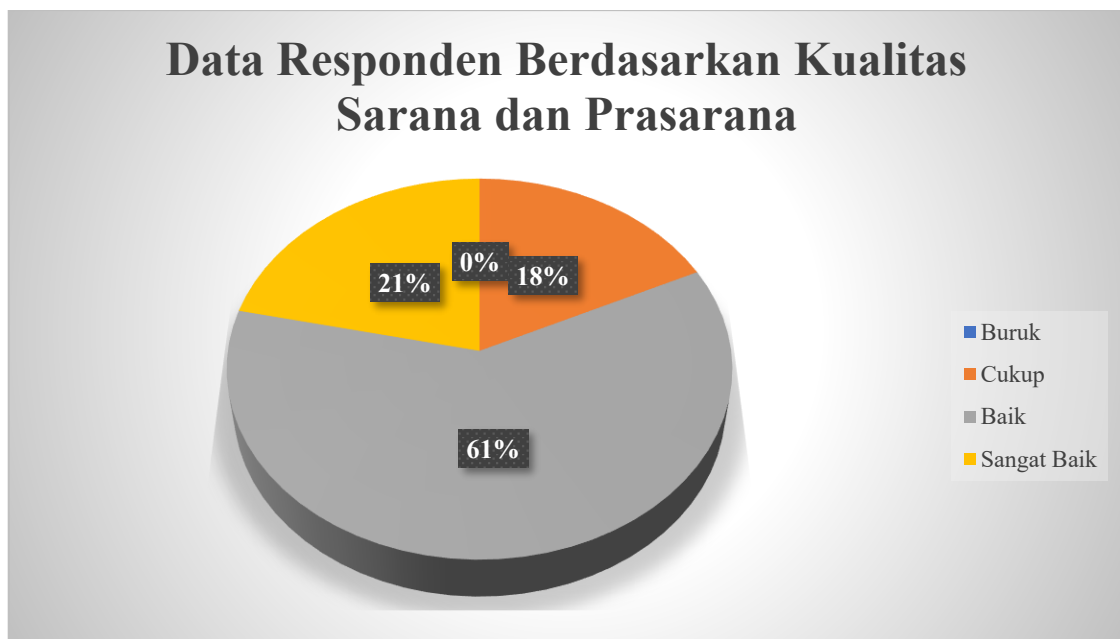
1.7.8 Data Responden Berdasarkan Kualitas Sarana dan Prasarana

Data Responden tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika sebagaimana pada koesioner 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
2	Buruk	0	0.00%
3	Cukup	68	17.85%
4	Baik	231	60.63%
5	Sangat Baik	82	21.52%
Total		381	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 60.63% responden menilai kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika adalah baik. Proporsi responden berdasarkan sarana dan prasarana dapat dilihat pada gambar 5.11.



Gambar 5. 11 Data Responden Berdasarkan Kualitas Sarana dan Prasarana

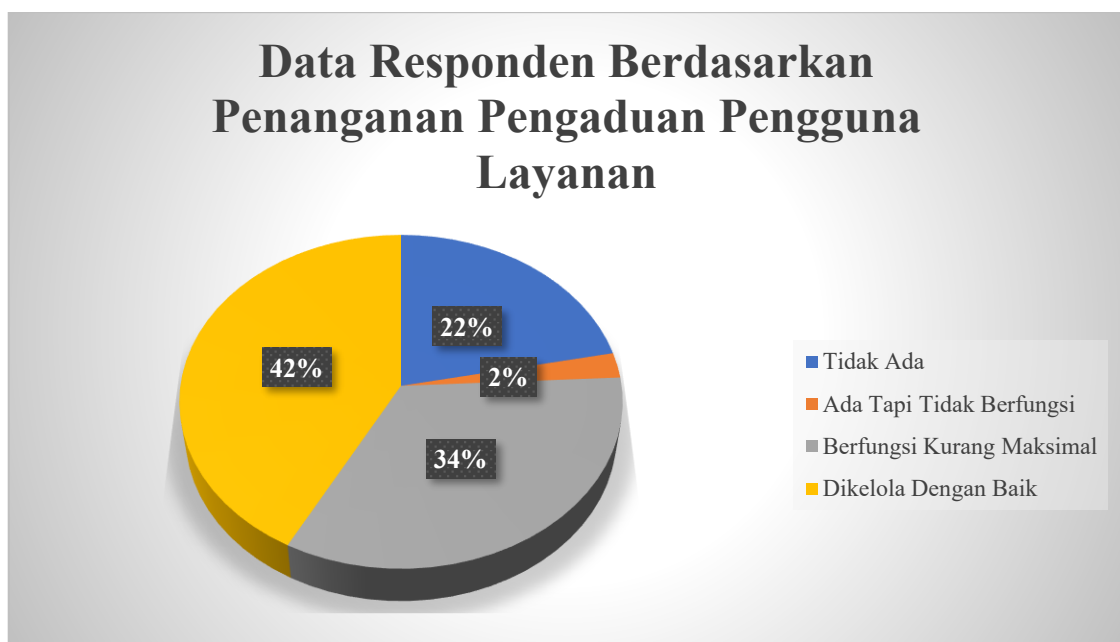
1.7.9 Data Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Data Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika sebagaimana pada koersioner 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	81	21.26%
2	Ada tapi Tidak Berfungsi	9	2.36%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	125	32.81%
4	Dikelola Dengan Baik	157	41.21%
Total		378	97.64%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 41.21% 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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika diperoleh dari survei terhadap 381 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika. Survei dilakukan pada bulan September sampai November tahun 2024.

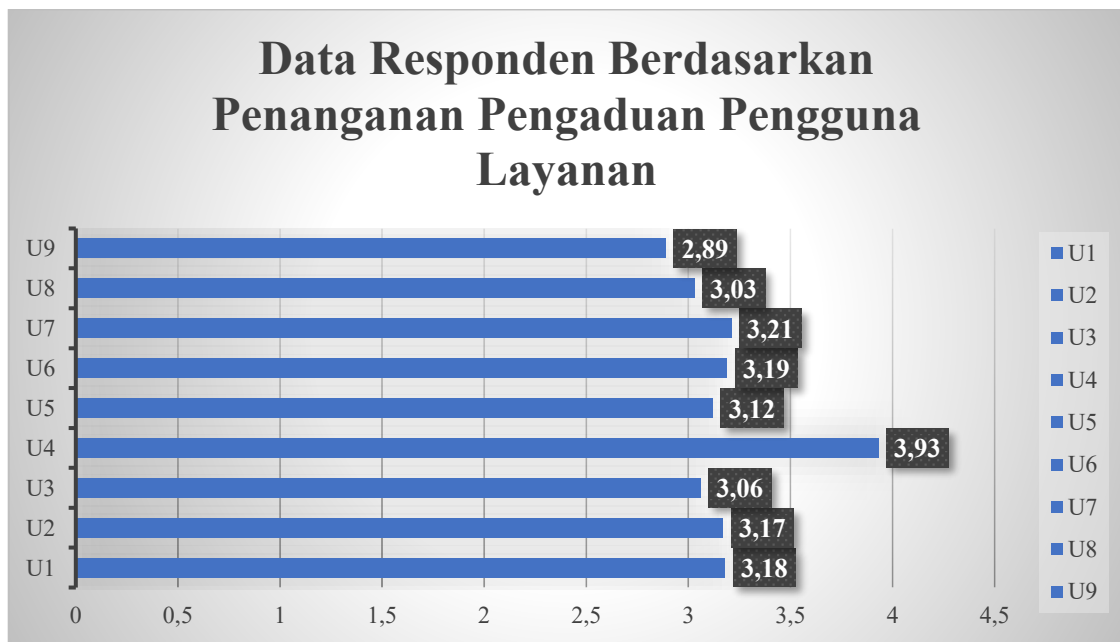
Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 381 orang responden seperti pada Lampiran 3. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 6.10 dan seperti pada Gambar 6.10.

Tabel 5. 13 Nilai Rata-rata unsur pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.	1215	3.18
2	Kemudahan prosedur pelayanan.	1211	3.17
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan.	1169	3.06
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	1294	3.93 *)
5	Kesesuaian produk pelayanan	1191	3.12
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan.	1219	3.19
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	1225	3.21
8	Kualitas sarana dan prasarana.	1157	3.03
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan.	1102	2.89 **)
Total		10783	28.30

Keterangan :

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



Gambar 5. 13 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Dari Gambar 5.13 di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U9 atau penanganan pengaduan pengguna layanan. Hal ini memperlihatkan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan pada Badan Pendapatan Daerah menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya penilaian masyarakat pada survei IKM terkait dengan unsur pelayanan ini dikarenakan belum adanya layanan pengaduan pengguna layanan di Badan Pendapatan Daerah.

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 Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Doukmen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika kepada wajib pajak atau masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 381 responden. Adapun hasil survei terkait kepuasan masyarakat tahun 2024 sebagai berikut:

Tabel 5. 14 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan 9 unsur

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Unsur	Nilai Rata-rata/Unsur	Nilai Rata-rata Terimbang	Nilai Konversi
U1	Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.	1215	3.19	0.35	8.85
U2	Kemudahan prosedur pelayanan.	1211	3.18	0.35	8.82
U3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan.	1169	3.07	0.34	8.51
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	1294	3.40 *)	0.37	9.42
U5	Kesesuaian produk pelayanan	1191	3.13	0.34	8.67
U6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan.	1219	3.20	0.35	8.88
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan.	1225	3.22	0.35	8.92
U8	Kualitas sarana dan prasarana.	1157	3.04	0.33	8.43
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan.	1102	2.89 **)	0.32	8.03
Total		10783	28.30	3.14	78.54
Nilai IKM				3.14	78.54

Keterangan :

- U1 – U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR IKM 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 tahun 2024 memperoleh hasil **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar 78.54 atau masuk dalam peringkat/kategori **B (Baik)**.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN MIMIKA	
TAHUN 2024	
NILAI IKM 78.54	NILAI IKM Jumlah : 381 orang Jenis Kelamin : L = 119 orang P = 186 orang Pendidikan : SD = 8 orang SMP = 0 orang SMA = 164 orang S1 = 180 orang S2 = 26 orang S3 = 1 orang Priode Survei : Tahun 2024
TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI YANG TELAH ANDA BERIKAN	
PENDAPAT DAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK	
KEMAJUAN BADAN PENDAPATAN DAERAH LABUPATEN MIMIKA	

Gambar 5. 14 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

PENUTUP

1.10 Kesimpulan

Dengan telah dilakukannya Penyusunan Doukmen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika, yang hasilnya telah diuraikan pada BAB sebelumnya, maka secara umum hasil laporan dari pelaksanaan Survei pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika selama $\pm$ 45 (empat puluh lima) hari kerja dimulai pada bulan September sampai dengan bulan November Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Survei terhadap Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan mengisi kuesioner yang diberikan oleh petugas pelayanan karena hasil kuesioner merupakan data utama dalam penyusunan hasil Survei pengukuran indeks kepuasan masyarakat ini.
2. Untuk mengetahui hasil pelayanan yang telah dilaksanakan, maka pada pasca pelayanan dilakukan Survei pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
3. Pelaksanaan Survei pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika dilaksanakan dengan melibatkan 381 (tiga ratus delapan puluh satu) 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 IKM rata-rata 3,89, 3,04, dan 3,07, yang ketiganya berada dalam 3 (tiga) terendah penilaian masyarakat/pemustaka, 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika perlu mendapat apresiasi karena mendapat nilai 78.54 poin pada tahun 2024 dengan kriteria (B) Baik yang berarti perlu di pertahankan atau

ditingkatkan lagi indeks kepuasan Masyarakat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika.

1.11 Rekomendasi

Penganalisaan data dari pelaksanaan penyusunan Indeks 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 Indeks 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 Indeks Kepuasan Masyarakat ini sudah dapat dilakukan pada oktober-desember tahun 2024.

Secara umum dari hasil pelaksanaan Survei pengukuran Indeks 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 Indeks 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. Unsur Penanganan Pengaduan pengguna layanan adalah untuk merespon Pengaduan baik yang berasal dari masyarakat, instansi lain di luar Badan Pendapatan Daerah, maupun dari internal Badan Pendapatan Daerah, agar citra dan wibawa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika tetap terjaga dan kepercayaan masyarakat meningkat.. Unsur ini merupakan unsur dengan nilai terendah pada Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika Tahun 2024. Dalam upaya peningkatan dalam pelayanan kepada Masyarakat.

2. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mimika agar dapat melaksanakan Survei pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat setiap tahunnya, agar Pemerintah Daerah Kabupaten Mimika dapat mengetahui mutu dan kinerja pelayanan yang diberikan, serta Indeks Kepuasan Masyarakat dapat juga dijadikan sebagai bahan perbandingan setiap tahunnya dalam peningkatan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

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

LAMPIRAN

• Contoh Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA BADAN PENDAPATAN DAERAH

JL. Yos Sudarso No. 17 Telp. (0901)321750 Fax (0901)321522
Timika – Papua (99910)

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Tanggal Survey : Jam Survei ☐ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

(Centang Sesuai Jawaban Masyarakat/ Responden)

Jenis Kelamin ☐ LAKI-LAKI ☐ PEREMPUAN
Pendidikan ☐ SD ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan ☐ PNS ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....

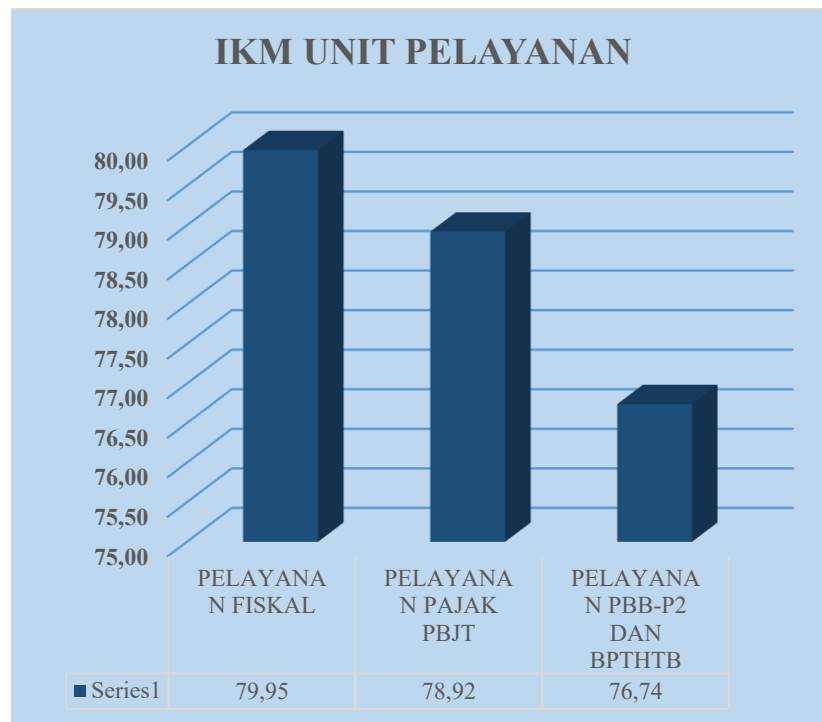
Jenis Layanan yang diterima: ☐ Pajak PBJT (Pajak Restoran, Hiburan, Parkir, Air tanah, MBLB, PPJ)
☐ Pelayanan Fiskal (Pajak Reklame dan Retribusi Persampahan)
☐ Pelayanan PBB dan BPHTB

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	Saran :

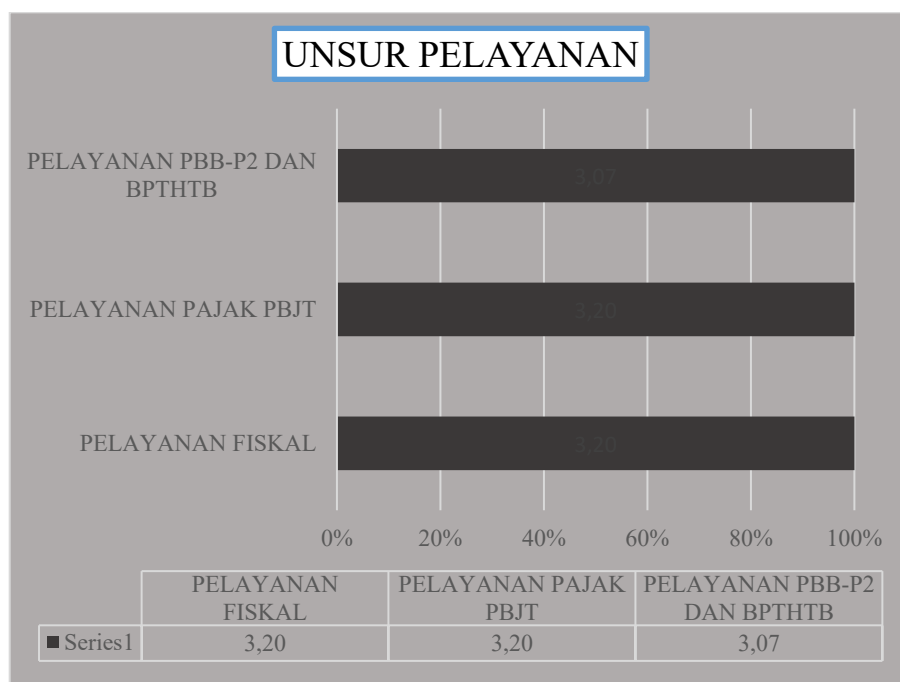
- **Rekapitulasi Data**

- **IKM Unit Pelayanan**



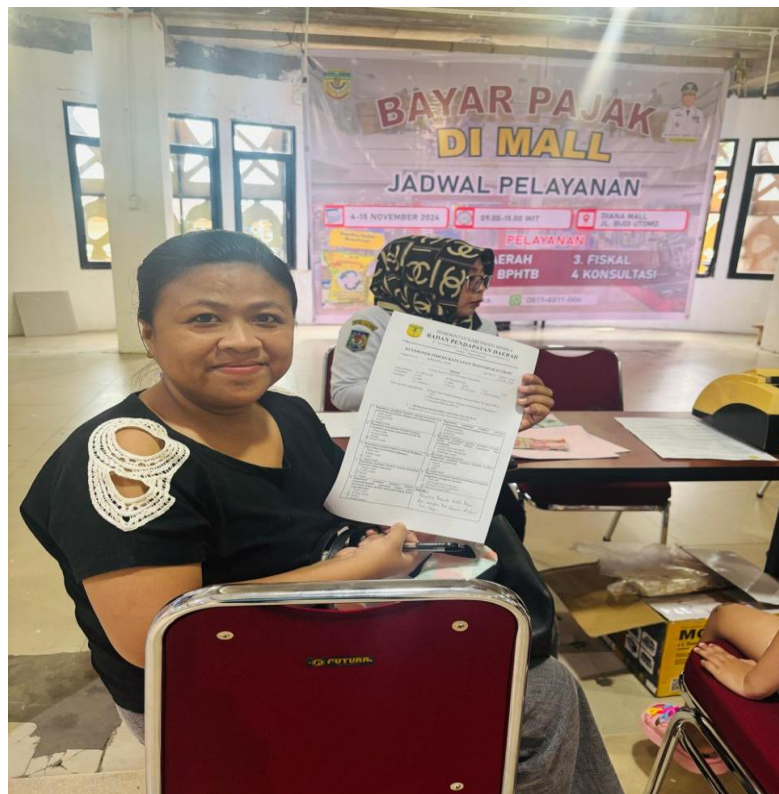
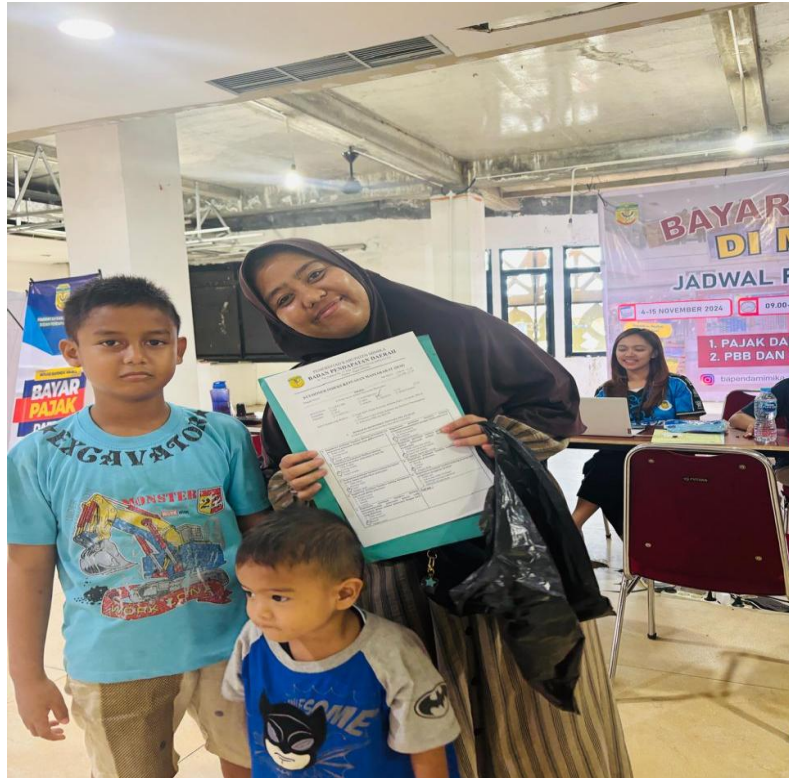
IKM UNIT PELAYANAN	NILAI (%)
PELAYANAN FISKAL	79.95
PELAYANAN PAJAK PBJT	78.92
PELAYANAN PBB-P2 DAN BPTHTB	76.74
IKM RATA-RATA	78.54

➤ **IKM Berdasarkan Unit Pelayanan**



UNSUR PELAYANAN	NILAI
PELAYANAN FISKAL	3.20
PELAYANAN PAJAK PBJT	3.20
PELAYANAN PBB-P2 DAN BPTHTB	3.07
IKM RATA-RATA	3.16

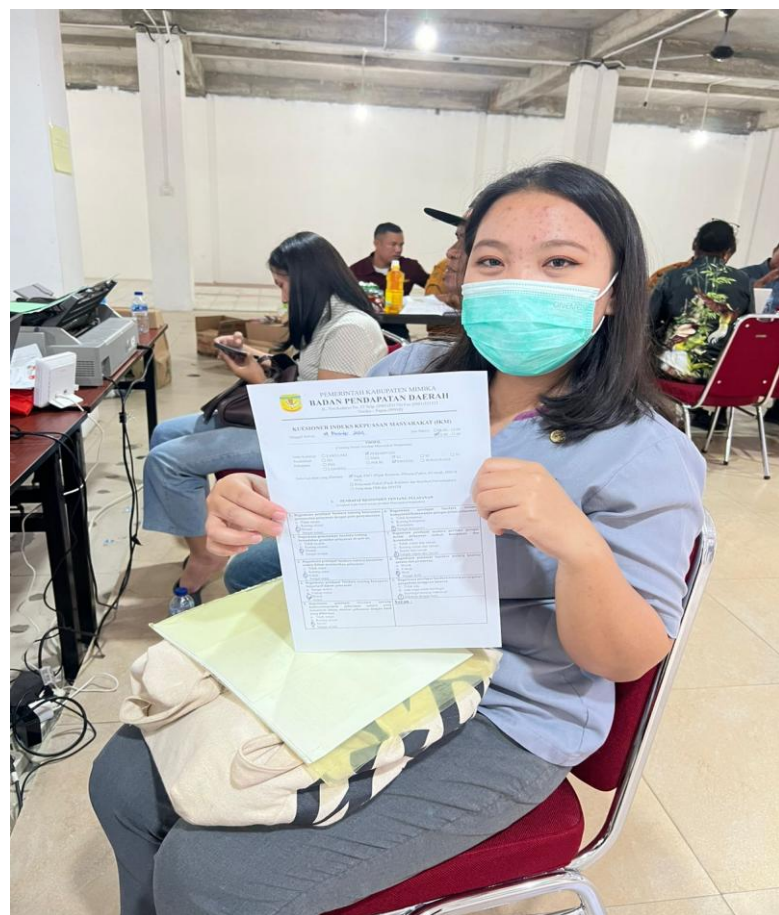
- **Dokumentasi Kegiatan**

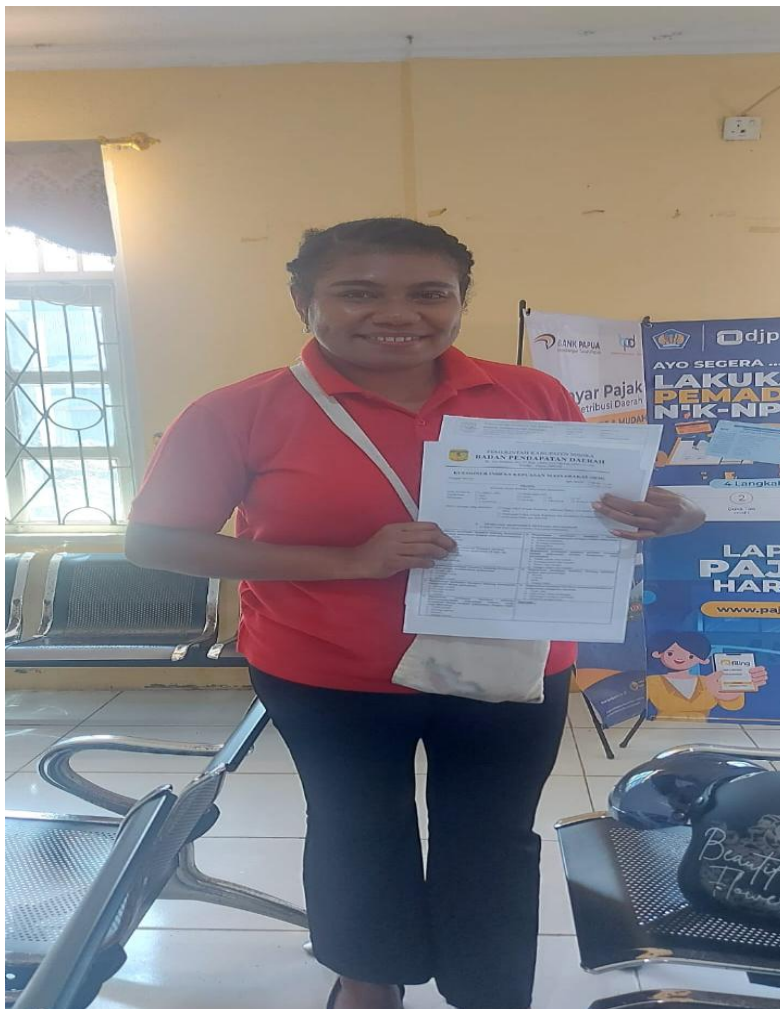


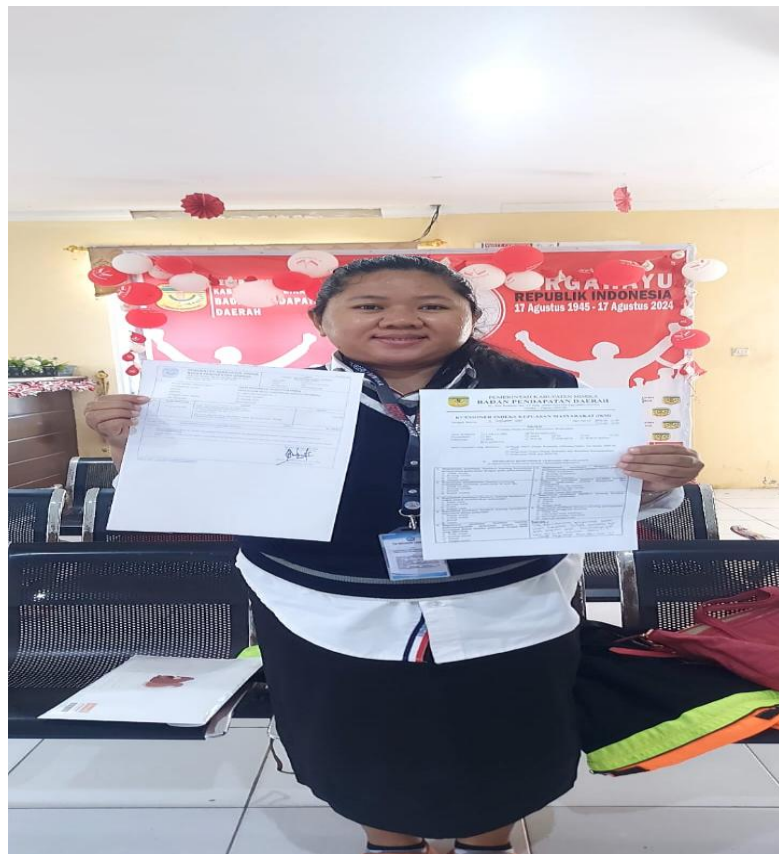


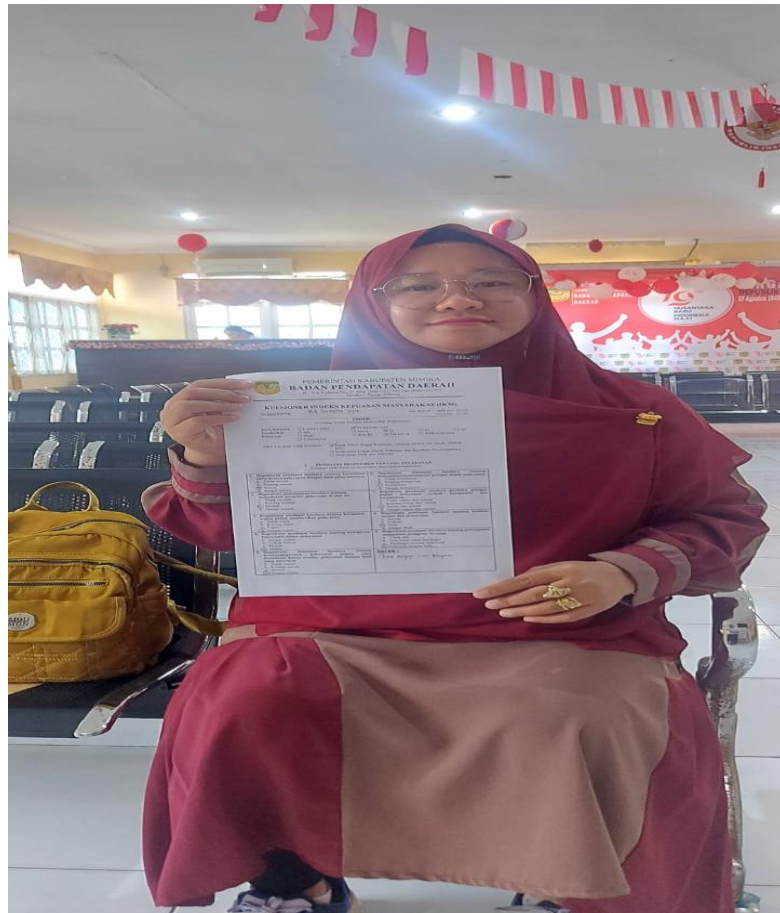














PEMERITAH KABUPATEN MIMIKA
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Disusun Oleh :

**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KAB. MIMIKA**