



**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH**  
**WILAYAH I BANDAR LAMPUNG**  
**-SAMSAT RAJABASA-**



**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
**PROVINSI LAMPUNG**  
**TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik ( *Good Governance*) kualitas pelayanan aparatur pemerintah di semua sektor pelayanan publik harus ditingkatkan sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, sederhana dan transparan yang merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan guna terwujudnya masyarakat dalam bentuk komitmen penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung, dalam hal ini kantor bersama Samsat Rajabasa Provinsi Lampung, senantiasa berupaya meningkatkan kinerja pelayanan secara optimal dengan menyusun Standar Pelayanan Publik sebagai jaminan dan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan.

Kantor Bersama Samsat adalah layanan satu atap terdiri dari Kepolisian Daerah Lampung, yang bertugas di bidang registrasi dan identifikasi, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung yang bertugas di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bandar Lampung yang bertugas di bidang penyelenggara Asuransi Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Berbagai upaya dan inovasi telah dilakukan agar penyelenggaraan pelayanan berjalan lancar sesuai dengan keinginan warga, sebagai contoh : E-Salam, Samdes, dan lain-lain. Keseluruhan layanan maupun inovasi yang dilakukan dengan tetap berupaya memenuhi standar pelayanan prima dengan tujuan memberi kepuasan kepada Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka kesadaran warga untuk membayar pajak diharapkan semakin meningkat. Hal ini tentu akan berdampak pula pada peningkatan realisasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi Lampung.

Didasari oleh gagasan dan tujuan di atas, UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung selaku penyelenggara pelayanan publik di Bidang Perpajakan Daerah, melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Tahun 2022 khususnya pada Samsat Rajabasa Bandar Lampung.

Dari pengajuan laporan yang disusun ini, kami harapkan pihak terkait untuk memberikan masukan atau saran yang sifatnya membangun dengan harapan semoga ke depan pelayanan publik di Samsat Bandar Lampung dapat lebih meningkat, menuju pelayanan prima yang memuaskan masyarakat sesuai dengan ketentuan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Bandar Lampung, Juli 2022

KEPALA UPTD,



**ERVIN FERDIAN, S.H., M.M.**  
NIP. 1310205 199903 1 001



# DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>Bab I      Pendahuluan</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud dan Tujuan .....	2
1.3. Dasar Hukum .....	2
1.4. Sasaran .....	2
1.5. Ruang Lingkup .....	2
1.6. Manfaat .....	5
<b>Bab II     Gambaran Umum</b>	
2.1. Kedudukan Geografis .....	6
2.2. UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung .....	7
2.3. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	8
2.4. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat .....	9
<b>Bab III    Hasil Pengolahan Data SKM</b>	
3.1. Jadwal Kegiatan Survei IKM .....	10
3.2. Metode Pelaporan Survei .....	10
3.3. Lokasi Survei dan Teknik Pelaksanaan Survei .....	10
3.4. Karakteristik Responden .....	11
3.5. Pengolahan Data .....	11
3.6. Analisis Data .....	12
<b>Bab IV     Penutup</b>	
4.1. Kesimpulan .....	13
4.2. Rencana Aksi .....	13
<b>Lampiran</b>	
Daftar Tabel .....	15
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	16
Kuesioner .....	18

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Program pelayanan kepada masyarakat dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada masyarakat terus dikembangkan. Sekarang ini, program layanan/pelayanan telah menjadi alat utama dalam melaksanakan strategi pelayanan yang memuaskan masyarakat. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang biasa disebut dengan pelayanan prima. Hal yang menjadi perhatian adalah titik tolak dan tujuan dalam konsep pelayanan kepada pelanggan (*customer service*) dan kepedulian kepada pelanggan (*customer care*) sehingga memungkinkan mampu memberikan kepuasan yang optimal. Upaya memberikan pelayanan ini dapat diwujudkan apabila kita menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab dalam proses pemberian layanan.

Tiga hal pokok yang penting di dalam melaksanakan pelayanan prima yaitu pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik dan ada tujuan memuaskan pelanggan dengan berorientasi kepada standar mutu pelayanan tertentu.

Terlepas dari berbagai teori, pendekatan, perspektif dan paradigma berkaitan dengan pelayanan publik yang prima senantiasa berubah. Menyesuaikan dengan dinamika perkembangan kebutuhan masyarakat. Pergeseran tersebut bertujuan untuk menciptakan suatu kerangka pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Peraturan tersebut antara lain memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai forum dan media massa.



Oleh karena itu, melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Pusat maupun Daerah diamanatkan untuk melakukan survei terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan secara kontinyu dan berkesinambungan.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan diharapkan dapat terjalin kerjasama yang baik antara pemerintah dalam hal ini Samsat Rajabasa Bandar Lampung, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya guna mewujudkan kepuasan masyarakat.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan Tujuan pelaksanaan Survei adalah untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas unit pelayanan pemerintah dalam hal ini adalah Samsat Rajabasa Bandar Lampung sebagai masukan untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Samsat Rajabasa Bandar Lampung.
2. Meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung terhadap masyarakat khususnya di Samsat Rajabasa Bandar Lampung.
3. Menyiapkan bahan pelaksanaan kajian pelayanan publik di Samsat Rajabasa Bandar Lampung.

## **1.3. Dasar Hukum**

Dasar Hukum Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

## **1.4. Sasaran**

Sasaran dari pelaksanaan survei adalah :

- 1.4.1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
- 1.4.2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 1.4.3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 1.5.1. Jenis-Jenis Pelayanan

Standar Pelayanan Publik Kantor Bersama Samsat Rajabasa, meliputi :

1. Standar pelayanan pengesahan STNK setiap tahun;
2. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor baru;
3. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor eks.dump TNI/POLRI;
4. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor eks lelang negara;
5. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor CC/CD;
6. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor badan internasional;
7. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor import dalam keadaan utuh (CBU);
8. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan keputusan pengadilan (Vonis Hukum);
9. Standar pelayanan penelitian ulang 5 (lima) tahun;
10. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor mutasi/pindah;
11. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor mutasi/tukar nama atas dasar jual beli;
12. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor pindah dari luar provinsi;
13. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor pindah alamat dalam wilayah kerja samsat yang sama;
14. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor ubah bentuk/fungsi dan ganti mesin;
15. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor ganti warna;
16. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor alat besar/alat berat;
17. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor STNK rusak/hilang;
18. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor TNKB rusak/hilang;
19. Standar pelayanan pendaftaran tukar nama eks.lelang kendaraan dinas milik negara;
20. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor hibah/waris;

### 1.5.2. Persyaratan Pendaftaran

Persyaratan pendaftaran berbeda-beda untuk setiap jenis layanan. Beberapa persyaratan yang ditetapkan, antara lain :

#### 1) Identitas diri

1. Perseorangan : Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi Warga Negara Indonesia atau Warga Negara Asing yang memiliki izin tinggal tetap dan dilengkapi dengan Kartu Izin Tinggal Tetap;
2. Badan Hukum : Nomor Induk Berusaha (NIB), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Surat Keterangan menggunakan Kop Surat Badan Hukum yang distempel dan ditandatangani pimpinan;



- 3) Instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Keterangan menggunakan kop surat instansi yang distempel dan ditandatangani pimpinan dengan materai cukup.
- 2) Surat Kuasa bermaterai cukup dan fotocopi KTP yang diberi kuasa bagi yang diwakilkan.
- 3) STNK dan TBPKP.

### 1.5.3. Jam Kerja :

Jam Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara di lingkungan UPTD Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, sebagai berikut :

- a. Hari Senin s/d Kamis

Jam Kerja	: 08.00 WIB - 15.30 WIB
Jam Istirahat	: 12.00 WIB - 12.30 WIB
- b. Hari Jum'at

Jam Kerja	: 08.00 WIB - 15.00 WIB
Jam Istirahat	: 11.30 WIB - 12.30 WIB
- c. Hari Sabtu

Jam Kerja	: 08.00 WIB - 12.00 WIB
Jam Istirahat	: 11.00 WIB - 11.30 WIB

### 1.5.4. Biaya atau Tarif

Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) adalah yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

### 1.5.5. Petugas Pelayanan

Petugas Pelayanan pada Samsat Rajabasa wajib mengenakan Pakaian Dinas Harian (PDH) Coklat Khaki setiap hari Senin, PDH Bapenda Lengkap Krem-Coklat pada hari Selasa, Seragam Putih-Hitam pada hari Rabu dan Kamis, Seragam Batik pada hari Jum'at s.d. Sabtu dengan atribut berupa papan nama (ID Card) dan Lambang Korpri bagi Aparatur Sipil Negara (ASN).

### 1.5.6. Perilaku Pelaksana

- |       |  |
|-------|--|
| Visi  | : "Rakyat Lampung Berjaya"   |
| Misi  | : "Mewujudkan <i>Good Governance</i> untuk Meningkatkan Kualitas dan Pemerataan Pelayanan Publik." |
| Motto | : "Profesional Jiwaku, Terdepan Pelayanan Tujuanku."   |

### 1.5.7. Maklumat Pelayanan

“Kami seluruh penyelenggara pelayanan di Samsat Rajabasa Bandar Lampung, siap menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang ditetapkan. Apabila dalam penyelenggaraan pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, maka kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

### 1.5.8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan pelayanan pada Samsat Rajabasa warga dapat datang langsung ke kantor Samsat Rajabasa dan dapat juga diakses melalui :

- Secara langsung kepada petugas informasi;
- Kotak Saran;
- WA/Call center : 082371658901;
- Via e-mail : [tatausaha.uptd1@gmail.com](mailto:tatausaha.uptd1@gmail.com);
- Website : <http://bapendalampungprov.go.id/hal-uptd-1.html>.

## 1.6. Manfaat

### 1.6.5. Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Samsat Rajabasa Bandar Lampung diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung
2. Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik yang tingkat kepuasan masyarakat masih rendah



## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1. Kedudukan atau Letak Geografis

Secara geografis Kota Bandar Lampung terletak pada  $5^{\circ} 20'$  sampai dengan  $5^{\circ} 30'$  Lintang Selatan dan  $105^{\circ} 28'$  sampai dengan  $105^{\circ} 37'$  Bujur Timur. Letak tersebut berada pada Teluk Lampung di ujung selatan Pulau Sumatera. Berdasarkan kondisi ini, Kota Bandar Lampung menjadi pintu gerbang utama Pulau Sumatera tepatnya kurang lebih 165 km sebelah barat laut Jakarta dan memiliki peran sangat penting selain dalam kedudukannya sebagai ibu kota Provinsi Lampung juga merupakan pusat Pendidikan, Kebudayaan dan Perekonomian bagi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1983, Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjungkarang - Telukbetung berganti nama menjadi Kotamadya Daerah Tingkat II : Bandar Lampung. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah setiap "Kotamadya" diubah menjadi "Kota" maka Kotamadya Tingkat II Bandar Lampung berubah sebutan menjadi Kota Bandar Lampung.

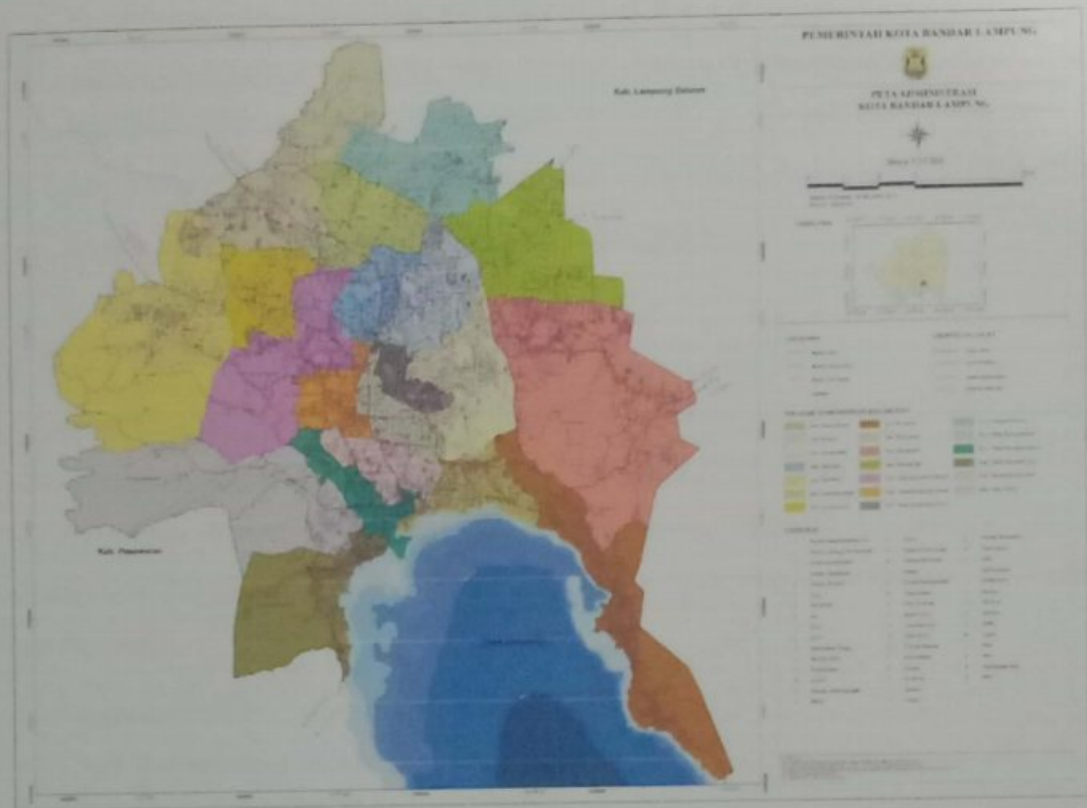
##### 2.1.1. Luas Wilayah

Luas wilayah Kota Bandar Lampung : 197.22 Km<sup>2</sup> atau 29.600 Ha, terbagi dalam 20 Kecamatan dan 126 Kelurahan, yakni :

1. Kedaton
2. Sukarame
3. Tanjung Karang Barat
4. Panjang
5. Tanjung Karang Timur
6. Tanjung Karang Pusat
7. Teluk Betung Selatan
8. Teluk Betung Barat
9. Teluk Betung Utara
10. Rajabasa
11. Tanjung Senang
12. Sukabumi
13. Kemiling
14. Labuan Ratu
15. Way Halim
16. Langkapura
17. Enggal
18. Kedamaian
19. Teluk Betung Timur
20. Bumi Waras

### 2.1.2. Batas Wilayah

- Sebelah Barat berbatasan dengan Gedong Tataan dan Kecamatan Padang Cermin, Kabupaten Lampung Selatan.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan.
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Lampung.



Tabel 1 : Peta wilayah Kota Bandar Lampung

## 2.2. UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung

### 2.2.1. Tugas dan Fungsi

UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 10 Tahun 2020 tentang Pembentukan Organisasi, Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Perangkat Daerah Provinsi Lampung.

Kepala UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengevaluasi, dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung sesuai dengan kedudukan dan wilayahnya, dengan uraian tugas sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan penyusunan program kerja UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung;



- b. Menyelenggarakan koordinasi, memimpin, pembinaan, dan pengendalian pelaksanaan tugas dan fungsi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung;
- c. Melaksanakan petunjuk teknis pelayanan, dan pengendalian, evaluasi, pelaporan di bidang pajak dan retribusi daerah serta lain-lain Pendapatan Asli Daerah (PAD) di wilayah kerjanya;
- d. Menyelenggarakan ketatausahaan, kepegawaian, administrasi keuangan UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung;
- e. Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan teknis operasional di wilayah kerjanya;
- f. Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait di wilayah kerjanya; dan
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### 2.2.2. Susunan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 10 Tahun 2020 tentang Pembentukan Organisasi, Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Perangkat Daerah Provinsi Lampung, Susunan Organisasi UPTD Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung atau Samsat Rajabasa, terdiri dari:

- a. Kepala UPTD
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Seksi Pendataan dan Penetapan
- d. Seksi Penagihan dan Penerimaan

### 2.3. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah : pengukuran secara *komprensif* kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengurutan atas masukan dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik .
2. Pelayanan publik : kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disesuaikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah : setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

#### 2.4. Unsur Indeks kepuasan masyarakat

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Samsat Rajabasa Bandar Lampung dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 (Sembilan) unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner yang diberikan pada saat masyarakat datang ke kantor Samsat Rajabasa.



**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

Hasil yang ingin dicapai adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepedulian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Samsat Rajabasa Bandar Lampung. Melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut pelayanan dianggap penting oleh masyarakat serta saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

**3.1. Jadwal kegiatan survei IKM**

No.	Kegiatan	Tanggal Pelayanan
1	Persiapan	06 - 08 Juni 2022
2	Pengumpulan data/survei IKM	13 - 15 Juni 2022
3	Pengolahan Data	20 - 22 Juni 2022
4	Penyusunan dan pelaporan	27 - 30 Juni 2022

**3.2. Metode Pelaporan Survei**

3.2.1. Populasi dari survei yang dilakukan pada sebagian warga yang saat datang ke Samsat Rajabasa Bandar Lampung untuk mendapatkan pelayanan.

**3.2.2. Metode Sampling**

Sebagian warga terkait yang disurvei atau dijadikan objek pada pelaksanaan survei dari populasi yang disebutkan. Metode yang digunakan adalah Metode sampling. Dalam survei ini, metode pengambilan sample yang digunakan adalah sample populasi, di mana seluruh populasi menjadi sample, hal ini menjamin tingkat akurasi data dengan tingkat kepercayaan 98-100 %.

**3.3. Lokasi Survei dan Teknik Pelaksanaan Survei**

Lokasi dan Teknik Pelaksanaan Survei dilaksanakan sebagai berikut :

**3.3.1. Lokasi Pelaksanaan Survei**

Lokasi pengumpulan data dilakukan di dalam gedung Samsat Rajabasa Bandar Lampung. Yaitu di ruang pelayanan Samsat Rajabasa Bandar Lampung.

**3.3.2. Teknik Pelayanan Survei**

Sambil menunggu kepastian informasi kelengkapan berkas, bukti penerimaan berkas, pemohon diminta melakukan pengisian kuesioner.

### 3.4. Karakteristik responden

#### 3.4.1. Karakteristik jenis kelamin responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	63 Orang
2.	Perempuan	37 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>100 Orang</b>

#### 3.4.2. Karakteristik pendidikan terakhir responden

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	SD	2 Orang
2.	SLTP	4 Orang
3.	SLTA	40 Orang
4.	D1 - D4	23 Orang
5.	S1	25 Orang
6.	S2	6 Orang
7.	S3	0 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>100 Orang</b>

### 3.5. Pengolahan Data

#### 3.5.1. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), nilai IKM didapatkan dari nilai data terhitung masing-masing 9 (sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah}}{9} = 0,111 \text{ Jumlah Unsur}$$

Selanjutnya untuk mendapat nilai IKM dilakukan penghitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang Total Unsur yang terisi}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus : "IKM Unit Pelayanan x 25.



3.5.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan :

1.	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2.	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
3.	76.60 - 88.30	B	Baik
4.	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
345	337	348	329	349	335	342	326	347

Jumlah Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,45	3,37	3,48	3,29	3,49	3,35	3,42	3,26	3,47

Jumlah Nilai Rata-rata tertimbang per Unsur Pelayanan x 0,111								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0,38	0,37	0,39	0,37	0,39	0,37	0,38	0,36	0,39

3.6. Analisis Data

Berdasarkan hasil survei didapatkan hasil sebagai berikut :

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan setelah diolah menggunakan *Microsoft excel* didapatkan nilai seperti di bawah ini :

<b>IKM</b>	<b>84,94</b>
<b>Mutu</b>	<b>B</b>
<b>Kinerja</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) : **84,94** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan katagori **Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi IKM : 76.60 - 88.30.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan didapat hasil sebagai berikut :

## 4.1. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Samsat Rajabasa, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik, dari uraian pada Bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Survei Hasil Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2022 ini dilaksanakan di Samsat Rajabasa wilayah kerja UPTD Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung.
- b. Dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada Tahun 2022, secara umum menunjukkan hasil yang **BAIK** khususnya untuk 9 (sembilan) unsur pelayanan publik yang dinilai oleh masyarakat dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai **IKM 84,94 %**, maka pelayanan bermutu nilai **B (Baik)**.
- c. Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke 9 (Sembilan ) unsur pelayanan di atas harus terus dipertahankan dan bila mungkin ditingkatkan kembali khususnya unsur yang masih tergolong rendah nilainya.

## 4.2. Rencana Aksi

Walaupun mendapatkan persepsi **BAIK** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Berdasarkan hasil SKM dapat dilihat bahwa dari 9 (sembilan) Unsur Pelayanan, ada 2 (dua) Unsur yang mendapat Indeks terendah yaitu Unsur Biaya/Tarif dan Unsur Pengaduan. Untuk itu maka Samsat Rajabasa akan segera menindaklanjuti hasil survei tersebut dalam Semester Kedua di Tahun 2022 melalui beberapa langkah, sebagai berikut :

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau di bawah rata-rata, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.



2. Meningkatkan koordinasi dengan Mitra pelayanan yaitu Kepolisian dan Jasa Raharja, serta *stake holders* terkait, agar aspirasi masyarakat yang tertampung melalui survey ini dapat terakomodir dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.
4. Meningkatkan upaya oleh masing-masing unit kerja di lingkungan Samsat Rajabasa untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi Samsat Rajabasa, telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran.
5. Melaksanakan Kegiatan penyusunan IKM secara berkesinambungan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

# LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Kota Bandar Lampung terdiri dari 20 kecamatan dan 126 kelurahan.

NAMA KECAMATAN			
1	Kedaton	11	Tanjung Senang
2	Sukarame	12	Sukabumi
3	Tanjung Karang Barat	13	Kemiling
4	Panjang	14	Labuhan Ratu
5	Tanjung Karang Timur	15	Way Halim
6	Tanjung Karang Pusat	16	Langkapura
7	Teluk Betung Selatan	17	Enggal
8	Teluk Betung Barat	18	Kedamaian
9	Teluk Betung Utara	19	Teluk Betung Timur
10	Rajabasa	20	Bumi Waras



**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA SAMSAT RAJABASA BANDAR LAMPUNG**

Dari survei yang telah dilakukan di Samsat Rajabasa Bandar Lampung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Samsat Rajabasa termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **84,94**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik pada Samsat Rajabasa Bandar Lampung**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata2 Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Kategori Penilaian
U1	Persyaratan	3,45	0.111	0,38	86,25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,37	0.111	0,37	84,25	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,48	0.111	0,39	87,00	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,29	0.111	0,37	82,25	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	0.111	0,39	87,25	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	0.111	0,37	83,75	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	0.111	0,38	85,50	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26	0.111	0,36	81,50	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	0.111	0,39	86,75	B	Baik
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan					3.40		
IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata Tertimbang x 25)					84,94		
Kinerja Pelayanan					Baik		
Mutu Pelayanan					B		



## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SAMSAT RAJABASA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2022

# 84,94

### RESPONDEN

JUMLAH	:	100 Orang
JENIS KELAMIN	:	Laki-laki : 63 Orang Perempuan : 37 Orang
PENDIDIKAN	:	1. SD : 63 Orang 1. SMP : 37 Orang 2. SMA : 63 Orang 3. DIPLOMA : 37 Orang 4. S1 : 63 Orang 5. S2 : 37 Orang 6. S3 : 63 Orang 100 Orang


Periode Survei : JUNI 2022

Kinerja Pelayanan : Baik  
Mutu Pelayanan : Baik

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT BAGI KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BAGI MASYARAKAT



# KUESIONER

<b>I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )</b> ( Mohon Lingkari Kode Angka)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden :		<input style="width: 30px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki      2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah      2. SLTP      3. SLTA 4. D1-D3-D4      5. S-1      6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS      2. TNI      3. POLRI      4. Lainnya	

## II. PENDAPAT RESPONDEN

(Mohon Lingkari Kode huruf)

<b>1.</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P			Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi petugas pelayanan dalam melayani wajib pajak? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	P	
		1 2 3 4				1 2 3 4	
<b>2.</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam prosedur yang ditetapkan untuk setiap jenis layanan? a. Sulit b. Cukup Sulit c. Mudah d. Sangat Mudah	P			<b>7.</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan petugas pelayanan dalam melayani wajib pajak? a. Tidak Ramah b. Kurang Ramah c. Ramah d. Sangat Ramah	P
		1 2 3 4					1 2 3 4
<b>3.</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian kecepatan pelayanan dengan standar waktu yang ditentukan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P			<b>8.</b>	Menurut Saudara apakah sarana pengaduan dan informasi telah memadai dan dikelola dengan baik? a. Tidak Memadai b. Kurang Memadai c. Memadai d. Sangat Memadai	P
		1 2 3 4					1 2 3 4
<b>4.</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif yang ditetapkan untuk setiap jenis layanan ? d. Tidak Wajar e. Kurang Wajar f. Wajar g. Sangat Wajar	P			<b>9.</b>	Menurut pendapat Saudara apakah sarana dan prasarana yang disediakan di Samsat Rajabasa sudah memadai? a. Tidak Memadai b. Kurang Memadai c. Memadai d. Sangat Memadai	P
		1 2 3 4					1 2 3 4
<b>5.</b>	Menurut Saudara apakah produk layanan yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan wajib pajak? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P			<p style="font-size: 1.2em; margin: 0;"><b>TERIMA KASIH</b></p> <p style="font-size: 1.2em; margin: 0;"><b>ATAS PARTISIPASI ANDA</b></p>		
		1 2 3 4					