

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN BADAN  
PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI  
DAERAH KOTA TANJUNGPINANG  
(Studi Kasus Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tanjungpinang)**

**Nursima<sup>1</sup>, Rumzi Samin<sup>2</sup>, Adji Suradji Muhammad<sup>3</sup>**

Nur26005@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

**Abstract**

*Broadly speaking, the purpose of this study is to determine public satisfaction with services in the Regional Tax and Retribution Management Agency in Tanjungpinang City. The method used in this research is quantitative method. The population in this study are all people who are customers of the Regional Tax and Retribution Management Agency in Tanjungpinang City. The sample of this study used the Slovin formula, so that 100 respondents were obtained as a research sample. Research respondents must fill in their personal data and fill in 19 questionnaire questions regarding indicators of the level of satisfaction of the community as customers of the Tanjungpinang Regional Tax and Retribution Management Office office services as stipulated in the Minister of PAN Decree Number: 14 / KEP / M.PAN / 2017 concerning Guidelines General Public Service Organization. The results of this study indicate that the quality of SMI services to the service indicator requirements in the Regional Tax and Retribution Management Agency of Tanjungpinang City is 63.25, the service indicator system, mechanism, and procedure is 68.75, the service time indicator service is 64, 13, tariff / cost indicator service is 68.88, service indicator product specification service is 63.75, implementing competency indicator service is 71.38, implementing service behavior indicator is 73.75, complaint handling service indicator, advice and input is 69.67, and service facilities and infrastructure indicators are 66.25.*

*The conclusion from the survey results of public satisfaction with the services of the Office of the Regional Tax and Retribution Management Agency of Tanjungpinang City is in the index figure of 67.08 which is in the interval 65.00 - 76.60, so the quality of public services is at the "C" level.*

**Keywords : Community Satisfaction and Service**

**I. Pendahuluan**

Dalam penerimaan pendapatan daerah, pemerintah menetapkan suatu target realisasi sebagai acuan untuk pencapaian peningkatan penerimaan yang harus dicapai. Jika penerimaan realisasi melebihi target yang telah ditetapkan, maka akan berdampak positif bagi penerimaan pendapatan daerah. Sedangkan jika acuan target penerimaan yang telah ditentukan tidak tercapai, maka perlu

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAH

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAH

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAH

dilakukan evaluasi agar target realisasi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Kepulauan Riau bisa mencapai atau melebihi target tersebut (Sulistiono et.al, 2018). Adapun capaian target dan realisasi Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Daerah Provinsi Kepulauan Riau tahun 2013-2018 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2013-2016 (dalam Rupiah)**

No.	Tahun	Target	Realisasi	Capaian Persen (%)
1	2013	83.818.758.144	105.583.015.267	125,96%
2	2014	98.086.166.528	125.170.740.485	127,61%
3	2015	105.825.386.496	122.893.490.241	116,12%
4	2016	146.230.018.048	126.045.740.738	86,19%
5	2017	155.024.506.310	161.711.370.676	104,31%
6	2018	146.230.011.521	160.470.588.594	109,74%

(Sumber: [www.djpk.kemenkeu.go.id](http://www.djpk.kemenkeu.go.id) tahun 2020)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa persentase capaian realisasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi Kepulauan Riau dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 mengalami fluktuasi, masing-masing dari tahun 2013 yaitu sebesar 125,96% naik menjadi 127,61% ditahun 2014. Namun pada 2015 menurun menjadi 116,12% dan pada 2016 menurun lagi menjadi 86,19%. Sedangkan, pada 2017 dan 2018 naik menjadi 104,31% dan 109,74%. Akan tetapi pada tahun 2013 hingga 2018, hampir semua capaian realisasi Pendapatan Asli Daerah melebihi target yang telah ditetapkan kecuali pada tahun 2016.

Dari penjelasan diatas, Pendapatan Asli Daerah memiliki potensi meningkatkan penerimaan daerah Provinsi Kepulauan Riau melalui sumber-sumber pendapatan daerah seperti pajak daerah, retribusi daerah, dan lain-lain pendapatan daerah yang sah. Permasalahan yang kerap menjadi kendala dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah biasanya terjadi karena belum optimalnya penggalan potensi sumber-sumber penerimaan daerah serta ketergantungan pemerintah daerah terhadap alokasi anggaran dari pemerintah pusat. Hakim et.al (2018) dalam penelitiannya menyebutkan penyebab turunnya kontribusi Pendapatan Asli Daerah terhadap Pendapatan Daerah adalah karena pemerintah kurang fokus dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah secara keseluruhan. Sedangkan menurut Halim (2016), salah satu penyebab utama rendahnya Pendapatan Asli Daerah sehingga tingginya ketergantungan daerah terhadap pusat adalah perhitungan potensi tidak dilakukan. Maka dari itu Pemerintah Daerah Provinsi Kepulauan Riau hendaknya melakukan penyempurnaan pengelolaan yang berkaitan dengan perencanaan, sistem, dan prosedur pelaksanaan pemungutan pelaporan dan pengawasan serta koordinasi antar instansi pengelola Pendapatan Asli Daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber Pendapatan Daerah yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan pembangunan Daerah. Dalam saldo akhir pengelolaan pajak kendaraan bermotor roda dua dan empat per 31 desember 2017, kantor UPT PPD Kota Tanjungpinang. Jika dilihat masih banyaknya kendaraan yang menunggak pajak, dari sejumlah informasi yang diperoleh dari hasil pra penelitian memperlihatkan indikasi kegiatan pemungutan tunggakan pajak kendaraan bermotor belum terlaksana dengan baik. Hingga kini baru 17,38 persen warga Kepri yang taat membayar pajak kendaraan bermotor termasuk Kota Tanjungpinang. Gejala-gejala diatas mengindikasikan adanya masalah dalam penerapan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dikantor Badan Pajak Pengelolaan Pajak dan Restribusi Daerah. Jika tidak bisa memberikan pelayanan yang baik maka pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan tidak akan dilaksanakan secara efektif dan efisien. Tetapi jika pengelolaan administrasi pelayanan

mendapatkan perhatian dan pembenahan khusus maka pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan akan ditingkatkan lagi.

Selain itu kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Wajib pajak dalam membayar pajaknya tidak merasakan imbalan secara langsung, maka wajar bila dalam proses pemungutan pajak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas kinerja pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepuasan

Berdasarkan pada pemaparan diatas, dapat dilihat bahwa Survei Kepuasan Pelayanan sebagai penggerak utama reformasi administrasi karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang baik (*good governance*) dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah, Nilai – nilai seperti efesiens, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Sehingga, dalam hal ini peneliti mengambil judul penelitian : “Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Badan Pengelolaan Pajak Dan Distribusi Daerah (Studi Pada Kasus Pajak Bumi dan Bangunan Kota Tanjungpinang).”

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Penelitian ini berlokasi Di kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Restribusi Daerah Kota Tanjungpinang (BBPRD) yang beralamat Jl.Basuki Rahmat No.1a Tanjungpinang Kota Tanjungpinang. Sedangkan waktu penelitian pada bulan september 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan dikantor pelayanan pajak bumi dan bangunan kota Tanjungpinang, yaitu seluruh penduduk kota Tanjungpinang berusia 17 tahun keatas, sebesar 154.427 penduduk. . Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut: Nilai  $e = 0,1$  (10%) untuk populasi dalam jumlah besar Nilai  $e = 0,2$  (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 154.427 penduduk, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{154.427}{1 + (154.427 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{154.427}{1 + (154.427 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{154.427}{1.545,27}$$

$$n = 99,9$$

Dari perhitungan sampel diatas, didapat jumlah sampel adalah 99,9 sampel. Namun untuk mempermudah dan pengolahan data penelitian agar lebih baik, maka jumlah sampel penelitian di bulatkan menjadi 100 sampel. Dimana sampel tersebut adalah responden yang terdiri dari berbagai kalangan yang pernah mendapatkan pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak dan Restribusi Daerah Kota Tanjungpinang.

Sampel yang diambil berdasarkan teknik probability sampling; simple random sampling, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap penduduk di Kota Tanjungpinang yang mendapatkan pelayanan untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik insidental, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2016) bahwa sampling insidental adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan pengisian kuosioner.

### III. Hasil dan Pembahasan

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang di amanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan (Publik & Indonesia, 2009). Dalam penelitian ini dapat diketahui pembahasan penelitian mengenai kepuasan masyarakat mengenai pelayanan pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang adalah sebagai berikut.

#### 1.) Menghitung jumlah nilai per-Indikator pelayanan

Persyaratan (I 1)	= 253
Sistem, Mekanisme dan Prosedur (I 2)	= 275
Waktu Pelayanan (I 3)	= 256,5
Tarif / Biaya (I 4)	= 275,5
Produk Spesifikasi Pelayanan (I 5)	= 255
Kompetensi Pelaksana (I 6)	= 285,5
Perilaku Pelaksana (I 7)	= 295
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (I 8)	= 278,67
Sarana dan Prasarana (I 9)	= 265

#### 2.) Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) perindikator:

$$\text{Nilai rata - rata perindikator (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per - indikator}}{\text{jumlah responden}}$$

NRR I 1 = 253	: 100 = 2,53
NRR I 2 = 275	: 100 = 2,75
NRR I 3 = 256,5	: 100 = 2,565
NRR I 4 = 275,5	: 100 = 2,755
NRR I 5 = 255	: 100 = 2,55
NRR I 6 = 285,5	: 100 = 2,855
NRR I 7 = 295	: 100 = 2,95
NRR I 8 = 278,67	: 100 = 2,7867
NRR I 9 = 265	: 100 = 2,65

### 3). Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRRT) :

$$\text{Nilai Rata - Rata Tertimbang (NRRT)} = \text{NRR perindikator} \times 0,11$$

$$\begin{aligned} \text{NRRT I 1} &= 2,53 \times 0,11 = 0,28 \\ \text{NRRT I 2} &= 2,75 \times 0,11 = 0,30 \\ \text{NRRT I 3} &= 2,57 \times 0,11 = 0,28 \\ \text{NRRT I 4} &= 2,755 \times 0,11 = 0,30 \\ \text{NRRT I 5} &= 2,55 \times 0,11 = 0,28 \\ \text{NRRT I 6} &= 2,855 \times 0,11 = 0,31 \\ \text{NRRT I 7} &= 2,95 \times 0,11 = 0,33 \\ \text{NRRT I 8} &= 2,7867 \times 0,11 = 0,35 \\ \text{NRRT I 9} &= 2,65 \times 0,11 = 0,29 \\ \Sigma \text{NRRT} &= 2,68 \end{aligned}$$

### 4). Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25 -100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\Sigma$  NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Nilai Konversi IKM} &= \Sigma \text{NRRT} \times 25 \\ \text{Nilai Konversi IKM} &= 2,68 \times 25 = 67,08 \end{aligned}$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 4.2 sebagai berikut :

**Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

(Sumber: KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 )

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.2 di atas, maka Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Restribusi Daerah Kota Tanjungpinang memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 67,08. Kinerja unit pelayanan Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang berada dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori “Kurang Baik”. Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.2, nilai IKM dari setiap indikator pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

**Tabel 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan**

No	Indikator Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	2,53	63,25	D	Tidak Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,75	68,75	C	Kurang Baik
3	Waktu Pelayanan	2,565	64,13	D	Tidak Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	2,755	68,88	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	2,55	63,75	D	Tidak Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,855	71,38	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,95	73,75	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,7867	69,67	C	Kurang Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,65	66,25	C	Kurang Baik

(Sumber: Data primer diolah tahun 2020)

Nilai IKM dari indikator pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap indikator pelayanan tersebut (Nugraheni, 2015). Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing indikator:

### 1. Persyaratan

Indikator persyaratan Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk indikator persyaratan sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai indikator persyaratan (I 1) = 253

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata perindikator (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per – indikator}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{253}{100} = 2,53 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM indikator persyaratan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,53 \times 25 \\ &= 63,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat disimpulkan persyaratan dalam pelayanan Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “D” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Tidak Baik”. Hal ini karena banyak masyarakat yang masih belum mengetahui dan memahami tentang persyaratan mendapatkan pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Persyaratan dalam pelaksanaan pelayanan merupakan hal penting untuk dapat diketahui masyarakat dikarenakan agar kelengkapan administrasi pengurusan pelayanan dapat terpenuhi sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk dapat melengkapi persyaratan yang ada.

### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Indikator sistem, mekanisme, dan prosedur Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 3 sampai dengan nomor 4. Hasil perhitungan IKM untuk indikator sistem, mekanisme, dan prosedur sesuai dengan ketentuan

dalam KEPMENPAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut:

Jumlah nilai indikator sistem, mekanisme, dan prosedur (I2) = 275

$$\text{Nilai rata – rata perindikator (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per – indikator}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{275}{100} = 2,75$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM indikator sistem, mekanisme, dan prosedur} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,75 \times 25 \\ &= 68,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat disimpulkan sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”. Hal ini karena sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang cukup berbelit-belit. Pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang pemberian informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan kepada masyarakat masih kurang, sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui tahapan-tahapan dalam pelayanan yang menyulitkan masyarakat dalam menyelesaikan administrasi.

### 3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 5 sampai dengan nomor 6. Hasil perhitungan IKM untuk indikator waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai indikator waktu pelayanan (I3) = 256,5

$$\text{Nilai rata – rata perindikator (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per – indikator}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{256,5}{100} = 2,565$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM indikator waktu pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,565 \times 25 \\ &= 64,13 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat disimpulkan waktu pelayanan Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “D” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Tidak Baik”. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak dapat mengetahui dengan pasti kapan waktu selesainya pelayanan yang diberikan, masyarakat harus menunggu dengan waktu yang cukup lama tanpa adanya kepastian waktu, sehingga masyarakat merasa tidak puas terhadap waktu pelayanan yang diberikan.

#### 4. Biaya/Tarif

Indikator biaya/tarif di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 7 sampai dengan nomor 8. Hasil perhitungan IKM untuk indikator biaya/tarif sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai indikator biaya/tarif (I 4) = 275,5

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata perindikator (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per – indikator}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{275,5}{100} = 2,755 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM indikator biaya / tarif} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,755 \times 25 \\ &= 68,88 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat disimpulkan biaya/tarif Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”. Hal ini karena Masyarakat tidak mendapatkan kepastian biaya, yaitu adanya kejelasan dalam biaya selama kepengurusan dalam pelayanan pada kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang.

#### 5. Produk Spesifikasi Pelayanan

Indikator produk spesifikasi pelayanan di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 9 sampai dengan nomor 10. Hasil perhitungan IKM untuk indikator produk spesifikasi pelayanan sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai indikator produk spesifikasi pelayanan (I 5) = 255

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata perindikator (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per – indikator}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{255}{100} = 2,55 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM indikator produk spesifikasi pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,55 \times 25 \\ &= 63,75 \end{aligned}$$

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat disimpulkan produk spesifikasi pelayanan Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “D” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Tidak Baik”. Hal ini dapat diasumsikan hasil pelayanan belum memberikan kepuasan secara maksimal kepada masyarakat. Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang masih kurang dalam ketelitian menginput data yang harusnya dapat meminimalisir kesalahan dalam pelayanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 11 sampai dengan nomor 12. Hasil perhitungan IKM untuk indikator kompetensi pelaksana sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai indikator kompetensi pelaksana (I 6) = 285,5

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata perindikator (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per – indikator}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{285,5}{100} = 2,855 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM indikator kompetensi pelaksana} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,855 \times 25 \\ &= 71,38 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat disimpulkan kompetensi pelaksana Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”. Hal ini karena pegawai yang ditempatkan di pelayanan belum sepenuhnya mampu menjelaskan tentang prosedur syarat dan ketentuan-ketentuan dalam pelayanan tersebut berdasarkan undang-undang. Penempatan pegawai masih kurang tepat dan kurang sesuai dengan bidang tugas dan kompetensi yang dimiliki, sehingga pelayanan kurang efektif dan efisien dikerjakan.

## 7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 13 sampai dengan nomor 14. Hasil perhitungan IKM untuk indikator perilaku pelaksana sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai indikator perilaku pelaksana (I 7) = 295

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata perindikator (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per – indikator}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{295}{100} = 2,95 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM indikator perilaku pelaksana} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,95 \times 25 \\ &= 73,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat disimpulkan perilaku pelaksana Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”. Hal ini dapat diasumsikan bahwa masyarakat kurang puas terhadap perilaku pelaksana yaitu keramahan dan kesopanan dalam pelayanan yang diberikan.

## 8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang disediakan 3 butir pernyataan yaitu nomor 15, 16 sampai dengan nomor 17. Hasil perhitungan IKM untuk indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut.

Jumlah nilai indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan (I 8) = 278,67

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata perindikator (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per – indikator}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{278,67}{100} = 2,7867 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,7867 \times 25 \\ &= 69,67 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat disimpulkan penanganan pengaduan, saran dan masukan Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”. Hal ini karena ada beberapa aduan yang tidak bisa langsung di proses oleh pihak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang. Masyarakat merasakan kurang puas dalam penanganan pengaduan masukan dan saran. Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang belum sepenuhnya sigap dan tanggap dalam menghadapi aduan, masukan dan saran yang diberikan masyarakat.

## 9. Sarana dan Prasarana

Indikator sarana dan prasarana di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 17 sampai dengan nomor 18. Hasil perhitungan IKM untuk indikator sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai indikator sarana dan prasarana (I 9) = 265

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata perindikator (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per – indikator}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{265}{100} = 2,65 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM indikator sarana dan prasarana} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,65 \times 25 \\ &= 66,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat disimpulkan sarana dan prasarana Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”. Masih banyak terdapat sarana dan prasarana yang belum memadai, yang

seharusnya dapat meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan. Alokasi terhadap belanja modal terutama pembelian asset tetap belum dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan.

#### **IV. Kesimpulan**

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang berada dalam angka indeks sebesar 67,08 yang berada pada interval 65,00 – 76,60, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “C”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang secara keseluruhan termasuk dalam kategori kurang baik. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap indikator dari 9 indikator pelayanan memberikan hasil IKM sebagai berikut.

1. Indikator perilaku pelaksana merupakan indikator dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 73,75 dan berada pada tingkat kurang baik. Sedangkan indikator persyaratan adalah indikator dengan nilai indeks terendah dengan nilai IKM sebesar 63,25 dan berada pada tingkat tidak baik.
2. Indikator persyaratan di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang adalah sebesar 63,25 dan berada pada tingkat tidak baik.
3. Indikator sistem, mekanisme, dan prosedur di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang adalah sebesar 68,75 yaitu berada pada tingkat kurang baik.
4. Indikator waktu pelayanan di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang adalah sebesar 64,13 yaitu berada pada tingkat tidak baik.
5. Indikator tarif / biaya di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang adalah sebesar 68,88 yaitu berada pada tingkat kurang baik.
6. Indikator produk spesifikasi pelayanan di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang adalah sebesar 63,75 yaitu berada pada tingkat tidak baik.
7. Indikator kompetensi pelaksana di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang adalah sebesar 71,38 yaitu berada pada tingkat kurang baik.
8. Indikator perilaku pelaksana di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang adalah sebesar 73,75 yaitu berada pada tingkat kurang baik.
9. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang adalah sebesar 69,67 yaitu berada pada tingkat kurang baik.
10. Indikator sarana dan prasarana di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang adalah sebesar 66,25 yaitu berada pada tingkat kurang baik.

#### **V. Daftar Pustaka**

- Barata, A. A. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media
- Irawan, H. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kemenpan. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia.

- Nugraheni, Z. A. A. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*.
- Pasolong, H. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Publik, P., & Indonesia, P. R. 2009. *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi