

**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
BADAN KEUANGAN DAERAH**



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PELAYANAN PUBLIK
ZONA INTEGRITAS MENUJU WBK/WBM**

**UNIT PELAKSANA TEKNIS BAKUDA PROVINSI KEPULAUAN
BANGKA BELITUNG WILAYAH KABUPATEN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2022**

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANA PELAYANAN
PUBLIKLINGKUP UPT BAKUDA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
WILAYAH KABUPATEN BANGKA
SEMESTER I TAHUN 2022 (Jan – Juni)**

A. DASAR

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
4. Permenpan Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. Surat Keputusan Kepala UPT BAKUDA Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka Tentang TIM Pelaksana Pelayanan Publik Lingkup UPT Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud dari monitoring dan evaluasi pelaksanaan Pelayanan Publik ini dibuat untuk Mengukur capaian target yang telah ditentukan dan kendala dalam pelaksanaan dan Stake holder dapat menerapkan standar pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan Publik yang sudah ditetapkan.
2. Tujuan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Pelayanan Publik ini dibuat untuk Seluruh masyarakat agar dapat mempermudah masyarakat dalam hal pelayanan Perpajakan.

C. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN

- Telah dibentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik yang di pilih melalui prosedur/Mekanisme yang telah ditentukan berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang Ditetapkan di lingkungan UPT Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka.
- Tim monitoring dan evaluasi telah melaksanakan monev pelaksanaan pelayanan Publik dengan hasil sebagai :
 1. Komponen penyelenggara pelayanan public terdiri dari Standar Pelayanan Maklumat Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat, sistem informasi Pelayanan public sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah Dilaksanakan.

2. Mempermudah pelaksanaan atau Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melayani Masyarakat.
3. Masyarakat merasa terbantuan dengan adanya Standar Pelayanan Publik.
4. Telah melaksanakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikumpulkan Melalui survey kepuasan masyarakat. Wajib pajak terhadap pelayanan Registrasi kendaraan bermotor adalah sebagai berikut :

No.	IKM	Nilai IKM	Ket
1.	Bulan Januari 2022	94,24	Sangat Baik
2.	Bulan Februari 2022	95,46	Sangat Baik
3.	Bulan Maret 2022	95,85	Sangat Baik
4.	Bulan April 2022	97,46	Sangat Baik
5.	Bulan Mei 2022	98,35	Sangat Baik
6.	Bulan Juni 2022	98,45	Sangat Baik

D. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka semester I Tahun 2022 Implementasi Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM) telah terlaksana dengan baik dan mendapat respon positif dari masyarakat khususnya wajib pajak.

E. REKOMENDASI

1. Agar sering mengadakan pertemuan-pertemuan rutin untuk bertukar pikiran, supaya dapat menarui harapan dan komitmen dari SDM yang ada di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Wilayah Kabupaten Bangka bagaimana untuk mewujudkan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.
2. Segera menindak lanjuti jika ada keluhan-keluhan dari masyarakat/wajib pajak untuk perbaikan pelayanan yang berkualitas di Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka. Untuk terus meningkatkan kualitas

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terdapat hal-hal yang harus dihindari oleh pemberi layanan/petugas antara lain sebagai berikut:

- Datang (hadir) dan pulang kerja tidak tepat waktu Tidak komunikatif dan tidak menerapkan 5S (Senyum,Sapa,Salam, Sopan,Santun).
 - Waktu penyelesaian produk layanan tidak sesuai dengan SPP yang sudah ditetapkan.
 - Biaya yang dikeluarkan Wajib Pajak (WP) tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang sudah ditetapkan (melakukan pungutan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku).
 - Tidak melakukan pelayanan pada jam kerja
 - Menerima pemberian Gratifikasi
3. Partisipasi pegawai agar dapat berinovasi dalam menciptakan kemudahan-kemudahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor bagi Masyarakat Akan Mebayar Pajak.
4. Segera menindak lanjuti IT (Information Teknologi) agar berdiri sendiri untuk Pelayanan Publik.

F. PENUTUP

Demikian laporan hasil monitoring dan evaluasi Tim Pelaksana Pelayanan Publik lingkup Unit PelaksanaTehnis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka dibuat sebagai saran dan masukan kepada Pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

Sungailiat, Juni 2022
KETUA TIM ZONA INTEGRITAS (ZI)
UPT BAKUDA WILAYAH
KABUPATEN BANGKA

YULI MAHYUDI,S.H
Penata III C
NIP. 19830724200701 1 001