

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Badan Pendapatan Daerah

Kabupaten Lamongan
Tahun 2022

Oleh

**Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Lamongan**

2022

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan syukur ke hadirat Allah SWT, sehingga dapat diterbitkan publikasi “Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022” dengan baik dan lancar. Sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Publikasi ini merupakan hasil survei mengenai penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada instansi tersebut.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan merupakan salah satu OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan yang tugas dan fungsinya merupakan penyelenggara urusan pemerintahan di bidang pendapatan daerah. Kebijakan dan strategi yang diambil bertujuan untuk meningkatkan PAD Kabupaten Lamongan. Salah satu wujudnya adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, utamanya pelayanan perpajakan dan retribusi. Oleh karena itu, maka pada tahun ini Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan bekerja sama dengan PT. Sembagi Artha Eda menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei tersebut bertujuan untuk mengukur pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi dimaksud.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga survei ini dapat dilaksanakan dengan baik. Akhirnya, harapan dan doa kami, semoga publikasi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan unit-unit penyelenggara pelayanan publik pada khususnya.

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN,

A. FARIKH. SH. MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19670516 199602 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	6
1.3. Metode Survei.....	6
1.3.1. Rancangan Survei.....	6
1.3.2. Definisi Variabel	7
1.3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..	8
1.3.4. Instrumen Survei	9
1.3.5. Prosedur Pengumpulan Data	10
1.3.6. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	11
1.4. Tim Survei.....	12
1.5. Lokasi dan Waktu Survei	12
BAB II LOKUS SURVEI	
2.1. Profil Singkat.....	14
2.2. Visi Misi	14
2.3. Tugas Pokok dan Fungsi	15
2.4. Struktur Organisasi	15
2.5. Sumber Daya Manusia	18
2.6. Pelayanan Publik.....	21
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. Gambaran Umum Responden	24
3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	27
3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat	27
3.2.2. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	28
3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur.....	30

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan.....	33
4.2. Saran	34

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kategorisasi Hasil Survei	11
Tabel 1.2 Jadwal Survei.....	13
Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Berdasar Golongan.....	18
Tabel 2.2 Jumlah Pegawai Berdasar Jabatan.....	19
Tabel 2.3 Jumlah Pegawai Berdasar Pendidikan.....	20
Tabel 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	24
Tabel 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .	25
Tabel 3.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	26
Tabel 3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	27
Tabel 3.6 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan.....	28
Tabel 3.7 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur...	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan.....	29
Gambar 3.2 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah Negara kepulauan terbesar di dunia, sehingga sangat tidak efektif bila Negara Indonesia memakai sistem pemerintahan terpusat. Maka untuk itu penyelenggaraan otonomi daerah sangat efektif diterapkan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri secara demokratis dan bertanggungjawab. Setiap daerah di Indonesia dapat membuat kebijakan sendiri, tetapi kebijakan tersebut tidak bertentangan dengan UUD 1945 dan Pancasila. Otonomi daerah sendiri adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Untuk itu desentralisasi merupakan bagian yang sangat penting dalam proses demokratisasi penyelenggaraan pemerintahan, sebagai bentuk memperbaiki mutu pelayanan kepada masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan. Hal inilah yang membuat bangsa Indonesia memilih penyelenggaraan otonomi daerah sebagai jembatan kepentingan pemerintah pusat dengan masyarakat lokal di daerah.

Pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan

kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara. Instansi pemerintah sebagai unit pelayanan publik wajib menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh badan-badan publik senantiasa menjadi sorotan masyarakat dari waktu ke waktu. Tidak jarang pula terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dan keinginan masyarakat. Malpraktik penyelenggaraan pelayanan publik pun kadang menjadi isu utama dalam pemberitaan media masa. Ironisnya, sekelumit peristiwa tersebut kemudian menutupi berbagai capaian yang sudah didapat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Swastanisasi beberapa sektor pelayanan publik pun menjadi salah satu tren perbaikan penyelenggaraan pemerintahan guna turut meningkatkan kualitas pelayanan publik. Paradigma tersebut memang memerlukan kajian dan analisis yang mendalam, agar upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak mengakibatkan peningkatan beban dan biaya pelayanan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Hasilnya menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat

masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Namun demikian, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang kemudian menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), bukanlah instrumen untuk memberikan justifikasi negatif terhadap instansi pemerintah tertentu. Lebih dari itu, hal tersebut merupakan tolok ukur kinerja pelayanan, sekaligus pijakan evaluasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan ketentuan di atas Pemerintah Kabupaten Lamongan telah membentuk Badan Pendapatan Daerah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 68 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Dalam melaksanakan Kedudukan, tugas pokok dan fungsi Badan Pendapatan Daerah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dan mempunyai tugas **“Melaksanakan Kewenangan Urusan Keuangan Di Bidang Pendapatan Daerah”**. Diantara fungsi dari Badan Pendapatan Daerah antara lain: (1) Perumusan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah, (2) Perencanaan teknis program kerja di bidang pendapatan daerah, (3) Pembinaan teknis program kerja di bidang pendapatan daerah, (4) Pengendalian penyelenggaraan kegiatan di bidang pendapatan daerah, (5) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pendapatan daerah, dan (6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Penyelenggaraan pelayanan bidang pendapatan daerah merupakan upaya meningkatkan partisipasi dan peran aktif masyarakat di bidang pendapatan baik pada tingkat daerah maupun nasional dalam rangka menuju bangsa yang berkeadilan, berkapasitas dan berdaya saing.

Adapun tanggung jawab urusan pendapatan daerah diakomodasi dalam misi 5 (lima) Kabupaten Lamongan, yaitu **“Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang dinamis, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya optimalisasi reformasi birokrasi”** dengan tujuan **“Meningkatnya Kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Terhadap Pendapatan Daerah”** dan dengan sasaran **“Meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD)”**. Permasalahan yang dihadapi dalam urusan pendapatan asli daerah adalah kurangnya kesadaran masyarakat akan pembayaran Pajak.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan yang tugas dan fungsinya merupakan penyelenggara urusan pemerintahan di bidang pajak dan retribusi daerah. Kebijakan dan strategi yang diambil bertujuan untuk peningkatan pendapatan daerah di Kabupaten Lamongan. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 84 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, mengingat pentingnya peran Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara urusan pendapatan asli daerah maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengambil lokus pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Adapun yang menjadi fokus survei adalah berbagai jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi dimaksud, utamanya dalam menunjang penyelenggaraan urusan pendapatan asli daerah yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten/ Kota. Pun demikian, Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Amanat tersebut kemudian diatur secara teknis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022 ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menumbuhkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk turut menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pendapatan asli daerah.

Adapun Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan instansi tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala kualitas penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, utamanya pelayanan bidang pendapatan asli daerah;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan publik;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, yaitu dengan melibatkan masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3 Metode Survei

1.3.1 Rancangan Survei

Berdasar tujuan penelitian, maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022 ini menggunakan jenis rancangan penelitian survei dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan

kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini tidak berusaha melakukan generalisasi (*non generalization*) atas suatu keadaan atau fenomena, sehingga survei ini terfokus pada lokasi dan lokus survei tersebut. Adapun dari analisis data, survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

Adapun tahapan survei dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

1.3.2 Definisi Variabel

Variabel Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan, seluruh proses pelayanan tiap jenis pelayanan;
4. Biaya/ tarif pelayanan, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh

pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu baik benda bergerak (komputer, meja pelayanan, dll.) dan benda tidak bergerak (gedung) yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sembilan aspek pelayanan tersebut kemudian dikelompokkan dalam 5 (lima) aspek, yaitu Aspek Metode (Persyaratan Pelayanan/U1, Prosedur Pelayanan/U2, dan Waktu Pelayanan/U3), Aspek Sumber Daya Manusia (Kompetensi Pelaksana/U6 dan Perilaku Pelaksana/U7), Aspek Produk (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan/U5), Aspek Biaya (Biaya Pelayanan/U4), dan Aspek Lingkungan (Sarana dan Prasarana/U8 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/U9). Pengelompokan tersebut digunakan sebagai titik fokus dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan kualitas pelayanan publik.

1.3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat Kabupaten Lamongan yang merupakan penerima layanan pajak daerah

yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah/wajib pajak yang berjumlah 832.543 orang.

Sampel diambil secara acak (*random sampling*) sebanyak 150 orang dengan pertimbangan efisiensi pengambilan data. Adapun dasar penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan derajat toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 8%. Adapun perhitungan jumlah sampel selengkapnya sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{832.543}{1 + (832.543 \times (0,08)^2)} \\ &= 154 \rightarrow \text{dibulatkan } 150\end{aligned}$$

1.3.4 Instrumen Survei

Instrumen survei yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Kuesioner**, berupa kuesioner tertutup yang diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan bidang pendapatan asli daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang diambil sebagai sampel. Jumlah kuesioner yang diberikan adalah sebanyak 150 kuesioner. Kuesioner mencakup data responden, data pengumpul data, dan pendapat responden tentang pelayanan publik. Pertanyaan tentang pendapat responden tentang pelayanan publik tersebut, terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, yang dijabarkan dari 9 (sembilan) variabel Survei Kepuasan Masyarakat. Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum menggambarkan kualitas pelayanan, yaitu dari kualitas sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4;

2. **Dokumentasi** (*checklist* dokumentasi), yaitu panduan dokumentasi untuk mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan. Selain itu, juga dari dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan bidang pendapatan asli daerah;
3. **Panduan Observasi**, yaitu panduan dalam melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan bidang pendapatan asli daerah pada lokus survei. Instrumen ini digunakan untuk melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden dan menunjang perumusan saran dalam perbaikan pelayanan.

1.3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Memberikan kuesioner**, yaitu petugas survei mendatangi responden di lokasi domisili/ kerja dan membagikan kuesioner. Kemudian, responden dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan, dan selanjutnya kuesioner yang telah terisi diambil kembali oleh petugas survei untuk diolah lebih lanjut;
2. **Dokumentasi**, yaitu dengan mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan, serta dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan bidang pendapatan asli daerah;
3. **Observasi**, yaitu dengan melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan bidang pendapatan asli daerah pada lokus survei, guna analisis data yang diperoleh melalui pemberian kuesioner.

1.3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data survei menggunakan beberapa prosedur. Langkah pertama adalah pemeriksaan data (*editing*), yaitu memeriksa kelengkapan jawaban responden, meneliti konsistensi jawaban, dan melakukan seleksi keutuhan kuesioner sehingga data siap diproses. Selanjutnya, dilakukan pembuatan kode (*coding*), yaitu menaruh angka pada setiap jawaban dengan melihat jenis pertanyaan, sehingga mempermudah analisis jawaban. Langkah terakhir adalah melakukan tabulasi (*tabulation*), yaitu memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur data sehingga dapat dihitung dalam berbagai kategori. Data yang diperoleh kemudian diidentifikasi, dicacah, atau dihitung dalam format tertentu sehingga mempermudah proses analisis data.

Adapun dalam proses analisis, data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan statistik deskriptif dari hasil kuesioner yang diperoleh dari responden.

Selanjutnya, dilakukan kategorisasi hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1.1
Kategorisasi Hasil Survei

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

Sumber : Permenpan&RB Nomor 14 Tahun 2017 (diolah)

Kategorisasi tersebut berlaku secara nasional dan mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.4 Tim Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan bekerja sama dengan Quantum Spirit Institute yang bertindak selaku Tim Survei dari Unit Independen. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang obyektif dan valid.

Adapun susunan organisasi Tim Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud sebagai berikut:

1. Ketua Tim (1 orang);
2. Tenaga Ahli (1 orang);
3. Tenaga Pengolah Data (1 orang);
4. Tenaga Lapangan (2 orang).

1.5 Lokasi dan Waktu Survei

Survei ini dilakukan di wilayah Kabupaten Lamongan, dengan cara Tim Survei mendatangi lokasi penerima pelayanan bidang pendapatan asli daerah yang diselenggarakan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Adapun waktu pelaksanaannya selama 2 bulan pada interval bulan September dan Oktober 2022, dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan
Tahun 2022

No.	Tahapan Aktivitas	September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Perencanaan/ Persiapan								
	a. Pembentukan tim survei								
	b. Menyusun instrumen survei								
	c. Menentukan besaran dan teknik <i>sampling</i>								
	d. Menentukan responden								
	e. Koordinasi dengan Dinas								
2.	Pelaksanaan survei								
	a. Pengumpulan data								
	b. Verifikasi data								
3.	Pengolahan hasil survei								
	a. Pengolahan data hasil survei								
	b. Penyusunan laporan								
4.	Penyajian dan pelaporan hasil								
	a. Penyampaian draft laporan hasil survei								
	b. Koordinasi dengan Dinas								
	c. Penyampaian laporan final hasil survei								

BAB II

LOKUS SURVEI

2.1 Profil Singkat

Kelembagaan dan organisasi Badan Pendapatan Daerah ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor 84 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Dinas tersebut berkedudukan sebagai unsur pendukung tugas Kepala Daerah dibidang Pendapatan Asli Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan peraturan daerah dimaksud, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan memiliki tipologi Dinas Tipe A. Tugas pokok dan fungsinya sangat erat kaitannya dengan upaya meningkatkan pendapatan asli daerah di Kabupaten Lamongan.

2.2 Visi dan Misi

Sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 – 2022, Kabupaten Lamongan mempunyai visi **“Terwujudnya Kejayaan Lamongan yang Berkeadilan”**. Berdasarkan hal tersebut, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan juga mengadopsi visi daerah tersebut serta berperan secara aktif dalam misi ke lima yaitu **“Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang dinamis, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya optimalisasi reformasi birokrasi”**. Untuk mewujudkan Visi dan Misi Daerah, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mengadopsi Tujuan daerah yaitu **“Meningkatnya Kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Terhadap Pendapatan Daerah”** dengan Sasaran yaitu **“Meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD)”**.

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 68 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, pada pasal 2 ayat (1), disebutkan bahwa Badan Pendapatan Daerah merupakan Dinas Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang Pendapatan Daerah. Dinas ini dipimpin oleh seorang Kepala Badan atau Pejabat Pimpinan Tertinggi Pratama yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Lamongan melalui Sekretaris Daerah.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 5 Peraturan Bupati Lamongan Nomor 68 Tahun 2020 dimaksud, Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Pembinaan dan Pelaksanaan tugas di bidang Pendapatan Daerah. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Kepala Badan Pendapatan Daerah dimaksud mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah;
- b. Perencanaan teknis program kerja di bidang pendapatan daerah;
- c. Pembinaan teknis program kerja di bidang pendapatan daerah;
- d. Pengendalian penyelenggaraan kegiatan di bidang pendapatan daerah;
- e. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pendapatan daerah;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.4 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 68 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan pada Pasal 3, struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, terdiri dari :

a. Kepala Badan

Kepala Satuan mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Pembinaan dan Pelaksanaan tugas di bidang Pendapatan Daerah;

b. Sekretariat

Sekretariat sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf b Peraturan Bupati Lamongan Nomor 68 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, dipimpin oleh sekretaris dan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi serta memberikan dukungan pelayanan teknis dan administrasi kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, keuangan dan aset, hubungan masyarakat kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Badan;

Dalam menjalankan tugasnya, Sekretariat didukung 3 (tiga) Sub Bagian, sebagai berikut :

- a) Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
- b) Sub Bagian Keuangan;
- c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

c. Bidang Perencanaan dan Penetapan.

Bidang Perencanaan dan Penetapan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis operasional, koordinasi, pembinaan, pengendalian dan pemberian bimbingan Bidang Perencanaan dan Penetapan.

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Perencanaan dan Penetapan dibagi menjadi 3 (tiga) Sub Bidang, sebagai berikut :

- a) Sub Bidang Bidang Perencanaan dan Pengembangan;
- b) Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran;
- c) Sub Bidang Penetapan

d. Bidang Pelayanan dan Penagihan

Bidang Pelayanan dan Penagihan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis operasional, koordinasi, pembinaan, pengendalian dan pemberian bimbingan Bidang Pelayanan dan Penagihan.

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Pelayanan dan Penagihan dibagi menjadi 3 (tiga) Sub Bidang, sebagai berikut :

- a) Sub Bidang Pelayanan dan Konsultasi;
- b) Sub Bidang Penagihan;
- c) Sub Bidang Penyelesaian Keberatan dan Banding

e. Bidang Pengawasan dan Pelaporan

Bidang Pengawasan dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis operasional, koordinasi, pembinaan, pengendalian dan pemberian bimbingan Bidang Pengawasan dan Pelaporan.

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Pengawasan dan Pelaporan terbagi menjadi 3 (tiga) Sub Bidang, sebagai berikut :

- a) Sub Bidang Pengawasan dan Pemeriksaan
- b) Sub Bidang Evaluasi dan Pengendalian;
- c) Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan

f. Unit Pelaksana Teknis Badan

Unit Pelaksana Teknis Badan adalah unsur pelaksana teknis operasional Badan yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan yang mempunyai wilayah kerja tertentu. Unit Pelaksana Teknis Badan dipimpin oleh seorang Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan dan secara operasional di wilayah dikoordinasikan oleh Camat;

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas dan fungsi berkaitan dengan pelayanan fungsional berdasarkan keahlian dan keterampilan.

2.5 Sumber Daya Manusia

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan menjadikan faktor SDM sebagai bagian yang penting dalam setiap pelaksanaan program dan kegiatannya. Dalam melaksanakan tugasnya, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan didukung pegawai yang secara keseluruhan berjumlah 78 orang, yang terdiri atas 35 orang PNS dan 43 orang Non PNS. Guna menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, masih dibutuhkan tambahan personel utamanya untuk mengisi posisi staf. Hal ini memerlukan perhatian dari berbagai pihak mengingat peran penting instansi ini sebagai penyelenggara urusan pemerintahan bidang Pendapatan Asli Daerah.

Berikut disajikan tabel jumlah pegawai berdasarkan golongan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Tabel 2.1
Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Ruang
Badan Pendapatan Daerah

No	Golongan Ruang	Jumlah (orang)
1	IV/c	1
2	IV/b	1
3.	IV/a	5
3	III/d	6
4	III/c	7
5	III/b	2
6	III/a	3
7	II/c	10
8	II/b	-
9	II/a	-
10	Tenaga Kontrak	43
	Jumlah	78

Sumber : Laporan Kepegawaian Badan Pendapatan Daerah 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan paling banyak adalah Tenaga Kontrak sebanyak 43 orang dan paling sedikit adalah dengan golongan ruang IV/a dan IV/b masing-masing sebanyak 1 orang. Besarnya jumlah pegawai dari unsur Tenaga Kontrak ini merupakan indikasi kebutuhan tenaga pada dinas tersebut yang belum bisa dipenuhi dari jalur pengadaan CPNS Seleksi Umum.

Namun demikian, komposisi pegawai ini tidak mengurangi kinerja dinas tersebut dengan jumlah pegawai dari unsur PNS yang berada pada Golongan Ruang III dan IV. Pengalaman kerja dan kematangan pegawai pada golongan tersebut akan dapat menunjang kinerja pegawai secara keseluruhan melalui arahan dan teladannya.

Selanjutnya, disajikan tabel jumlah pegawai berdasarkan jabatan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan
Badan Pendapatan Daerah

No	Jabatan/ Eselon	Jumlah (orang)
1	Eselon II.b	1
2	Eselon III.a	1
3	Eselon III.b	3
4	Eselon IV.a	9
5	Eselon IV.b	1
5	Pejabat Fungsional	3
6	Staf	60
	Jumlah	78

Sumber : Laporan Kepegawaian Badan Pendapatan Daerah 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh formasi jabatan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sudah terisi. Formasi jabatan yang telah terisi secara keseluruhan tersebut sangat menunjang kinerja instansi. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pendapatan Daerah, kerangka kebijakan strategis diambil oleh Kepala Badan/Eselon II.b, pada tataran taktis diarahkan oleh para Kepala Bidang/Eselon III.b dan dikoordinasikan oleh Sekretaris/Eselon III.a, dan tataran teknis operasional dilaksanakan oleh para Kasubbag dan Kasubbid/Eselon IV.a dan IV.b beserta para Stafnya.

Adapun jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan pada Badan Pendapatan Daerah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.3
Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan
Badan Pendapatan Daerah

No	Pendidikan	Jumlah (orang)
1	S2	8
2	S1	50
3	D-III	3
4	SMA	17
	Jumlah	78

Sumber : Laporan Kepegawaian Badan Pendapatan Daerah 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan memiliki personel dengan pendidikan yang tinggi dalam jumlah yang cukup banyak yaitu sejumlah **58** orang, yang terdiri atas pegawai dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 50 orang dan S2 sebanyak 8 orang. Adapun pegawai lainnya, yaitu dengan tingkat pendidikan D-III sebanyak 3 orang dan SMA sebanyak 17 orang. Komposisi ini cukup ideal guna menunjang kinerja instansi tersebut, mengingat instansi tersebut memiliki personel dengan pendidikan yang tinggi yaitu S1 dan S2 dalam jumlah cukup banyak, sehingga memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Sumber Daya Manusia 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 lah 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.

2.6 Pelayanan Publik

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan secara umum termasuk jenis pelayanan pada bidang Pendapatan Daerah. Wujud dalam pelayanan tersebut adalah perumusan kebijakan teknis dan strategis, pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan, evaluasi, pelaporan, administrasi di bidang Pendapatan Daerah. Sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis instansi dimaksud, bahwa indikator pelayanan diukur dari Persentase Peningkatan PAD dan Nilai IKM.

Adapun dalam Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Tahun 2022 ini, difokuskan pada perumusan kebijakan teknis dan strategis, pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan, evaluasi, pelaporan, administrasi di bidang Pendapatan Asli Daerah. Keenam jenis pelayanan tersebut merupakan tugas pokok dan fungsi utama Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Selanjutnya, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis tahun 2021-2026, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan menghadapi tantangan utama sebagai berikut:

1. Terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM).

Masih terbatasnya SDM Badan Pendapatan Daerah yang memiliki kemampuan teknis di bidang Pajak Daerah, antara lain : Pemeriksa Pajak Daerah (Auditor Pajak), Penilai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Akuntansi Keuangan, Juru Sita, dan Analis Sistem Informasi, sehingga pelayanan pajak daerah maupun realisasi penerimaannya belum bisa optimal.

Disamping itu juga SDM yang ada di UPT Kecamatan belum semuanya mampu mengoperasikan computer hal ini menyebabkan banyak terjadi kesalahan/kekeliruan dalam pembuatan pelaporan pajak daerah.

2. Pembenahan/peningkatan server.

Dengan semakin bertambahnya wilayah operasional, sehingga mulai dibentuk UPT se Kabupaten, sehingga memerlukan adanya penambahan program aplikasi SIMPADA, program SIMPADA dimaksud digunakan untuk kelancaran kegiatan UPT baik untuk pengajuan kegiatan maupun pelaporan keuangan/ PAD, karena server yang ada saat ini tidak mampu menampung adanya penambahan data sehingga sering terjadi trouble/lambat dan mengganggu kelancaran administrasi keuangan daerah. Untuk itu diharapkan dengan adanya server baru (CLOUDE) diharapkan mampu meningkatkan kapasitas server dan memperlancar administrasi keuangan daerah serta CLOUDE tersebut akan dipergunakan secara khusus untuk program SIMPADA;

3. Penambahan infrastruktur.

Dengan adanya perluasan obyek pajak daerah dan retribusi daerah yang dipungut oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan, maka beban tugas yang diemban oleh Badan Pendapatan Daerah semakin besar, hal tersebut harus didukung dengan adanya penambahan infrastruktur yakni terkait dengan sarana dan prasarana, antara lain kendaraan dinas operasional dan computer.

Adapun Program dan Kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk mencapai keberhasilan dalam rangka mewujudkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai selama kurun waktu 5 (lima) tahun adalah sebagai berikut :

1. Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
 - a. Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah;
 - b. Administrasi Keuangan Perangkat Daerah;
 - c. Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah;
 - d. Administrasi Umum Perangkat Daerah;
 - e. Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah;

- f. Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah;
 - g. Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah;
2. Program Pengelolaan Pendapatan Daerah.
- a. Pengeloaan Pendapatan Daerah

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden yang disampaikan adalah data demografi responden yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis pelayanan yang diperoleh dari kuesioner survei yang telah diisi oleh responden.

Berikut disajikan tabel distribusi responden berdasarkan usia pada Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022.

Tabel 3.1
Distribusi Responden Berdasarkan Usia
Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No.	KategoriUsia	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	< 21 tahun	2	1,33%
2.	21 -30 tahun	44	29,33%
3.	31 -40 tahun	58	38,67%
4.	41 -50 tahun	36	24,00%
5.	> 51 tahun	10	6,67%
	Jumlah	150	100%

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel 3.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah yang berusia 31-40 tahun sebanyak 58 orang atau sebesar 38,67%, dan responden paling sedikit adalah yang berusia kurang dari 21 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 1,33%. Adapun responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 44 orang atau sebesar 29,33%, yang berusia 41-50 tahun sebanyak 36 orang atau sebesar 24,00%, dan yang berusia >51 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 6,67%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022.

Tabel 3.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Survei
Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	Laki-laki	122	81,33%
2.	Perempuan	28	18,67%
	Jumlah	150	100 %

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel 3.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 122 orang atau sebesar 81,33%. Sedangkan responden berjenis perempuan sebanyak 28 orang atau sebesar 18,67%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022.

Tabel 3.3
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	SD	-	0,00%
2.	SMP	-	0,00%
3.	SMA	106	70,67%
4.	S1	41	27,33%
5.	S2	3	2,00%
5.	S3	-	0,00%
	Jumlah	150	100%

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel 3.3 di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 106 orang atau sebesar 70,67%, dan tidak ada responden dengan tingkat pendidikan SD, SMP dan S3. Adapun responden dengan tingkat S1 sebanyak 41 orang atau sebesar 27,33% dan S2 hanya sebanyak 3 orang atau sebesar 2,00%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan pada Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022.

Tabel 3.4
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Survei
Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	PNS	18	12,00%
2.	TNI	2	1,33%
3.	POLRI	3	2,00%
4.	Swasta	61	40,67%
5.	Wirausaha	32	21,33%
6.	Lainnya	34	22,67%
	Jumlah	150	100%

Sumber : data hasil survei 2022(diolah)

Dari tabel 3.4 di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan jenis pekerjaan Swasta sebanyak 61 orang atau sebesar 40,67%, dan responden paling sedikit dari jenis pekerjaan TNI sebanyak 2 orang atau sebesar 1,33%. Adapun responden dari jenis pekerjaan PNS sebanyak 18 orang atau sebesar 12,00%, POLRI sebanyak 3 orang atau sebesar 2,00%, Wirausaha sebanyak 32 orang atau 21,33% dan Lainnya sebanyak 34 orang atau sebesar 22,67%.

3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5
Indeks Kepuasan Masyarakat
Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,50
U2	Prosedur pelayanan	3,53
U3	Waktu pelayanan	3,17
U4	Biaya pelayanan	3,40
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,43
U6	Kompetensi pelaksana	3,45
U7	Perilaku pelaksana	3,49
U8	Sarana dan prasarana	2,98
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,79
Nilai Rata-rata (NRR)		3,42
Nilai IKM		85,39
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan memiliki kinerja pelayanan yang baik. Dari hasil survei yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa rata-rata kinerja pelayanannya sebesar 3,42 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,39, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja **Baik**. Capaian tersebut dapat menunjang upaya pencapaian Tujuan Strategis Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan tahun

2021-2026, yaitu Meningkatnya Kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Terhadap Pendapatan Daerah dan sejalan dengan Misi Daerah tahun 2021-2026 yaitu Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang dinamis, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya optimalisasi reformasi birokrasi.

3.2.2. Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6
 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
 Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah
 Kabupaten Lamongan Tahun 2022

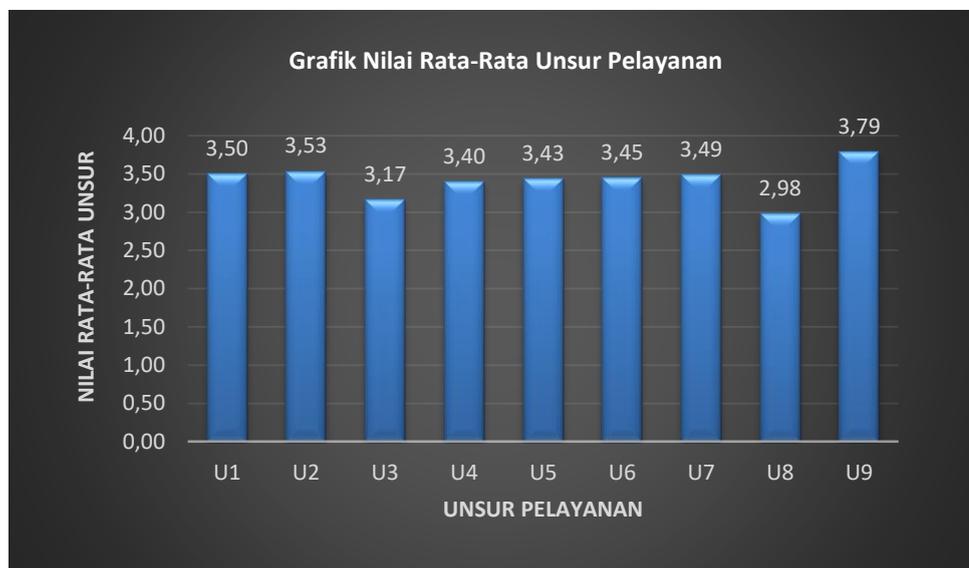
No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan pelayanan	525	3,50
2	Prosedur pelayanan	530	3,53
3	Waktu pelayanan	475	3,17
4	Biaya pelayanan	510	3,40
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	515	3,43
6	Kompetensi pelaksana	517	3,45
7	Perilaku pelaksana	524	3,49
8	Sarana dan prasarana	447	2,98
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	568	3,79

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,79 dan Prosedur Pelayanan (U2) serta Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai masing-masing 3,53 dan 3,50. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 2,98 dan waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,17.

Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan lainnya meliputi Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai 3,43, Kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 3,45 dan Perilaku pelaksana (U7) dengan nilai 3,49. Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022 berdasarkan hasil survei, dapat pula dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3.1
 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
 SKM Badan Pendapatan Daerah Tahun 2022



Keterangan

- U1 = Persyaratan pelayanan
- U2 = Prosedur pelayanan
- U3 = Waktu pelayanan
- U4 = Biaya pelayanan
- U5 = Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 = Kompetensi pelaksana
- U7 = Perilaku pelaksana
- U8 = Sarana dan prasarana
- U9 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Nilai rata-rata unsur pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui unsur mana yang menurut pendapat responden sudah baik dan unsur mana yang kurang baik. Nilai rata-rata tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun rujukan guna peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Unit pelayanan dapat melihat unsur-unsur yang harus diperbaiki dan selanjutnya menyusun prioritas dalam melaksanakan langkah-langkah perbaikan pelayanan. Skala prioritas sangat diperlukan dalam aspek perencanaan dalam kaitannya dengan efektivitas dan efisiensi anggaran.

Dengan melihat nilai-nilai tersebut, maka unsur-unsur pelayanan yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu Sarana dan Prasarana (U8) dan Waktu Pelayanan (U3). Adapun unsur-unsur pelayanan lainnya, dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan menunjang kinerja pelayanan.

3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur

Berdasarkan hasil penilaian atas 9 (sembilan) unsur pelayanan publik, maka disusun Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur, sebagai titik fokus dan pijakan dasar dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7
 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur
 Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah
 Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No.	Kelompok Unsur	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Metode	510,00	3,40
2	SDM	520,50	3,47
3	Produk	515,00	3,43
4	Biaya	510,00	3,40
5	Lingkungan	507,50	3,38

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

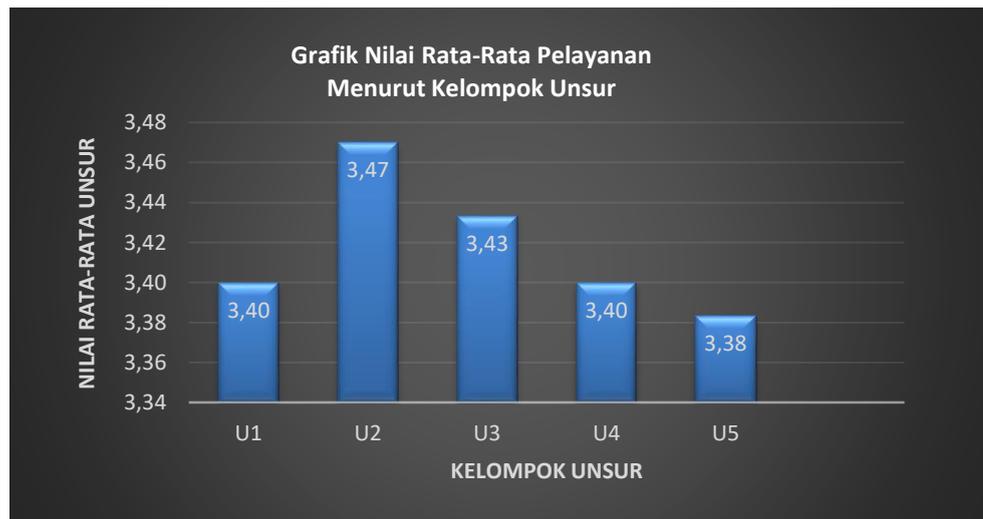
Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur yang paling tinggi adalah Aspek SDM (KU2) dengan nilai 3,47, sedangkan yang paling rendah adalah Lingkungan (KU5) dengan nilai sebesar 3,38. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur pada Aspek Metode (KU1) dengan nilai sebesar 3,40, Aspek Produk (KU3) dengan nilai 3,43 dan Aspek Biaya (KU4) dengan nilai sebesar 3,40.

Dengan melihat nilai tersebut, maka kelompok unsur pelayanan yang sepatutnya menjadi fokus dan prioritas dalam perbaikan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yaitu Lingkungan (KU5). Adapun kelompok unsur pelayanan yang lain, yang meliputi Metode (KU1), SDM (KU2), Produk (KU3), dan Biaya (KU4), dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan instansi dimaksud. Aspek SDM (KU2) memperoleh nilai paling tinggi menunjukkan bahwa pelayanan pada instansi tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada. Adapun Aspek Lingkungan (KU5) memperoleh nilai paling rendah Hal tersebut tentunya membutuhkan perbaikan sehingga dapat menunjang kinerja pemerintahan daerah.

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022, dapat pula dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3.2

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022



Keterangan :

KU1 = Metode

KU2 = SDM

KU3 = Produk

KU4 = Biaya

KU5 = Lingkungan

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan analisis data sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022, sebagai berikut:

1. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan memiliki rata-rata kinerja pelayanan sebesar 3,42 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,39, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanannya menunjukkan kinerja **Baik**. Capaian tersebut sudah sesuai dan memenuhi target mutu pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan tahun 2022 yaitu **B (Baik)**, sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis instansi dimaksud tahun 2021-2026;
2. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat sudah baik dan merupakan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,79 dan Prosedur Pelayanan (U2) serta Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai masing-masing 3,53 dan 3,50. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata terendah adalah Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 2,98 dan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,17.
3. Unsur pelayanan menurut kelompok unsur yang dianggap masyarakat sudah baik dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Aspek SDM (KU2) dengan nilai 3,47, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Lingkungan (KU5) dengan nilai sebesar 3,38.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang merupakan salah satu Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lamongan, hendaknya senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik pada instansinya, yaitu dengan melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, lebih inovatif dan mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Hendaknya diprioritaskan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada unsur Sarana Prasarana. Perbaikan pelayanan pada unsur Sarana Prasarana dilakukan melalui beberapa langkah. *Pertama*, identifikasi Sarana dan Prasarana yang paling penting dan dibutuhkan guna menyusun skala prioritas. *Kedua*, menyampaikan saran pertimbangan kepada pihak terkait guna mendapatkan prioritas penganggaran untuk perbaikan sarana dan prasarana pelayanan; *Ketiga*, evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan, dan *Keempat*, optimalisasi fitur website resmi instansi dan layar *display* di ruang *front office*.
3. Hendaknya dilakukan optimalisasi penggunaan teknologi informasi, guna menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

**NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN DAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATENLAMONGANTAHUN 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,50
U2	Prosedur pelayanan	3,53
U3	Waktu pelayanan	3,17
U4	Biaya pelayanan	3,40
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,43
U6	Kompetensi pelaksana	3,45
U7	Perilaku pelaksana	3,49
U8	Sarana dan prasarana	2,98
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,79
Nilai IKM		3,42
Nilai IKM Setelah Dikonversi		85,39
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2022**

Tanggal Survei :	Jam Survei :	<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00
		<input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00

PROFIL

pro

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. S1
5. S2
6. S3

Pekerjaan :

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. SWASTA
5. WIRAUSAHA
6. LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima :

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	1 2 3 4	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang 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	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di unit ini? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	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	1 2 3 4
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	1 2 3 4	Petugas Pencacah : _____		

Keterangan *) diisi oleh petugas