

Badan Pendapatan Daerah  
Kabupaten Lamongan



**2023**

KABUPATEN  
LAMONGAN

**LAPORAN AKHIR**

**SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT**

BADAN PENDAPATAN DAERAH

KABUPATEN LAMONGAN



**DAFTAR ISI**

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Hukum .....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	6
1.4 Sasaran.....	6
1.5 Ruang Lingkup .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	9
2.2 Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
2.2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
2.2.2 Pelaksanaan Survei .....	10
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
2.4 Analisis Gap/Kesenjangan.....	13
2.5 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan .....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM KABUPATEN LAMONGAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Aspek Geografis .....	23
3.1.1 Kondisi Geografis dan Topografi .....	23
3.1.2 Luas Wilayah .....	25
3.2 Aspek Demografi .....	26
3.3 Aspek Pendidikan .....	28
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Sumber Data .....	31
4.2 Teknik Analisis Data .....	31
4.3 Metode Pengambilan Sampel.....	32
4.4 Langkah-Langkah Kegiatan.....	33



<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	38
5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.....	41
5.3 Analisis GAP terhadap Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.....	44
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
6.1 Kesimpulan .....	48
6.2 Rekomendasi.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>
<b>DOKUMENTASI.....</b>	<b>55</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	12
<b>Tabel 3.1</b> Ketinggian Wilayah Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan .....	24
<b>Tabel 3.2</b> Luas Wilayah Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan .....	25
<b>Tabel 3.3</b> Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Tahun 2023 Berdasarkan Umur .....	26
<b>Tabel 3.4</b> Sarana Pendidikan di Kabupaten Lamongan .....	29
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah Sampel .....	33
<b>Tabel 4.2</b> Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	36
<b>Tabel 5.1</b> Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan .....	41
<b>Tabel 5.2</b> Analisis GAP Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan....	44



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Diagram Kartesius .....	14
<b>Gambar 2.2</b> Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan .....	21
<b>Gambar 3.1</b> Peta Kabupaten Lamongan .....	24
<b>Gambar 3.2</b> Piramida Penduduk Kabupaten Lamongan .....	27
<b>Gambar 5.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
<b>Gambar 5.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	39
<b>Gambar 5.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	39
<b>Gambar 5.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
<b>Gambar 5.5</b> Grafik Nilai SKM Per Unsur .....	42
<b>Gambar 5.6</b> Diagram Kartesius Layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan .....	45

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan yaitu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Kepuasan pelayanan yang diterima dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan bahwa 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. Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pengertian pelayanan publik adalah segala



kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ketentuan mengenai pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 pasal 1, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Hal tersebut merupakan salah satu indikator untuk mengetahui performa pelayanan publik dalam memberikan pelayanan bermutu kepada masyarakat





yang menjadi subyek penilai utama dikarenakan masyarakat merupakan pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik.

Badan Pendapatan Daerah merupakan suatu Lembaga pelayanan publik yang melaksanakan fungsi penunjang keuangan daerah. Kabupaten Lamongan merupakan salah satu daerah yang terus melakukan inovasi dan perbaikan untuk kesejahteraan masyarakat. Melalui Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mengadakan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Badan Pendapatan Daerah untuk mengukur keberhasilan kinerjanya.

Dengan ruang lingkup pelayanan pajak daerah meliputi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Parkir, Pajak Air Bawah Tanah, Pajak Sarang Burung, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dan Pajak Penerangan Jalan. Hasil survei tersebut nantinya akan dianalisis dan dihitung hasilnya sehingga dapat diketahui apa saja harapan masyarakat dan apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

## **1.2 Dasar Hukum**

Landasan Hukum yang mendasari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;



2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar 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 Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.



### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah untuk mengetahui penilaian kinerja pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Sedangkan tujuan dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.
3. Mengidentifikasi unsur pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

### **1.4 Sasaran**

Sasaran dalam Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah tersedianya Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik. Dimana masyarakat pengguna layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan di Mall Pelayanan Publik yang menjadi sasaran survei.



### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan yang meliputi 11 jenis pajak yaitu :

- a) Pajak Hotel;
- b) Pajak Restoran;
- c) Pajak Hiburan;
- d) Pajak Reklame;
- e) Pajak Parkir;
- f) Pajak Air Bawah Tanah;
- g) Pajak Sarang Burung;
- h) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
- i) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB);
- j) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2);
- k) Pajak Penerangan Jalan.

# **BAB II**

## **TINJAUAN PUSTAKA**



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

#### 2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

##### 2.2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan





publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.

### **2.2.2 Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui 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.

### 2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang hasilnya berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) (Kementerian PAN-RB, 2017). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengukuran Skala *Likert*, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap



unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut.

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N \quad (1)$$

N = Bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (2)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 2.1** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 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: Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017



#### 2.4 Analisis Gap/Kesenjangan

Analisis Gap/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. *Gap Analysis* itu sendiri merupakan bagian dari metode **IPA (Importance-Performance Analysis)**.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

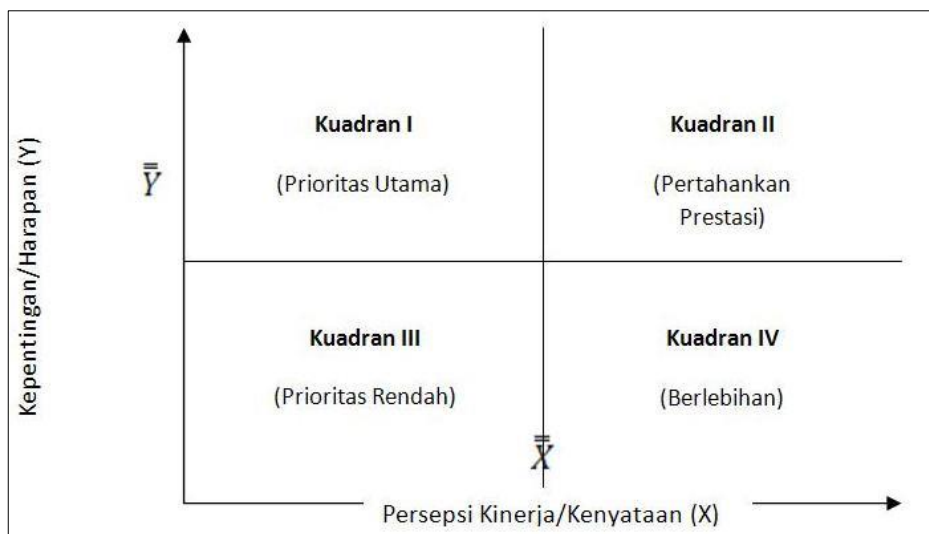
*IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat memengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gap semakin baik.



Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Wahyuni, 2014).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , di mana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

a. **Kuadran I (Prioritas Utama)**

Kuadran ini memuat atribut-atribut/ Pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut/ pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut/ pernyataan tersebut. Atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.



**b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Atribut-atribut/pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

**c. Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut/pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

**d. Kuadran IV (Berlebihan)**

Kuadran ini atribut-atribut/pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan





terhadap adanya atribut/pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

## **2.5 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan**

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang Pendapatan. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan menyelenggarakan fungsi yaitu :

- 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. Penetapan dan penerbitan pajak daerah; dan
- g. Penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dibantu oleh Sekretariat dan 3 (tiga) bidang yang



meliputi: Bidang Perencanaan dan Penetapan, Bidang Pelayanan dan Penagihan, serta Bidang Pengawasan dan Pelaporan.

Sekretariat mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan, mengevaluasi dan memberikan dukungan pelayanan teknis di bidang administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, keuangan, keprotokolan serta pelaporan kinerja dan anggaran pada unit organisasi di lingkungan Badan. Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut, Sekretariat mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan pengkajian program kerja sekretariat dan bahan perumusan kebijakan teknis kesekretariatan di bidang penyusunan program, keuangan, umum dan kepegawaian;
- b. Penyelenggaraan pengkajian bahan bimbingan teknis di bidang penyusunan program, keuangan, umum dan kepegawaian;
- c. Penyelenggaraan pengendalian administrasi keuangan, administrasi kepegawaian, ketatausahaan, kelembagaan dan ketatalaksanaan;
- d. Penyelenggaraan pengkajian rumusan kebijakan anggaran;
- e. Penyelenggaraan pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
- f. Penyelenggaraan pengelolaan dokumentasi peraturan perundang-undangan, perpustakaan, protokol dan hubungan masyarakat;
- g. Penyeliaan pengelolaan naskah dinas dan kearsipan;
- h. Penyelenggaraan pengkajian bahan pembinaan jabatan fungsional;
- i. Penyelenggaraan pengkajian bahan perumusan rencana strategis, LKjIP, LPPD, LKPJ Badan;



- j. Penyeliaan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan;
- k. Penyelenggaraan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- l. Penyelenggaraan pengkajian bahan fasilitasi di bidang penyusunan program, keuangan, umum dan kepegawaian.

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

- a. Pemantauan penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Bidang Perencanaan dan Penetapan;
- b. Pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran Bidang Perencanaan dan Penetapan;
- c. Pemantauan penyusunan rencana pendapatan daerah, dengan berkoordinasi dengan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Lamongan;
- d. Penyelenggaraan kajian dan penyusunan rencana pendapatan;
- e. Pengkoordinasian penyusunan kebijakan, pedoman dan standar teknis pemungutan pajak daerah;
- f. Perumusan kebijakan teknis perencanaan dan pengembangan potensi pendapatan daerah, pendataan dan pendaftaran wajib pajak dan penetapan pajak daerah;



- g. Penyelenggaraan survei nilai jual obyek pajak dan survei nilai pasar tanah;
- h. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya; dan
- i. Penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

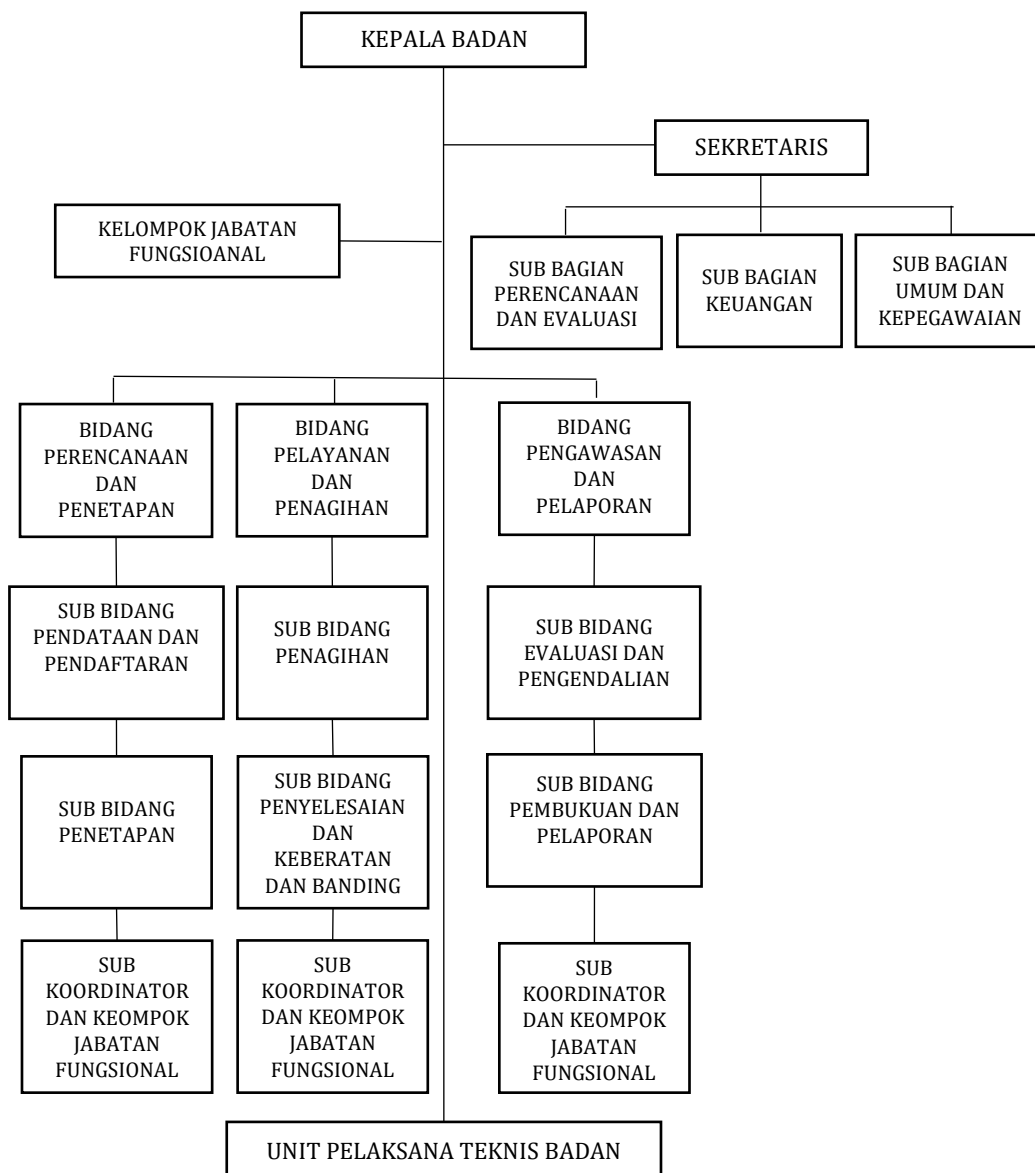
Bidang Pelayanan dan Penagihan, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, melaksanakan penyiapan bahan perumusan teknis operasional, koordinasi, pembinaan, pengendalian, dan pemberian bimbingan Bidang Pelayanan dan Penagihan. Dalam rangka melaksanakan tugas, Bidang Pelayanan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

- a. Pemantauan penyusunan bahan rencana strategi dan rencana kerja dan anggaran Bidang Pelayanan dan Penagihan;
- b. Pelaksanaan rencana strategi dan rencana kerja serta anggaran Bidang Pelayanan dan Penagihan;
- c. Perumusan kebijakan teknis pelayanan dan konsultasi pajak dan retribusi daerah, penagihan pajak daerah, penyelesaian keberatan dan banding;
- d. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya; dan
- e. Penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Bidang Pengawasan dan Pelaporan, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis operasional, koordinasi, pembinaan, pengendalian dan pemberian bimbingan Bidang Pengawasan dan Pelaporan. Dalam rangka melaksanakan tugas, Bidang Pengawasan dan Pelaporan, mempunyai fungsi:

- a. Pemantauan penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Bidang Pengawasan dan Pelaporan;
- b. Pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran Bidang Pengawasan dan Pelaporan;
- c. Perumusan kebijakan teknis pengawasan dan pemeriksaan pajak daerah, evaluasi dan pengendalian realisasi retribusi daerah dan Pendapatan Asli Daerah Lainnya serta pembukuan dan pelaporan pendapatan daerah;
- d. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya; dan
- e. Penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



**Gambar 2.2** Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Sumber : Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021



# **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM**

### **KABUPATEN LAMONGAN**



### BAB III

## GAMBARAN UMUM KABUPATEN LAMONGAN

### 3.1 Aspek Geografis

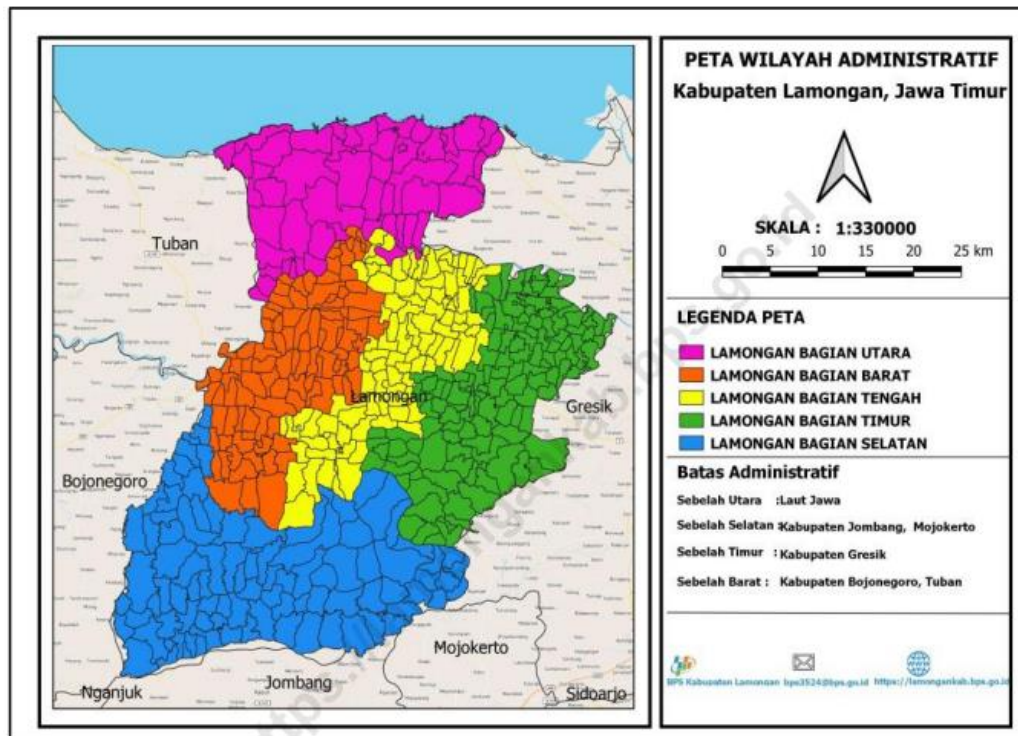
#### 3.1.1 Kondisi Geografis dan Topografi

Kabupaten Lamongan termasuk salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur. Secara astronomis Kabupaten Lamongan terletak pada posisi 6 51'54" sampai dengan 7 23'6" Lintang Selatan dan antara 112 4'41" sampai dengan 112 33'12" Bujur Timur. Berdasarkan posisi geografis Kabupaten Lamongan memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut (BPS, 2023).

- Sebelah Selatan : Kabupaten Jombang dan Kabupaten Mojokerto
- Sebelah Timur : Kabupaten Gresik
- Sebelah Utara : Laut Jawa
- Sebelah Barat : Kabupaten Bojonegoro



**PETA WILAYAH KABUPATEN LAMONGAN**  
**MAP OF LAMONGAN REGENCY**



**Gambar 3.1** Peta Kabupaten Lamongan

Sumber: Pemerintah Kabupaten Lamongan

Keadaan topografi Kabupaten Lamongan dapat ditinjau dari ketinggian wilayah di atas permukaan laut dan kelerengan lahan. Kabupaten Lamongan terdiri dari daratan rendah dan bonorowo dengan tingkat ketinggian 0-25 meter seluas 50,17%, sedangkan ketinggian 25-100 meter seluas 45,68%, selebihnya 4,15% berketinggian di atas 100 meter di atas permukaan air laut (BPS, 2023).

**Tabel 3.1** Ketinggian Wilayah Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan

No	Kecamatan	Tinggi Wilayah (mdpl)
1	Sukorame	90.78
2	Bluluk	63.56
3	Ngimbang	81.79
4	Sambeng	69.00
5	Mantup	2.00
6	Kembangbahu	5.17
7	Sugio	31.00
8	Kedungpring	26.74
9	Modo	54.88



No	Kecamatan	Tinggi Wilayah (mdpl)
10	Babat	6.91
11	Pucuk	9.71
12	Sukodadi	10.90
13	Lamongan	7.70
14	Tikung	9.46
15	Sarirejo	14.00
16	Deket	2.00
17	Glagah	5.34
18	Karangbinangun	0.62
19	Turi	6.05
20	Kalitengah	5.95
21	Karangganeng	6.44
22	Sekaran	6.60
23	Maduran	9.29
24	Laren	4.50
25	Solakuro	70.40
26	Paciran	15.00
27	Brondong	18.70
<b>Kabupaten Lamongan</b>		<b>19.16</b>

Sumber: Kabupaten Lamongan dalam Angka 2023

### 3.1.2 Luas Wilayah

Kabupaten Lamongan memiliki luas wilayah kurang lebih 1.812,8 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 12 kecamatan. Pembagian luas wilayah tiap kecamatan di Kabupaten Lamongan dapat dilihat pada tabel 3.2.

**Tabel 3.2** Luas Wilayah Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan

No	Kecamatan	Luas Total Area (km <sup>2</sup> )
1	Sukorame	4.147
2	Bluluk	5.415
3	Ngimbang	11.433
4	Sambeng	19.544
5	Mantup	9.307
6	Kembangbahu	6.384
7	Sugio	9.129
8	Kedungpring	8.443
9	Modo	7.780
10	Babat	6.295
11	Pucuk	4.484
12	Sukodadi	5.232
13	Lamongan	4.038
14	Tikung	5.299
15	Sarirejo	4.739
16	Deket	5.005
17	Glagah	4.052
18	Karangbinangun	5.288
19	Turi	5.869
20	Kalitengah	4.335
21	Karangganeng	5.132



No	Kecamatan	Luas Total Area (km <sup>2</sup> )
22	Sekaran	4.965
23	Maduran	3.015
24	Laren	9.600
25	Solokuro	10.102
26	Paciran	4.789
27	Brondong	7.459
<b>Kabupaten Lamongan</b>		<b>181.280</b>

Sumber: Kabupaten Lamongan dalam Angka 2023

Berdasarkan Tabel 3.2 diketahui bahwa kecamatan dengan luas wilayah terbesar adalah Kecamatan Sambeng dengan luas 19.544 Km<sup>2</sup> dan kecamatan dengan luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Maduran dengan luas 3.015 Km<sup>2</sup> (BPS, 2023).

### 3.2 Aspek Demografi

Penduduk Kabupaten Lamongan berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin pada tahun 2022 sebanyak 1.371.509 jiwa. Dengan perbandingan penduduk berjenis kelamin laki-laki sebanyak 686.117 jiwa (50,02%) dan penduduk berjenis kelamin perempuan sebanyak 685.392 jiwa (49,97%). Jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur di Kabupaten Lamongan Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Tahun 2023 Berdasarkan Umur

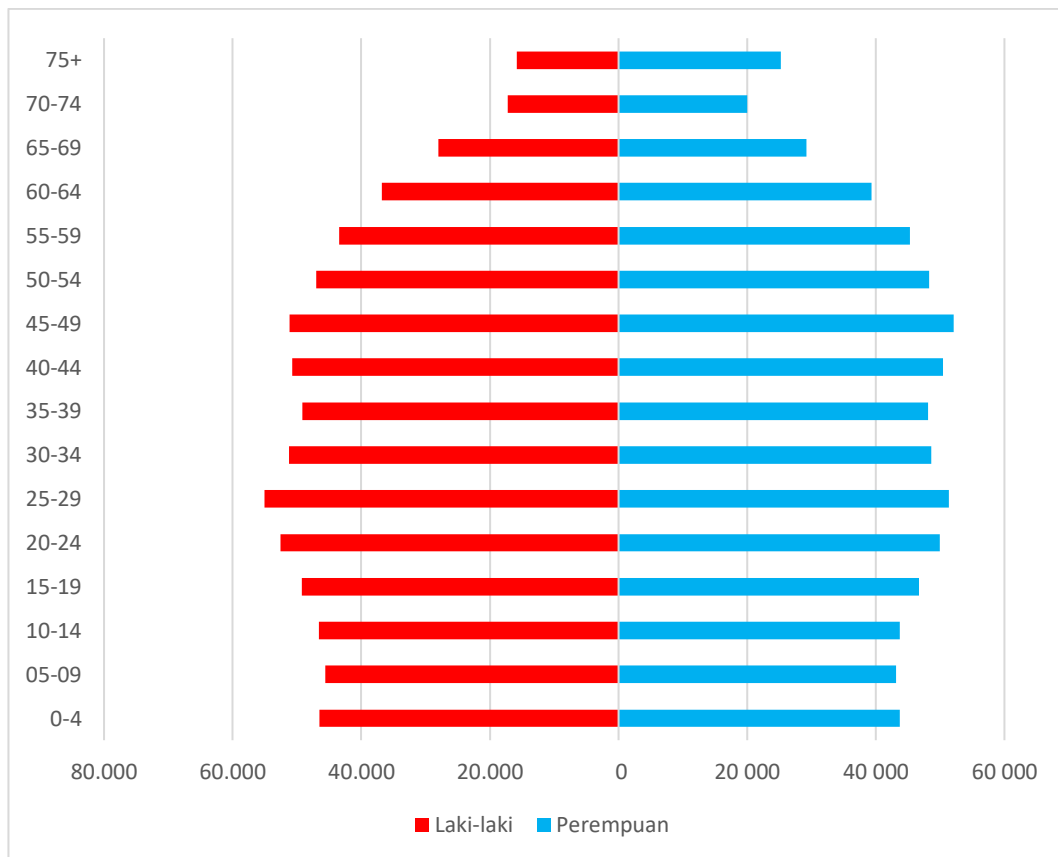
Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah (ribu)
	Laki-Laki	Perempuan	
0-4	46.540	43.707	90.247
5-9	45.572	43.163	88.735
10-14	46.614	43.768	90.382
15-19	49.237	46.723	95.960
20-24	52.547	49.941	102.488
25-29	55.057	51.379	106.436
30-34	51.222	48.656	99.878
35-39	49.165	48.110	97.275
40-44	50.729	50.433	101.162
45-49	51.157	52.076	103.233
50-54	46.969	48.276	95.245
55-59	43.434	45.341	88.775
60-64	36.813	39.360	76.173
65-69	28.034	29.245	57.279



Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah (ribu)
	Laki-Laki	Perempuan	
70-74	17.206	19.989	37.195
75+	15.821	25.225	41.046
<b>Kabupaten Lamongan</b>	<b>686.117</b>	<b>685.392</b>	<b>1.371.509</b>

Sumber: Kabupaten Lamongan dalam Angka 2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa masyarakat Kabupaten Lamongan didominasi oleh kelompok usia produktif (15-64 tahun) sebesar 966.625 jiwa, kemudian jumlah penduduk yang masuk ke dalam usia muda (0-14 tahun) sebesar 269.464 jiwa dan usia lanjut (>65 tahun) sebesar 135.520.



**Gambar 3.2** Piramida Penduduk Kabupaten Lamongan

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Lamongan

Berdasarkan gambar diatas, diketahui bahwa piramida penduduk di Kabupaten Lamongan pada tahun 2022 termasuk dalam tipe ekspansif (muda). Piramida ini dikenal juga dengan sebutan piramida penduduk





segitiga, kerucut, limas, atau piramida penduduk muda. Ini tercermin dari pola piramida yang melebar di bagian bawah dan cembung di bagian tengah yang merupakan penduduk usia muda. Karakteristik dari piramida ekspansif yaitu:

- Sebagian besar penduduk berusia muda;
- Penduduk lanjut usia relatif sedikit;
- Angka kelahiran lebih besar daripada angka kematian;
- Pertumbuhan penduduk sangat cepat;
- Rasio ketergantungan besar.

### **3.3 Aspek Pendidikan**

Jalur pendidikan di Indonesia terdiri atas pendidikan formal, pendidikan nonformal, dan pendidikan informal, ketiga jalur pendidikan tersebut dapat saling melengkapi dan memperkaya (Undang Undang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Sistem Pendidikan Nasional). Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Jenis pendidikan yang diajarkan meliputi pendidikan umum, kejuruan, akademik, profesi, vokasi, keagamaan, dan khusus.

Pendidikan yang terdapat di Kabupaten Lamongan bersifat formal/umum, yaitu meliputi pembelajaran TK/RA, tingkat dasar SD/MI, tingkat menengah SMP/MTs dan SMA/SMK/MA baik sekolah negeri maupun swasta. Berikut untuk persebaran sarana pendidikan dari TK sederajat hingga SMA di Kabupaten Lamongan.



**Tabel 3.4** Sarana Pendidikan di Kabupaten Lamongan

No	Kecamatan	TK/RA	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	PT
1	Sukorame	22	16	5	3	
2	Bluluk	24	20	2	4	
3	Ngimbang	43	39	8	8	
4	Sambeng	49	51	9	4	
5	Mantup	36	35	9	7	
6	Kembangbahu	45	46	9	6	
7	Sugio	63	66	13	8	
8	Kedungpring	55	48	15	9	
9	Modo	49	46	12	6	
10	Babat	74	68	25	18	
11	Pucuk	47	46	14	5	
12	Sukodadi	50	45	12	7	1
13	Lamongan	56	43	17	20	4
14	Tikung	42	37	8	4	
15	Sarirejo	31	29	6	5	
16	Deket	38	32	5	4	
17	Glagah	52	56	10	7	
18	Karangbinangun	39	39	9	5	
19	Turi	51	53	10	6	
20	Kalitengah	33	35	6	5	
21	Karanggeneng	37	37	12	9	
22	Sekaran	38	43	13	9	2
23	Maduran	34	38	10	9	
24	Laren	56	58	18	7	
25	Solokuro	33	36	23	13	
26	Paciran	57	58	39	35	3
27	Brondong	52	60	26	14	
<b>Kabupaten Lamongan</b>		<b>1.206</b>	<b>1.180</b>	<b>345</b>	<b>237</b>	<b>9</b>

Sumber: Kabupaten Lamongan Dalam Angka 2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui jumlah sarana pendidikan yang ada di Kabupaten Lamongan pada tahun 2022, dimana untuk TK/RA sebanyak 1.206 sekolah, kemudian SD/MI sebanyak 1.180 sekolah, SMP/MTs sebanyak 345 sekolah, dan SMA/SMK/MA sebanyak 237 sekolah, serta terdapat sebanyak 9 Perguruan Tinggi di Kabupaten Lamongan.

# **BAB IV**

## **METODE PENELITIAN**



## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### 4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuisioner, data ini menyangkut pengalaman responden terhadap layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Sedangkan data sekunder diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

#### 4.2 Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab maksud dan tujuan survei ini dilaksanakan antara lain:

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul berdasarkan karakteristik dalam tampilan tabel, grafik, dan diagram sehingga lebih menarik dan mudah dipahami.



b. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam Skala *Likert* dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dan perhitungan nilai SKM dengan mengacu rumus pada Persamaan (2). Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Survei Kepuasan Masyarakat layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan Tabel 4.2.

#### 4.3 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode Morgan dan Krejcie sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan rumus sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dimana :

$S$  = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan  $dk = 1$ , taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

$N$  = populasi

$P$  (populasi menyebar normal) =  $Q = 0,5$

$d = 0,05$

Berdasarkan rumus tersebut dihitung dengan taraf kesalahan 10% dan jumlah populasi kunjungan pembayaran 11 jenis pajak periode 01 Agustus 2023 hingga 01 September 2023 sebesar 216 kunjungan, maka diperoleh



jumlah sampel sebesar 216 responden. Sehingga ditetapkan pada survei ini dengan rincian tiap jenis pajak sebagai berikut.

**Tabel 4.1** Jumlah Sampel

Jenis Pajak	Jumlah Sampel
Hotel	6
Restoran	12
Hiburan	6
Reklame	12
Parkir	6
Air Bawah Tanah	9
Sarang Burung	3
Mineral Bukan Logam dan Batuan	3
Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	126
Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-2)	30
Penerangan Jalan	3
<b>Total</b>	<b>216</b>

#### 4.4 Langkah-Langkah Kegiatan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) **Membuat instrumen berbentuk kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Sebelum survei dilakukan, instrumen penelitian harus ditentukan. Dalam survei kepuasan masyarakat ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang mengacu pada peraturan yang berlaku.





**2) Mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik**

Sembilan unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik merupakan sembilan unsur yang tercantum pada peraturan yang berlaku.

**3) Menentukan populasi dan sampel penelitian**

Populasi pada penelitian ini merupakan semua pengguna layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, sedangkan pengambilan sampel pada penelitian ini akan dilakukan dengan menyesuaikan Tabel Morgan dan Krejcie sesuai aturan yang berlaku.

**4) Melakukan survei terhadap pengguna layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan**

Survei dilakukan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

**5) Melakukan *entry* data hasil survei**

Hasil survei yang telah didapatkan di *entry* pada format yang telah dibuat dengan Microsoft Excel.

**6) Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan**

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan Microsoft Excel.



**7) Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat**

Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Microsoft Excel. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

- a) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \left( \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left( \frac{1}{x} \right) = N$$

- b) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \left( \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- c. Menambah unsur yang dianggap relevan



- d. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 4.2** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 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 : Peraturan Menteri PAN & RB No. 14 Tahun 2017

### 8) Menyajikan data dan menyusun laporan

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

# **BAB V**

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**



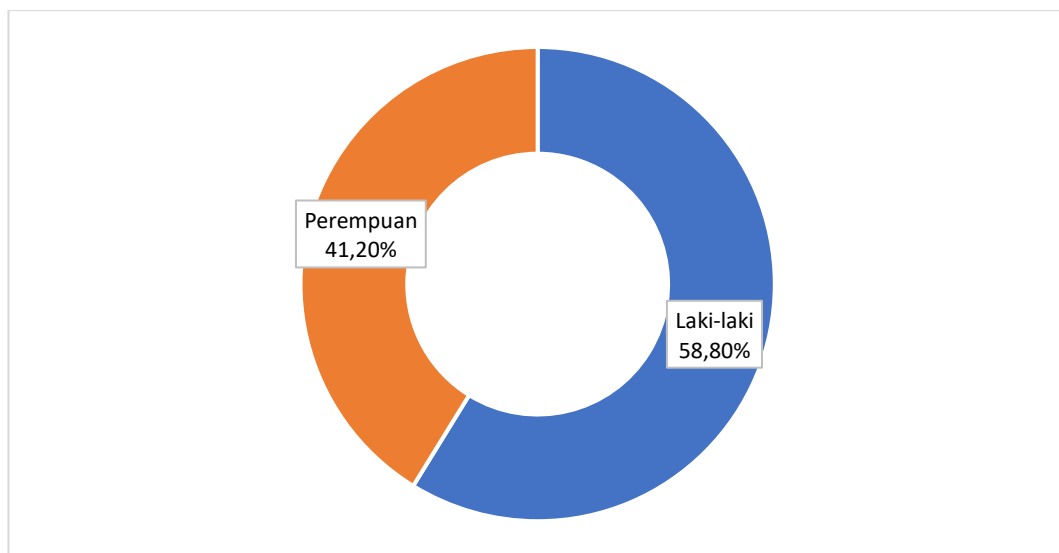


**BAB V**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**5.1 Karakteristik Responden**

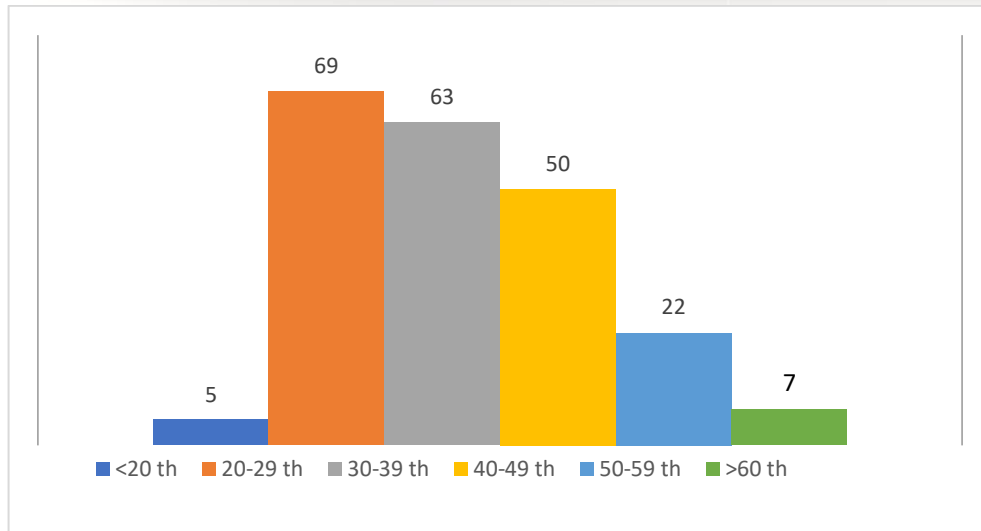
Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan telah dilakukan dengan melakukan survei kepada 216 responden, dengan karakteristik sebagai berikut.



**Gambar 5.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data survei diolah, 2023

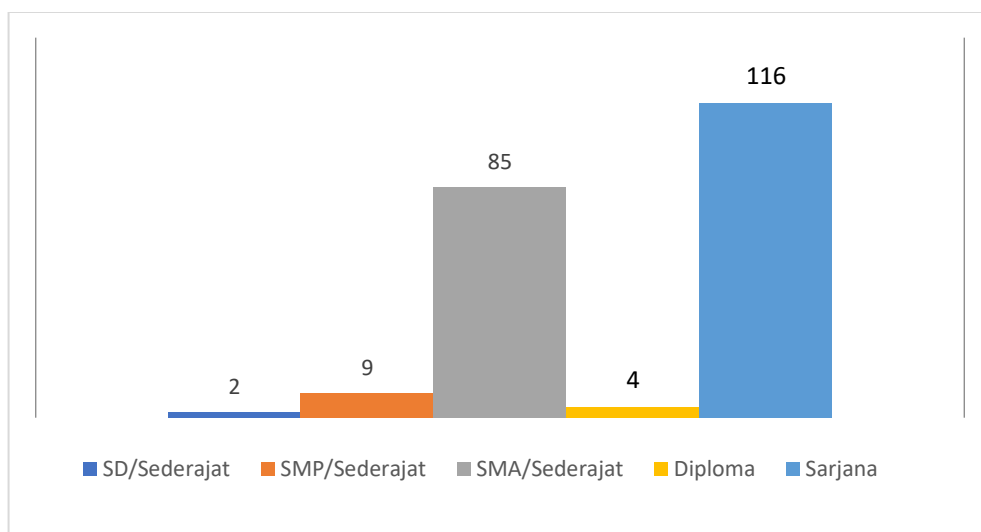
Berdasarkan Gambar 5.1 diketahui bahwa mayoritas responden adalah laki-laki dengan proporsi sebesar 58,80% atau sebanyak 127 orang. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 41,20% atau sebanyak 89 orang.



**Gambar 5.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data survei diolah, 2023

Sebagian besar responden adalah masyarakat dengan kelompok usia 20 - 29 tahun sebanyak 69 orang, diikuti oleh kelompok usia 30 - 39 tahun sebanyak 63 orang. Kemudian kelompok usia 40 – 49 tahun sebanyak 50 orang dan kelompok usia 50 – 59 tahun sebanyak 22 orang. Selanjutnya kelompok usia lebih dari 60 tahun sebanyak 7 orang dan kelompok usia dengan proporsi paling sedikit adalah kelompok usia kurang dari 20 tahun sebanyak 5 orang.



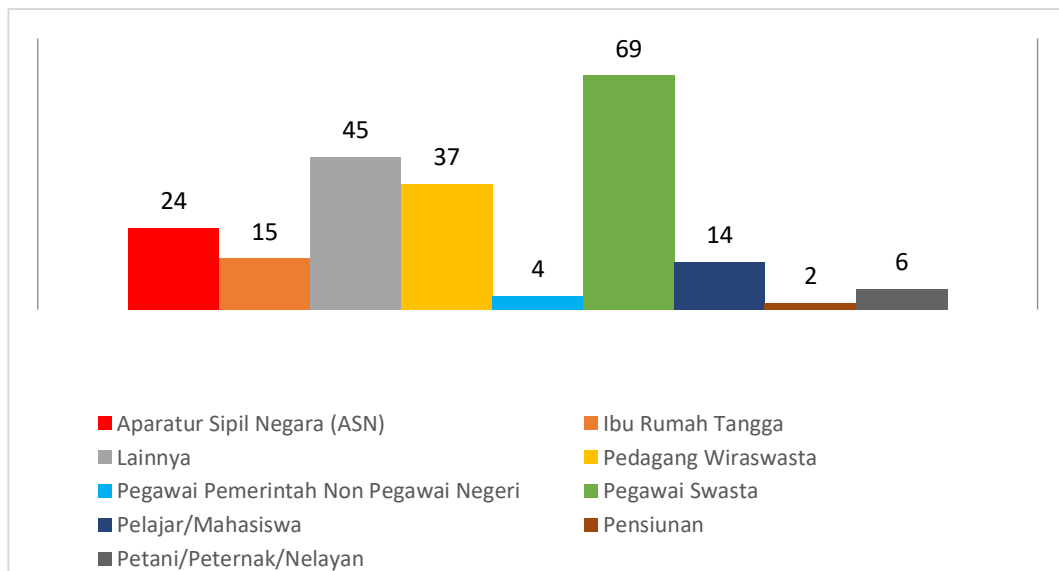
**Gambar 5.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Data survei diolah, 2023





Jika dilihat dari tingkat pendidikannya, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir yang ditamatkan pada Sarjana yaitu sebanyak 116 orang, diikuti oleh responden dengan latar belakang pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 85 orang dan SMP/Sederajat sebanyak 9 orang. Sementara responden yang memiliki latar belakang pendidikan Diploma dan SD/Sederajat masing-masing sebanyak 4 orang dan 2 orang.



**Gambar 5.4** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Gambar 5.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 69 orang, diikuti oleh responden dengan pekerjaan Lainnya sebanyak 45 orang. Kemudian sebagai Pedagang Wiraswasta sebanyak 37 orang, Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 24 orang, Ibu Rumah Tangga sebanyak 15 orang, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 14 orang, Petani/Peternak/Nelayan sebanyak 6 orang. Proporsi paling sedikit pada pekerjaan sebagai Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri dan Pensiunan masing-masing sebanyak 4 orang dan 2 orang.



## 5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang dilaksanakan kepada penerima layanan di loket Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sehingga didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pendapatan Daerah dengan hasil sebagai berikut.

**Tabel 5.1** Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Indeks	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,53	88,25	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,54	88,60	Sangat Baik
U3	Waktu	3,55	88,83	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,59	89,76	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58	89,58	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,65	91,13	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,59	89,70	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,50	87,38	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	86,34	Baik
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>		<b>3,55</b>	<b>88,84</b>	<b>Sangat Baik</b>

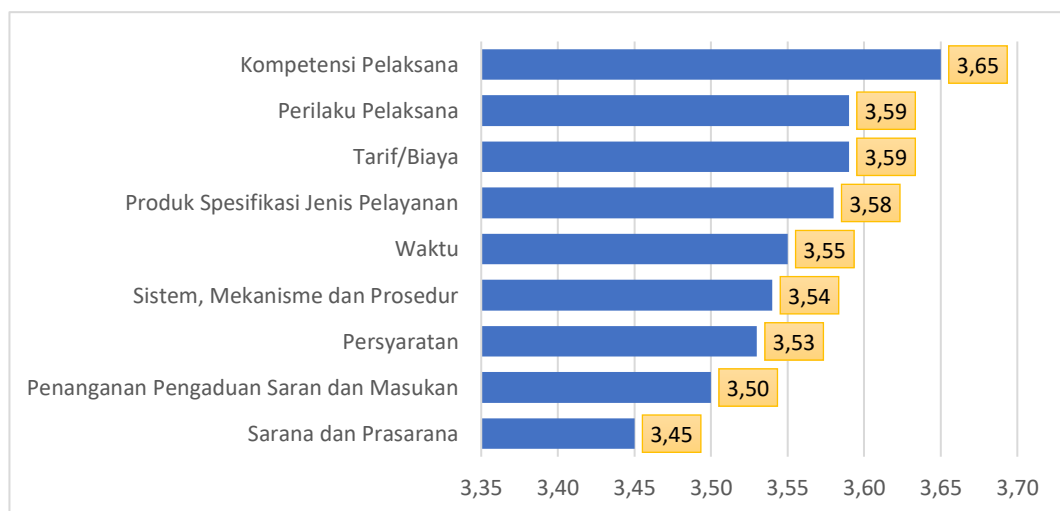
Sumber: Data survei diolah, 2023

Dilihat dari Tabel 5.1 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sebesar 88,84 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Dari 9 unsur pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, terdapat 3 unsur yang memiliki predikat baik yaitu unsur persyaratan (U1), unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U8) dan unsur sarana dan prasarana (U9). Unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U9) dengan predikat sangat baik, sedangkan unsur dengan nilai



kontribusi tertinggi yaitu pada unsur kompetensi pelaksana (U6) dengan predikat sangat baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2023, berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada tabel diatas, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,84. Nilai IKM tersebut menggambarkan bahwa mutu pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan berada pada kategori mutu pelayanan sangat baik (A), artinya kinerja pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan berada pada kondisi sangat baik.



**Gambar 5.5** Grafik Nilai IKM Per Unsur

Sumber : Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai indeks 91,13 dan predikat pelayanan Sangat Baik (A). Kemudian diikuti oleh unsur perilaku pelaksana (U7) dengan nilai indeks 89,70 dan predikat pelayanan Sangat Baik (A). Selanjutnya unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai indeks 89,76 dan predikat pelayanan Sangat Baik (A), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai indeks 89,58 dan predikat pelayanan Sangat



Baik (A), unsur waktu (U3) dengan nilai indeks 88,83 dan predikat pelayanan Sangat Baik (A), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2) dengan nilai indeks 88,60 dan predikat pelayanan Sangat Baik (A), unsur persyaratan (U1) dengan nilai indeks 88,25 dan predikat pelayanan Baik (B), dan unsur penanganan pengaduan dan saran (U8) dengan nilai indeks 87,38 dan predikat pelayanan Baik (B). Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur sarana dan prasarana (U9) dengan nilai indeks 86,34 dan predikat pelayanan Baik (B).

Kemudian berdasarkan hasil analisis, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan termasuk dalam kategori Sangat Baik (A). Namun menurut pengguna layanan dan pengunjung terdapat beberapa kekurangan terkait pelayanan dan sarana prasarana yang tersedia. Hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk meningkatkan kinerja pelayanannya.

1. Beberapa pengguna masih bingung dengan sistem administrasi pelayanan dan teknis dalam mengurus berkas yang dirasa masih sulit.
2. Banyak petugas loket yang tidak datang sesuai jam operasional loket.
3. Terdapat beberapa petugas yang kurang ramah kepada pengunjung.
4. Lahan parkir yang sempit, panas dan juga jauh, lahan parkir motor yang tidak ada kanopi serta tidak tersedia lahan parkir untuk mobil.

Menurut pengguna layanan dan pengunjung beberapa kelebihan pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yaitu:



1. Petugas pelayanan sangat baik dan cepat dalam mengarahkan pengguna layanan.
2. Fasilitas loket yang lengkap dan memuaskan.
3. Tempat tunggu yang nyaman dan bersih.
4. Alur dan prosedur pelayanan yang mudah.

### 5.3 Analisis GAP terhadap Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Analisis GAP merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (GAP) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

**Tabel 5.2** Analisis GAP Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

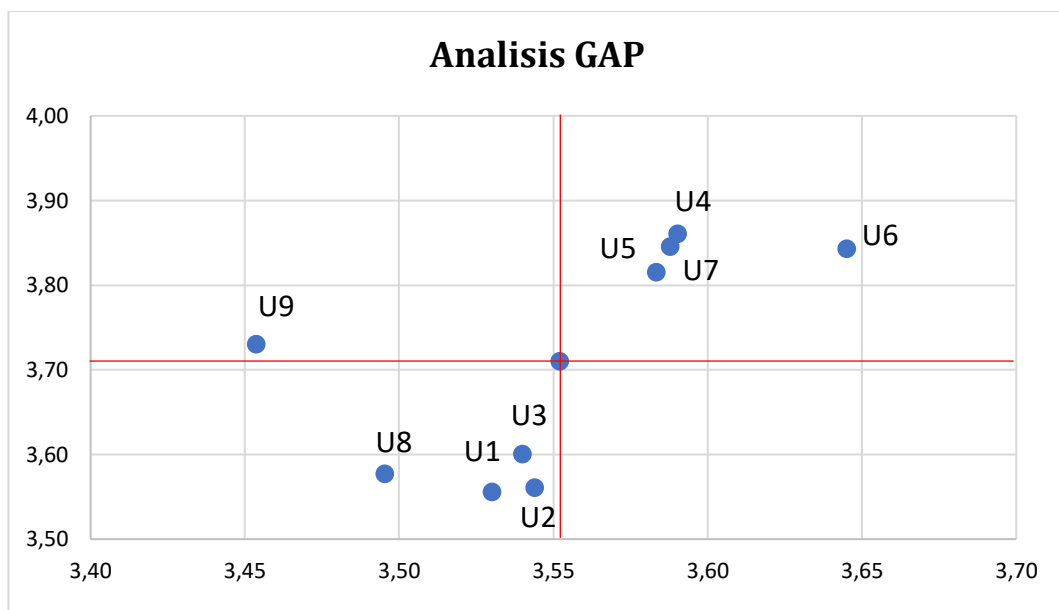
NO.	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan	3,53	3,56	-0,03
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,54	3,56	-0,02
U3	Waktu	3,55	3,60	-0,06
U4	Tarif/Biaya	3,59	3,86	-0,27
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58	3,81	-0,23
U6	Kompetensi Pelaksana	3,65	3,84	-0,20
U7	Perilaku Pelaksana	3,59	3,84	-0,26
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,50	3,58	-0,08
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	3,73	-0,28
<b>Nilai Rata-Rata Tertimbang</b>		<b>3,55</b>	<b>3,71</b>	<b>-0,16</b>
<b>Nilai IKM</b>		<b>88,84</b>	<b>92,73</b>	<b>-3,89</b>

Sumber: Data survei diolah, 2023



Berdasarkan analisis GAP pada Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan terkait layanan dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan bernilai negatif sebesar -3,89 artinya kualitas layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



**Gambar 5.6** Diagram Kartesius Layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Sumber : Data survei diolah, 2023

Menurut subbab 2.4, diperoleh informasi bahwa Kuadran I (prioritas utama perbaikan), Kuadran II (pertahankan prestasi), Kuadran III (prioritas rendah perbaikan) dan Kuadran IV (Berlebihan).

Berdasarkan analisis diagram kartesius pada Gambar 5.6 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan





memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut. Mayoritas masyarakat/pengunjung mengeluhkan lahan parkir yang sempit, jauh, serta lahan parkir motor panas karena tidak ada kanopi. Selain itu tidak tersedia lahan parkir untuk mobil.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur Tarif/Biaya (U4), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dan unsur Perilaku Pelaksana (U7). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur Persyaratan (U1), unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), unsur Waktu (U3) dan unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U8) memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Pada kuadran III ini yang menjadi sorotan sebagian besar responden adalah pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) yaitu terkait informasi mengenai alur administrasi pelayanan dan jam operasional petugas loket.

Selanjutnya pada kuadran IV, tidak satu unsur yang terletak pada kuadran ini.

# **BAB VI**

## **PENUTUP**



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sebesar 88,84 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik.
2. Berdasarkan hasil analisis diperoleh GAP bernilai negatif sebesar -3,89 artinya pengguna layanan mempunyai harapan yang lebih tinggi dari penilaian terhadap pelayanan yang telah diterima.
3. Berdasarkan diagram kartesius diperoleh bahwa unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur Sarana dan Prasarana (U9). Kemudian unsur pelayanan yang termasuk dalam prioritas rendah dan perlu diperbaiki adalah unsur Persyaratan (U1), unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), unsur Waktu (U3), serta unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U8). Sedangkan unsur yang memiliki kinerja yang baik dan harus dipertahankan adalah unsur Tarif/Biaya (U4), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dan unsur Perilaku Pelaksana (U7).



## 6.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut.

1. Perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sebesar 88,84 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik (A). Untuk peningkatan kinerja didapatkan melalui hasil analisa gap yang didapatkan nilai sebesar -3,89 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Berdasarkan hasil Analisa gap, didapatkan unsur yang masuk pada kuadran I atau prioritas utama adalah pada unsur Sarana Prasarana (U9), yang mana mayoritas masyarakat/pengunjung mengeluhkan lahan parkir yang sempit, jauh, serta lahan parkir motor panas karena tidak ada kanopi. Selain itu tidak tersedia lahan parkir untuk mobil. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat pada unsur sarana prasarana adalah sebagai berikut :
  - a. Melakukan perbaikan pada lahan parkir yang tersedia terkhususnya penambahan atap agar kondisi parkir tidak panas.
  - b. Kemudian terkait akses jalan menuju parkir yang sempit dan perlu adanya penunjuk jalan yang lebih jelas lagi, karena banyak masyarakat terutama yang pertama kali berkunjung ke MPP ini masih bingung untuk lokasi parkirnya.



- c. Dan jika memungkinkan bisa melakukan perluasan lahan parkir di MPP atau jika tidak memungkinkan untuk melakukan perluasan lahan parkir, bisa dengan kerja sama dengan pihak sekitar yang memiliki lahan parkir untuk penyediaan lahan parkir yang memadai.
2. Selain itu terkait pelayanan pada loket Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan di MPP, dapat dilakukan peningkatan pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), terutama terkait informasi alur administrasi pelayanan dan jam operasional petugas loket. Hal ini dikhususnya ketika pagi hari. Bisa dengan dibuatkan SOP pelayanan yang kemudian dicetak dalam x-banner yang dipasang di loket pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

**BPS. 2023.** *Kabupaten Lamongan Dalam Angka 2023*. Kabupaten Lamongan : BPS Kabupaten Lamongan, 2023.

**Kementerian PAN-RB. 2017.** *Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta : Kementerian PAN-RB, 2017.

**Wahyuni, Noor. 2014.** <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. [Online] 2014. [Dikutip: 11 06 2021.]  
<https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Survei



**BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN LAMONGAN**  
Jalan Basuki Rahmat No. 01, Kecamatan Lamongan,  
Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62211

#### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

##### IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Alamat Tinggal : .....

Usia :  <20 Tahun  40-49 Tahun  
 20-29 Tahun  50-59 Tahun  
 30-39 Tahun  >60 Tahun

Pendidikan Terakhir :  Tidak tamat SD/Sederajat  SMA/Sederajat  
 SD/Sederajat  Diploma  
 SMP/Sederajat  Sarjana

Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Profesional  
 Petani/Peternak/Nelayan (pengacara/konsultan/lainnya)  
 Buruh Kasar/Supir/Tukang  Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri  
 Pedagang Wiraswasta  Pensiunan  
 Pegawai Swasta  Ibu Rumah Tangga  
 Aparatur Sipil Negara (ASN)  Lainnya, sebutkan : .....

Nomor Telpn : .....

Jenis Pelayanan :  Pajak Hotel  Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan  
 Pajak Restoran  Bia Perolehan Hak Atas Tanah dan  
 Pajak Hiburan  Bangunan (BPHTB)  
 Pajak Reklame  Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan  
 Pajak Parkir  Perkotaan (PBB-P2)  
 Pajak Air Bawah Tanah  Pajak Penerangan Jalan  
 Pajak Sarang Burung

##### PERSEPSI RESPONDEN

**Petunjuk:** Beri tanda ceklis (√) pada kolom pilihan jawaban sesuai jawaban responden.

Kepuasan :	Harapan :
1 : Tidak Setuju/Tidak Mudah/Tidak Sesuai/Tidak Puas/Tidak Baik	1 : Tidak Penting
2 : Kurang Setuju/Kurang Mudah/Kurang Sesuai/Kurang Puas/Kurang Baik	2 : Kurang Penting
3 : Setuju/Mudah/Sesuai/Puas/Baik	3 : Penting
4 : Sangat Setuju/Sangat Mudah/Sangat Sesuai/Sangat Puas/Sangat Baik	4 : Sangat Penting

No.	Pertanyaan	Kepuasan				Alasan (jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
<b>I Persyaratan</b>										
1	Terdapat informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan secara terbuka (di tempat umum yang mudah dibaca secara jelas)									
2	Persyaratan baik teknis maupun administratif untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi									
<b>II Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>										
3	Terdapat informasi tentang tata cara / alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas									
4	Tata cara / alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan									
<b>III Waktu Penyelesaian</b>										
5	Jam pelayanan telah sesuai dengan informasi tertulis / yang telah dijelaskan									
6	Waktu tunggu pelayanan (antrian) cukup singkat									
7	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan semua tahapan pelayanan cukup cepat									





**BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN LAMONGAN**  
Jalan Basuki Rahmat No. 01, Kecamatan Lamongan,  
Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62211

No.	Pertanyaan	Kepuasan				Alasan (Jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
<b>IV Tarif dan Biaya</b>										
8	Biaya/tarif pelayanan diinformasikan tertulis dengan jelas									
9	Petugas pelayanan tidak menarik biaya atau menerima imbalan terhadap suatu layanan yang diterima									
<b>V Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>										
10	Hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan									
<b>VI Kompetensi Pelaksana</b>										
11	Petugas terampil, cermat, dan teliti dalam memberikan pelayanan									
12	Petugas sigap / cepat dalam memberikan pelayanan									
13	Petugas mampu memberikan penjelasan serta arahan yang detail dan jelas berkaitan dengan produk layanan									
<b>VII Perilaku Pelaksana</b>										
14	Petugas bersikap ramah dalam melayani									
15	Petugas bersikap sopan dalam melayani									
<b>VIII Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>										
16	Tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/SMS pengaduan dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran									
17	Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan (khusus untuk pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan)									
<b>IX Sarana dan Prasarana</b>										
18	Perlengkapan pelayanan (ATK, Komputer, Printer, Scanner, dll) berkualitas baik dan lengkap									
19	Ruang tunggu pelayanan bersih, nyaman, dan memadai untuk pengunjung / pengguna layanan									
20	Kamar mandi bersih, memadai dan terbagi atas laki-laki dan perempuan									
21	Terdapat lahan parkir yang memadai untuk kendaraan roda 2 dan roda 4									

Kekurangan Pelayanan :

.....

Kelebihan Pelayanan :

.....

Inovasi yang diharapkan Responden untuk Peningkatan Pelayanan :

.....

Pencacah/Surveyor

Lamongan, ..... 2023  
Responden

(.....)

(.....)



Lampiran 2. Nilai IKM BAPENDA Kabupaten Lamongan

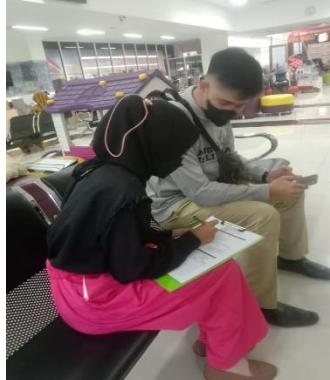
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>	
<b>BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LAMONGAN</b>	
<b>TAHUN 2022</b>	
<b>NILAI IKM</b>	<b>LAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH</b>
<b>88,84</b>	<p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <p><b>Jumlah</b> : 216 orang</p> <p><b>Jenis Kelamin</b> : L = 127 orang; P = 89 orang</p> <p><b>Pendidikan</b> : SD/Sederajat = 2 orang</p> <p style="padding-left: 100px;">SMP/Sederajat = 9 orang</p> <p style="padding-left: 100px;">SMA/Sederajat = 85 orang</p> <p style="padding-left: 100px;">Diploma = 4 orang</p> <p style="padding-left: 100px;">Sarjana = 116 orang</p> <p>Periode survei : 01 Agustus 2023 – 01 September 2023</p>
<p><b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN</b></p> <p><b>MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN</b></p> <p><b>UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN</b></p> <p><b>KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b></p>	



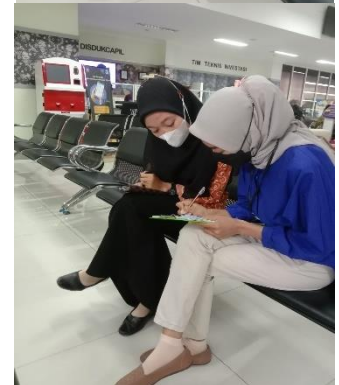
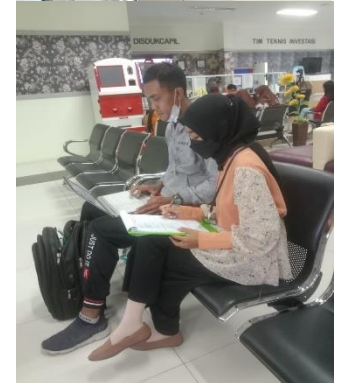
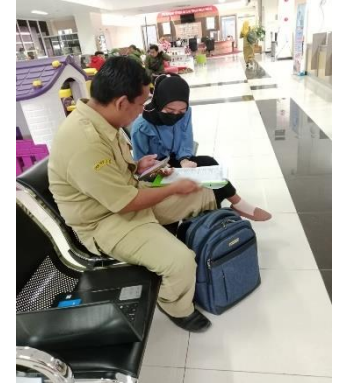
DOKUMENTASI







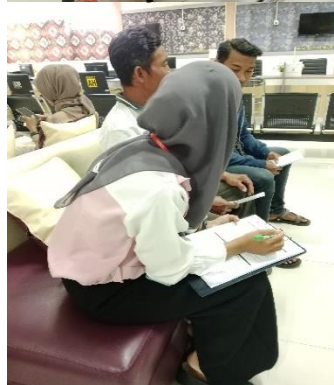






























# Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 01, Kauman, Jetis,  
Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan