

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025



BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA)
KABUPATEN LAMONGAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. 1	
2. Error! Bookmark not defined.	
3. Rekapitulasi Data	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pajak daerah yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital (e-survei) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah 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** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	29-30 Juni 2025	2
2.	Pengumpulan Data	1 Juli - 14 Juli 2025	14
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	15 Juli - 20 Juli 2025	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	21 Juli - 28 Juli 2025	8

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 130 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 97 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

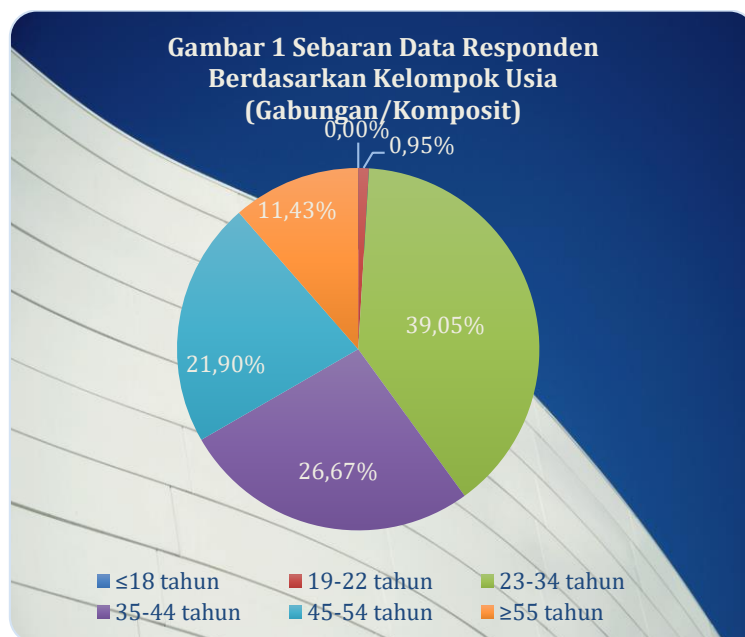
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 105 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

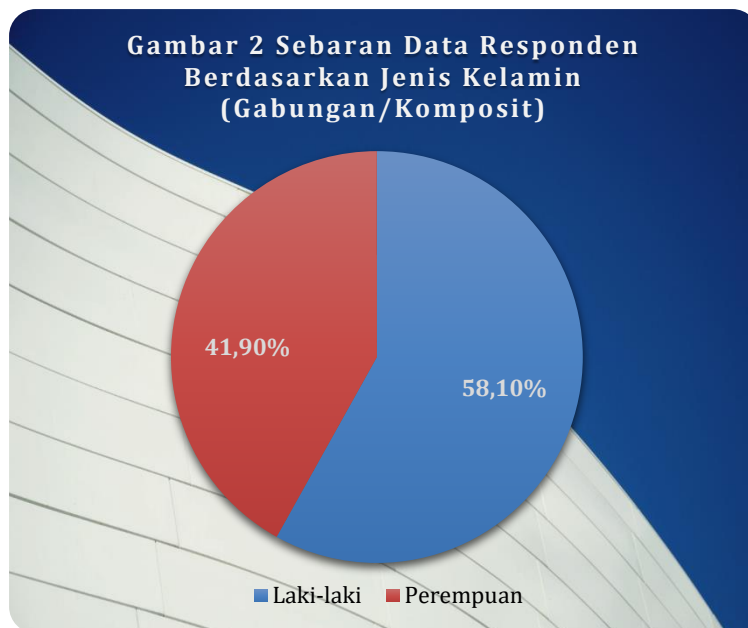
1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	≤18 tahun	0	0,00%
2	19-22 tahun	1	0,95%
3	23-34 tahun	41	39,05%
4	35-44 tahun	28	26,67%
5	45-54 tahun	23	21,90%
6	≥55 tahun	12	11,43%
	Jumlah	105	100,00%



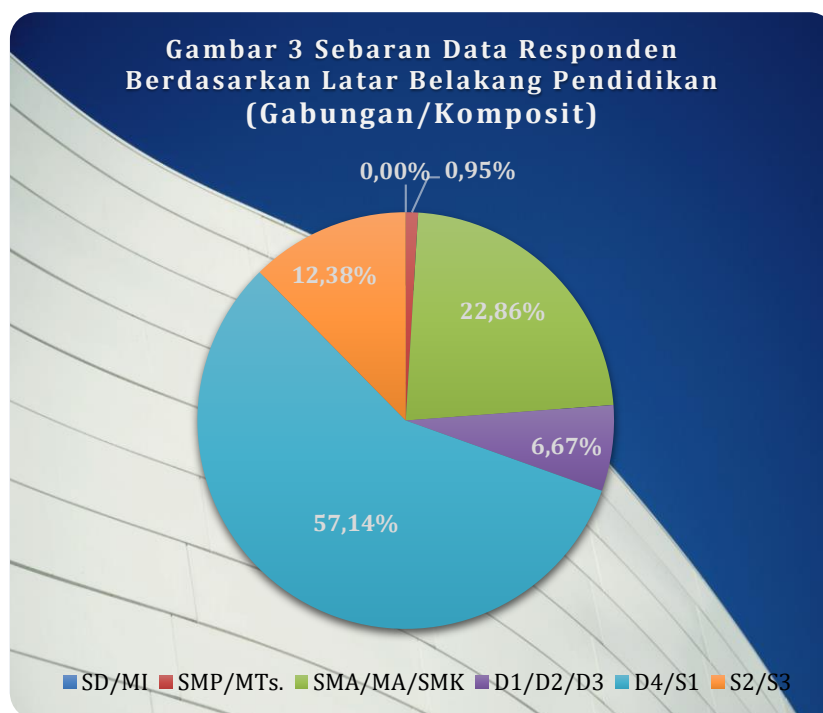
2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	61	58,10%
2	Perempuan	44	41,90%
	Jumlah	105	100,00%



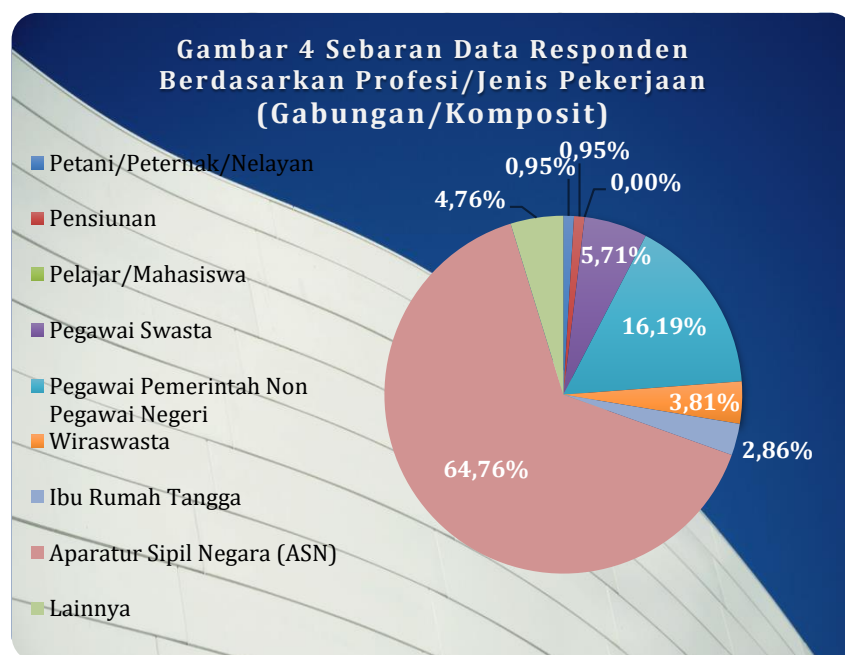
3. Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD/MI	0	0,00%
2	SMP/MTs.	1	0,95%
3	SMA/MA/SMK	24	22,86%
4	D1/D2/D3	7	6,67%
5	D4/S1	60	57,14%
6	S2/S3	13	12,38%
Jumlah		105	100,00%



4. Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Petani/Peternak/Nelayan	1	0,95%
2	Pensiunan	1	0,95%
3	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
4	Pegawai Swasta	6	5,71%
5	Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri	17	16,19%
6	Wiraswasta	4	3,81%
7	Ibu Rumah Tangga	3	2,86%
8	Aparatur Sipil Negara (ASN)	68	64,76%
9	Lainnya	5	4,76%
	Jumlah	105	100,00%

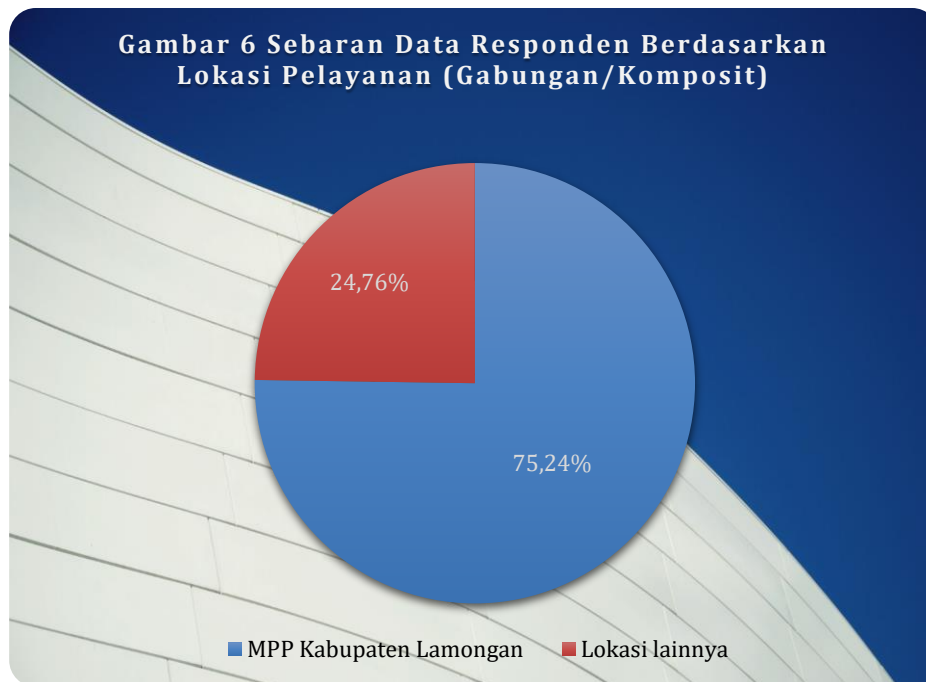


5. Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Pajak Hotel	3	2,86%
2	Pajak Hiburan	3	2,86%
3	Pajak Restoran	6	5,71%
4	Pajak Reklame	2	1,90%
5	Pajak Parkir	3	2,86%
6	Pajak Air Tanah	2	1,90%
7	Pajak Penerangan Jalan	3	2,86%
8	Pajak Sarang Burung Walet	2	1,90%
9	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	1	0,95%
10	Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2)	70	66,67%
11	Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	10	9,52%
	Jumlah	105	100,00%

6. Data Responden Berdasarkan Lokasi Pelayanan

No	Lokasi Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	MPP Kabupaten Lamongan	79	75,24%
2	Lokasi lainnya	26	24,76%
	Jumlah	105	100,00%



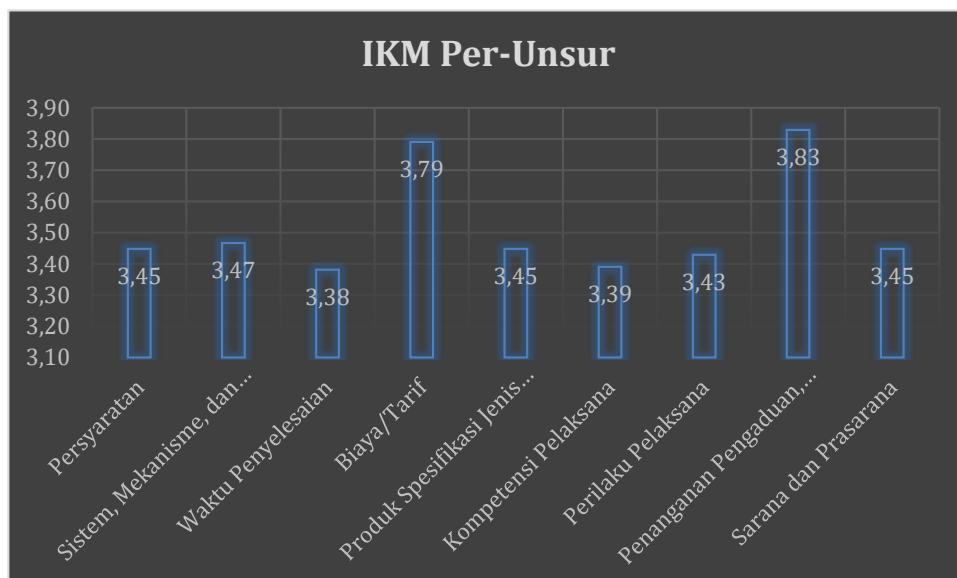
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	ΣNILAI/ UNSUR	NRR/ UNSUR	NRR TERTIMBANG/ UNSUR	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN	UKURAN KINERJA
1	Persyaratan	362,00	3,45	0,38	86,19	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	364,00	3,47	0,38	86,67	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	355,00	3,38	0,38	84,52	B	Baik
4	Biaya/Tarif	398,00	3,79	0,42	94,76	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	362,00	3,45	0,38	86,19	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	356,00	3,39	0,38	84,76	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	360,00	3,43	0,38	85,71	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	402,00	3,83	0,42	95,71	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	362,00	3,45	0,38	86,19	B	Baik
	Jumlah	3.321,00	31,63	3,51	790,71		
	Nilai IKM			3,51	87,77	B	Baik

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,38. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,39 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3,43 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,83, unsur Biaya/tarif 3,79 dan unsur sistem, mekanisme dan prosedur nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Untuk di tiap kantor kecamatan seharusnya ada petugas dari Bapenda”.
- “Mohon ditinjau lagi untuk penentuan wilayah, karena ada kaitannya dg besaran pajak yg harus dibayar”.
- “Jangka waktu perubahan/penyesuaian SPPT PBB lumayan lama”.
- “Terkadang Perugas dari RT kurang cepat dalam penyampaian informasi kesiapan pembayaran PBB”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pembayaran secara online sering tidak masuk data Bapenda. Sehingga masih ada tagihan.
- Penetapan Besaran PBB agar diadakan validasi data secara berkala.
- Tambah petugas pelayanan yang good looking.
- Penyampaian kartu pembayaran agar disampaikan kepada wajib pajak agar lebih awal.
- Parkir kurang luas.

- Memberikan pelatihan khusus untuk pegawai yang memberikan pelayanan.
- Peningkatan layanan via digitalisasi.
- Untuk lebih ditingkatkan tentang penyuluhan PBB.
- Tolong difasilitasi WP yang belum mengerti prosedurnya.
- Tolong Tambahkan Pegawai Pelayanan Bapenda di MPP.
- Tidak ada sangat memuaskan sebagai tokoh masyarakat selalu memberi contoh percepatan pembayaran PBB dan ikut aktif membantu pemasukannya/sosialisasi penyuluhan PBB.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

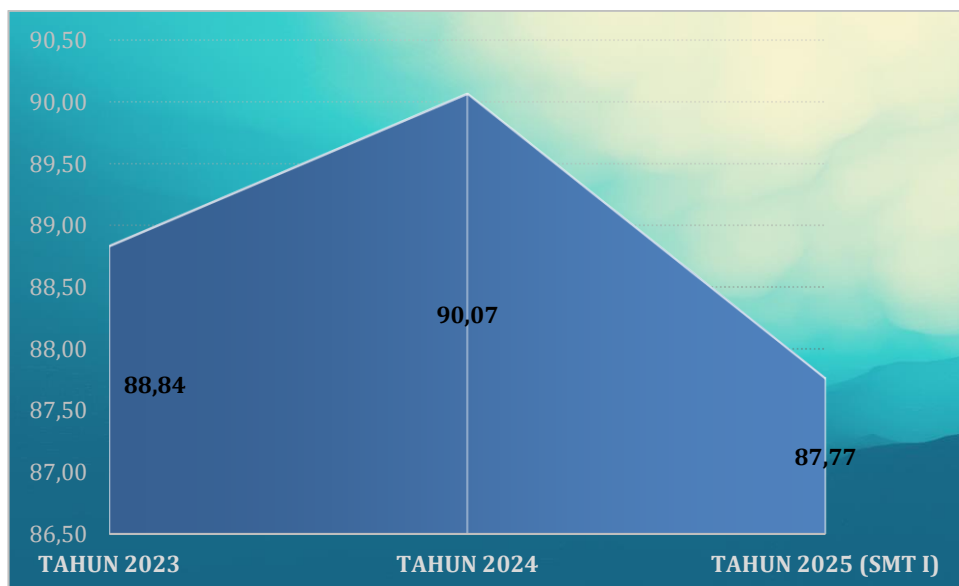
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 15 Agustus 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"			√	√	Bagian Terkait
		Penambahan loket layanan			√	√	Bagian Terkait
2	Kompetensi Petugas	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap kompetensi petugas			√	√	Bagian Terkait
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Bagian Terkait
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√	√	Bagian Terkait

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dapat dilihat melalui grafik berikut :

No	Periode IKM	Hasil IKM	Selisih IKM	Persentase
1	Tahun 2023	88,84		
2	Tahun 2024	90,07	1,23	1,38%
3	Tahun 2025 (SMT I)	87,77	-2,30	-2,55%



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi dinamika kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I tahun 2025 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,77. Meskipun demikian, nilai SKM Bapenda Kabupaten Lamongan menunjukkan dinamika peningkatan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, kompetensi pelaksana, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,83, unsur Biaya/tarif 3,79 dan unsur sistem, mekanisme dan prosedur nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47.

Lamongan, 28 Juli 2025


Kepala Bapenda Kabupaten Lamongan

EDY YUNAN ACHMADI, S.STP., M.Si.

NIP. 19801027 199912 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada **masyarakat**. Sehingga Bapenda Kabupaten Lamongan secara rutin melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanannya pada **kinerja Semester I Tahun 2025**.

Pernyataan atau pertanyaan sengaja dirancang **sesederhana mungkin**, agar tidak mengurangi waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pengguna layanan. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei dan **dijamin kerahasiaannya**.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terimakasih.

Lamongan, Juli 2025

I. PROFIL RESPONDEN

Description (optional)

Nomor Handphone (HP)

Long answer text

Asal

Long answer text

Usia/Umur *

☐ 1. ≤18 tahun

- ☐ 2. 19-22 tahun
- ☐ 3. 23-34 tahun
- ☐ 4. 35-44 tahun
- ☐ 5. 45-54 tahun
- ☐ 6. ≥ 55 tahun

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

- ☐ 1. SD/MI
- ☐ 2. SLTP/SMP/MTs.
- ☐ 3. SLTA/SMA/MA/SMK
- ☐ 4. Diploma (D1/D2/D3)
- ☐ 5. Sarjana (D4/S1)
- ☐ 6. Pasca Sarjana (S2/S3)

Pekerjaan Utama *

- ☐ 1. Petani/Peternak/Nelayan
- ☐ 2. Pensiunan
- ☐ 3. Pelajar/Mahasiswa
- ☐ 4. Pegawai Swasta
- ☐ 5. Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
- ☐ 6. Wiraswasta
- ☐ 7. Ibu Rumah Tangga
- ☐ 8. Aparatur Sipil negara (ASN)
- ☐ Other...

Jenis layanan yang diterima (bisa memilih lebih dari satu jawaban) *

- ☐ 1. Pajak Hotel
- ☐ 2. Pajak Hiburan
- ☐ 3. Pajak Restoran
- ☐ 4. Pajak Reklame
- ☐ 5. Pajak Parkir
- ☐ 6. Pajak Air Tanah
- ☐ 7. Pajak Penerangan Jalan
- ☐ 8. Pajak Sarang Burung Walet
- ☐ 9. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- ☐ 10. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2)
- ☐ Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Lokasi Pelayanan *

- ☐ 1. MPP Kabupaten Lamongan
- ☐ 2. Lainnya, sebutkan

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian persyaratan** dengan jenis pelayanannya. *

- ☐ 1. Tidak sesuai
- ☐ 2. Kurang sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat sesuai

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kemudahan prosedur pelayanan** di unit ini. *

- ☐ 1. Tidak mudah

- ☐ 2. Kurang mudah
- ☐ 3. Mudah
- ☐ 4. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kecepatan waktu penyelesaian** dalam memberikan pelayanan. *

- ☐ 1. Tidak cepat
- ☐ 2. Kurang cepat
- ☐ 3. Cepat
- ☐ 4. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran **biaya/tarif** dalam pelayanan. *

- ☐ 1. Sangat mahal
- ☐ 2. Cukup mahal
- ☐ 3. Murah
- ☐ 4. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

- ☐ 1. Tidak sesuai
- ☐ 2. Kurang sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kompetensi/kemampuan petugas** dalam pelayanan. *

- ☐ 1. Tidak kompeten
- ☐ 2. Kurang kompeten
- ☐ 3. Kompeten
- ☐ 4. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang **perilaku petugas** dalam melayani, dalam hal ini *
terkait dengan kesopanan dan keramahan.

- ☐ 1. Tidak sopan dan tidak ramah
- ☐ 2. Kurang sopan dan kurang ramah
- ☐ 3. Sopan dan ramah
- ☐ 4. Sangat sopan dan sangat ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang **penanganan pengaduan** pengguna layanan. *

- ☐ 1. Tidak ada / sangat tidak berfungsi
- ☐ 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ 3. Berfungsi kurang maksimal
- ☐ 4. Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kualitas sarana dan prasarana**. *

- ☐ 1. Tidak baik
- ☐ 2. Kurang baik
- ☐ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat baik

III. KELUHAN DAN SARAN/APRESIASI YANG INGIN DISAMPAIKAN RESPONDEN

(Jika tidak ada keluhan, saran atau apresiasi bisa dituliskan dengan kata "tidak ada")

KELUHAN

Long answer text

SARAN

Long answer text

APRESIASI YANG INGIN DISAMPAIKAN RESPONDEN (Misalnya: Puas/Sangat Puas/atau tuliskan dengan jawaban yang lainnya)

Long answer text

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

3. Rekapitulasi Data SKM

No Responden	Usia/Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	U1 - Persyaratan	U2 - Prosedur	U3 - Waktu	U4 Biaya/Tarif	U5 - Produk	U6 - Kompetensi	U7 - Perilaku	U8 - Pengaduan	U9 - Sarana dan Prasarana
1	3	2	6	8	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	5	8	10	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	6	1	5	8	10	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4
4	5	1	6	8	10	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	6	1	5	8	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	1	6	8	10	1	3	4	4	4	3	3	3	4	3
7	3	2	5	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	4	1	3	4	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	6	2	6	8	10	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	3	1	3	5	10	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	4	1	3	4	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	1	3	4	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	1	3	4	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	1	5	8	11	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	1	5	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	2	5	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	4	2	6	8	11	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	1	3	5	3	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
19	3	1	5	8	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	1	5	8	11	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	2	6	7	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	1	5	8	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	6	2	3	7	10	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3
24	5	2	4	8	11	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	1	3	6	10	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	2	3	7	10	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	2	5	8	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	1	3	5	10	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	5	2	5	8	11	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
30	4	1	5	8	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
31	5	1	5	8	10	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	2	4	8	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	2	5	8	10	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4
34	6	2	5	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	1	5	8	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	6	1	2	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

37	3	1	5	8	10	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3
38	5	1	3	8	10	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	2	5	8	10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	2	5	8	1	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
41	3	2	4	8	10	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
42	3	2	5	8	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	4	1	3	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	2	5	8	10	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	4	1	3	5	10	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3
46	3	2	4	8	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47	5	1	5	8	10	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
48	4	1	3	5	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	1	4	6	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3
50	3	2	5	8	10	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	3	1	5	5	10	1	3	1	3	4	3	3	3	4	3
52	5	1	5	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	2	5	8	10	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
54	6	2	3	8	10	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	5	1	6	1	11	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3
56	3	1	3	5	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	3	1	5	5	10	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	3	1	5	8	7	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4
59	5	2	5	8	10	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	2	5	8	10	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	5	1	5	8	3	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4
62	4	2	6	8	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
63	3	2	4	8	10	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3
64	3	2	5	9	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	2	1	3	5	8	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	5	1	5	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	4	1	5	9	11	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	5	2	5	8	10	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	2	5	8	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	2	5	8	10	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
71	3	2	5	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	3	2	5	9	11	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	2	4	8	9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	1	5	8	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
75	4	1	5	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	5	1	5	8	10	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
77	4	2	6	8	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	6	1	6	2	10	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
79	4	2	5	8	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	5	1	5	8	10	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	4	2	6	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3

82	6	1	3	8	10	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	2	5	5	7	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4
84	3	1	3	5	10	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	1	3	5	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3
86	6	1	3	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	6	2	5	8	10	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
88	4	1	5	5	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4
89	3	1	5	8	3	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3
90	3	1	5	6	10	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
91	3	1	3	9	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	2	5	5	10	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3
93	5	1	5	8	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
94	6	1	5	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	2	5	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	1	5	6	8	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	5	1	6	8	11	1	3	3	3	2	3	3	4	4	3
98	3	1	3	8	10	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
99	3	2	3	5	10	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3
100	4	1	5	4	11	1	3	2	2	4	3	3	3	3	2
101	4	1	5	9	10	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
102	5	1	6	8	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	5	2	5	8	10	1	3	3	3	4	3	4	3	1	4
104	4	1	5	8	10	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	5	1	5	8	10	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4

BAB V

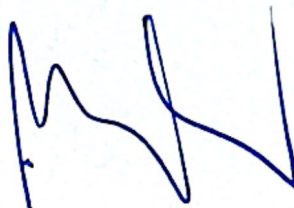
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,77. Meskipun demikian, nilai SKM Bapenda Kabupaten Lamongan menunjukkan dinamika peningkatan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, kompetensi pelaksana, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,83, unsur Biaya/tarif 3,79 dan unsur sistem, mekanisme dan prosedur nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47.

Lamongan, 28 Juli 2025

Kepala Bapenda Kabupaten Lamongan



EDY YUNAN ACHMADI, S.STP., M.Si.

NIP. 19801027 199912 1 001