



Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Probolinggo

Laporan Akhir

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**Badan Pengelolaan Pendapatan,
Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Probolinggo
Tahun 2022**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Hukum.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan	5
1.4 Sasaran	6
1.5 Ruang Lingkup	7
1.6 Keluaran Yang Diharapkan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.3 Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
2.3.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat	15
2.3.2 Pelaksanaan Survei.....	16
2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
2.5 Analisis GAP/Kesenjangan.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM KABUPATEN PROBOLINGGO.....	22
3.1 Aspek Geografis.....	23
3.1.1 Kondisi Geografis dan Topografi.....	23
3.1.2 Luas Wilayah.....	24
3.2 Penduduk.....	25
3.3 Pendidikan.....	28
3.4 Kesehatan.....	29
BAB IV METODE PENELITIAN.....	31
4.1 Sumber Data.....	32
4.2 Penentuan Ukuran dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
4.3 Langkah-Langkah Penelitian.....	34
4.4 Metode Analisis Data	37
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	38



5.1	Karakteristik Responden	39
5.2	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah	42
5.2.1	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyusunan APBD.....	47
5.2.2	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penatausahaan Keuangan.....	59
5.2.3	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Akuntansi dan Pelaporan.....	71
5.2.4	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengelolaan BMD.....	84
5.2.5	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penerimaan PAD	96
5.3	Analisis GAP terhadap Pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah.....	109
5.3.1	Analisis GAP terhadap Layanan Penyusunan APBD	112
5.3.2	Analisis GAP terhadap Layanan Penatausahaan Keuangan.....	115
5.3.3	Analisis GAP terhadap Layanan Akuntansi dan Pelaporan.....	117
5.3.4	Analisis GAP terhadap Layanan Pengelolaan BMD	119
5.3.5	Analisis GAP terhadap Layanan Penerimaan PAD	121
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		124
6.1	Kesimpulan.....	125
6.2	Rekomendasi	128
DAFTAR PUSTAKA.....		132
LAMPIRAN.....		133



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	18
Tabel 3.1 Ibu Kota Kecamatan dan Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Probolinggo	24
Tabel 3.2 Rasio Jenis Kelamin dan Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021	26
Tabel 3.3 Penduduk Menurut Kelompok Umur di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021	27
Tabel 3.4 Sarana Pendidikan di Kabupaten Probolinggo	29
Tabel 3.5 Sarana Kesehatan di Kabupaten Probolinggo	30
Tabel 4. 1 Jumlah Sampel.....	33
Tabel 4.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	36
Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo	43
Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan yang Diberikan oleh Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Kabupaten Probolinggo	46
Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyusunan APBD	47
Tabel 5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penatausahaan Keuangan	59
Tabel 5.5 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Akuntansi dan Pelaporan.....	72
Tabel 5.6 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengelolaan BMD	84
Tabel 5.7 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penerimaan PAD	96
Tabel 5.8 Analisis GAP Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo	110
Tabel 5.9 Analisis GAP Layanan Penyusunan APBD	113
Tabel 5.10 Analisis GAP Layanan Penatausahaan Keuangan.....	115
Tabel 5.11 Analisis GAP Layanan Akuntansi dan Pelaporan.....	117
Tabel 5.12 Analisis GAP Layanan Pengelolaan BMD	119
Tabel 5.13 Analisis GAP Layanan Penerimaan PAD	121



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo	14
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	20
Gambar 3.1 Peta Kabupaten Probolinggo	24
Gambar 3.2 Piramida Penduduk Kabupaten Probolinggo.....	27
Gambar 5.1 Proporsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Gambar 5.2 Proporsi Responden Menurut Kelompok Usia	40
Gambar 5.3 Proporsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan yang Ditamatkan ...	41
Gambar 5.4 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	42
Gambar 5.5 Persepsi Responden pada Unsur Persyaratan Layanan Penyusunan APBD.....	48
Gambar 5.6 Persepsi Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penyusunan APBD	49
Gambar 5.7 Persepsi Responden pada Unsur Waktu Layanan Penyusunan APBD.....	51
Gambar 5.8 Persepsi Responden pada Unsur Tarif/Biaya Layanan Penyusunan APBD.....	52
Gambar 5.9 Persepsi Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Penyusunan APBD	53
Gambar 5.10 Persepsi Responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Penyusunan APBD	54
Gambar 5.11 Persepsi Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penyusunan APBD	56
Gambar 5.12 Persepsi Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	57
Gambar 5.13 Persepsi Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Penyusunan APBD	58
Gambar 5.14 Persepsi Responden pada Unsur Persyaratan Layanan Penatausahaan Keuangan.....	60
Gambar 5.15 Persepsi Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penatausahaan Keuangan	62
Gambar 5.16 Persepsi Responden pada Unsur Waktu Layanan Penatausahaan Keuangan.....	63
Gambar 5.17 Persepsi Responden pada Unsur Tarif/Biaya Layanan Penatausahaan Keuangan.....	64
Gambar 5.18 Persepsi Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Penatausahaan Keuangan	65
Gambar 5.19 Persepsi Responden pada Unsur Kompetensi Layanan Penatausahaan Keuangan.....	66
Gambar 5.20 Persepsi Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penatausahaan Keuangan	68
Gambar 5.21 Persepsi Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Penatausahaan Keuangan	69
Gambar 5.22 Persepsi Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Penatausahaan Keuangan	70



Gambar 5.23	Persepsi Responden pada Unsur Persyaratan Layanan Akuntansi dan Pelaporan	73
Gambar 5.24	Persepsi Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Akuntansi dan Pelaporan	74
Gambar 5.25	Persepsi Responden pada Unsur Waktu Layanan Akuntansi dan Pelaporan	75
Gambar 5.26	Persepsi Responden pada Unsur Tarif/Biaya Layanan Akuntansi dan Pelaporan	76
Gambar 5.27	Persepsi Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Akuntansi dan Pelaporan	77
Gambar 5.28	Persepsi Responden pada Unsur Kompetensi Layanan Akuntansi dan Pelaporan	79
Gambar 5.29	Persepsi Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Akuntansi dan Pelaporan	80
Gambar 5.30	Persepsi Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Akuntansi dan Pelaporan.....	81
Gambar 5.31	Persepsi Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Akuntansi dan Pelaporan	83
Gambar 5.32	Persepsi Responden pada Unsur Persyaratan Layanan Pengelolaan BMD.....	85
Gambar 5.33	Persepsi Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Pengelolaan BMD	87
Gambar 5.34	Persepsi Responden pada Unsur Waktu Layanan Pengelolaan BMD.....	88
Gambar 5.35	Persepsi Responden pada Unsur Tarif/Biaya Layanan Pengelolaan BMD.....	89
Gambar 5.36	Persepsi Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Pengelolaan BMD	90
Gambar 5.37	Persepsi Responden pada Unsur Kompetensi Layanan Pengelolaan BMD.....	91
Gambar 5.38	Persepsi Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Pengelolaan BMD	92
Gambar 5.39	Persepsi Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Pengelolaan BMD.....	93
Gambar 5.40	Persepsi Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Pengelolaan BMD	95
Gambar 5.41	Persepsi Responden pada Unsur Persyaratan Layanan Penerimaan PAD	97
Gambar 5.42	Persepsi Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penerimaan PAD.....	98
Gambar 5.43	Persepsi Responden pada Unsur Waktu Layanan Penerimaan PAD	100
Gambar 5.44	Persepsi Responden pada Unsur Tarif/Biaya Layanan Penerimaan PAD.....	101
Gambar 5.45	Persepsi Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Penerimaan PAD.....	102
Gambar 5.46	Persepsi Responden pada Unsur Kompetensi Layanan Penerimaan PAD	104



Gambar 5.47 Persepsi Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penerimaan PAD	105
Gambar 5.48 Persepsi Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Penerimaan PAD	107
Gambar 5.49 Persepsi Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Penerimaan PAD	108
Gambar 5.50 Diagram Kartesius Layanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo	111
Gambar 5.51 Diagram Kartesius Layanan Penyusunan APBD	113
Gambar 5.52 Diagram Kartesius Layanan Penatausahaan Keuangan	116
Gambar 5.53 Diagram Kartesius Layanan Akuntansi dan Pelaporan	118
Gambar 5.54 Diagram Kartesius Layanan Pengelolaan BMD	120
Gambar 5.55 Diagram Kartesius Layanan Penerimaan PAD	122



BAB I

PENDAHULUAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur Negara saat ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sebaiknya segera direspon, sebagai dasar untuk membuat kebijakan dan perbaikan kinerja pelayanan publik di masa yang akan datang. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Pemerintah Daerah belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan publik yang cenderung mengharapkan pelayanan prima dari berbagai aspek. Salah satu fenomena yang nampak adalah masih didapatinya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media maupun dilontarkan dari mulut ke mulut.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo. Kegiatan SKM telah diamanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun



2009 bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang – kurangnya sekali dalam satu tahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu daerah yang terus melakukan inovasi dan perbaikan untuk kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Probolinggo melalui Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah yang merupakan unsur penunjang pelaksanaan urusan Pemerintah Daerah dibidang pengelolaan keuangan. Sehingga Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dimana hasil survei tersebut nantinya akan dianalisis dan dihitung hasilnya sehingga dapat diketahui apa saja harapan masyarakat dan apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo. Hasil kegiatan ini menjadi bahan acuan dalam upaya perbaikan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Probolinggo. Harapannya setelah diadakannya kegiatan ini, kualitas pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo khususnya pada Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah menjadi semakin lebih baik untuk kedepannya dan mampu menjawab harapan dari masyarakat penerima layanan.



1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
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 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 Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 1 Tahun 2022 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 14 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah adalah untuk melakukan evaluasi pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah dan mengetahui penilaian kinerja unit pelayanan di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.



Tujuan dilaksanakannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.
2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.

Mengidentifikasi unsur pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.

1.4 Sasaran

Sasaran dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo adalah subag keuangan, tenaga akuntansi, bagian perencanaan, dan operator aset pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) meliputi Badan/Dinas/Bagian/RSUD/Kecamatan di Kabupaten Probolinggo. Serta masyarakat pengguna layanan (pelaporan/pembayaran pajak) Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.



1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo dengan meliputi :

- a) Bidang Anggaran dengan layanan Penyusunan APBD;
- b) Bidang Perbendaharaan dengan layanan Penatausahaan Keuangan;
- c) Bidang Akuntansi dengan layanan Akuntansi dan Pelaporan;
- d) Bidang Pengelolaan BMD dengan layanan Pengelolaan BMD;
- e) Bidang Pendapatan dengan layanan penerimaan PAD yang meliputi 10 pajak.

1.6 Keluaran Yang Diharapkan

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo adalah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo beserta analisisnya yang terdokumentasikan dalam bentuk laporan.



BAB II

TINJAUAN

PUSTAKA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo

Sesuai dengan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 14 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo memiliki tugas pokok membantu Bupati Kabupaten Probolinggo dalam menyelenggarakan urusan Pemerintah Daerah dibidang pengelolaan keuangan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo dibantu oleh Sekretariat dan 5 bidang yang meliputi: Bidang Anggaran, Bidang Perbendaharaan, Bidang Akuntansi, Bidang Pengelolaan Pengelolaan Barang Milik Daerah, dan Bidang Pendapatan.

Sekretaris mempunyai tugas menyiapkan rumusan, mengoordinasikan dan melaksanakan kebijakan, pemantauan, evaluasi, pelaporan, pembinaan dan memberikan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program dan laporan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Sekretaris mempunyai fungsi:

1. Pengoordinasian dan penyusunan, pembinaan, pemantauan, evaluasi rencana program dan kegiatan;
2. Penyiapan bahan koordinasi pelaksana Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan pengelolaan informasi;



3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program dan kegiatan;
4. Pengkoordinasian, pembinaan dan pengendalian penataan organisasi dan tatalaksana;
5. Pembinaan, pemberian dukungan dan pengawasan administrasi umum, meliputi ketatausahaan, kepegawaian, hukum, keuangan, kerumahtanggaan, kehumasan dan barang milik daerah, kearsipan dan dokumentasi;
6. Penyusunan, pelaksanaan, pengorganisasian, monitoring dan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP);
7. Pengoordinasian penyusunan peraturan perundang-undangan;
8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Badan.

Kepala Bidang Anggaran mempunyai tugas mengoordinasikan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis penyusunan dan evaluasi anggaran pendapatan, belanja dan pembiayaan daerah dalam rangka penyusunan Anggaran Pendapatan, Belanja Daerah dan Perubahan Anggaran Pendapatan serta Belanja Daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bidang Anggaran mempunyai fungsi :

1. Penyusunan perencanaan teknis bidang Anggaran;
2. pembinaan dan pengendalian teknis terhadap perumusan kebijakan Anggaran;
3. Pengendalian dan pengkoordinasian teknis terhadap pelaksanaan penyusunan Anggaran;



4. Pembinaan, koordinasi, fasilitasi dan pengendalian teknis dalam rangka penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah beserta perubahannya;
5. Pembinaan kepada Perangkat Daerah dalam rangka fasilitasi penyusunan Rencana Kerja Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Perangkat Daerah dan SKPKD;
6. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya di bidang Anggaran;
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Kepala Bidang Perbendaharaan mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis perbendaharaan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bidang Perbendaharaan mempunyai fungsi :

1. Perumusan dan penyusunan kegiatan perbendaharaan;
2. Pengendalian atas penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D);
3. Pengendalian pengelolaan Gaji ASN;
4. Pembinaan pengelolaan keuangan daerah;
5. Pembinaan pengelolaan kas daerah;
6. Pelaksanaan koordinasi kerjasama instansi atau lembaga terkait perbendaharaan;
7. Perumusan dan penyusunan kegiatan penunjang urusan kewenangan pengelolaan keuangan daerah;
8. Perumusan dan penyusunan kegiatan pengelolaan data dan implementasi SIPD;
9. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.



Kepala Bidang Akuntansi mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis akuntansi pendapatan, akuntansi belanja dan akuntansi selain kas serta penyusunan laporan keuangan daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bidang Akuntansi mempunyai fungsi :

1. Penyusunan perencanaan teknis bidang akuntansi;
2. Pembinaan dan pengendalian teknis terhadap perumusan kebijakan akuntansi;
3. Pengendalian dan pengoordinasian teknis terhadap pelaksanaan sistem akuntansi Pemerintah Daerah dalam rangka penyusunan laporan keuangan daerah;
4. Pengoordinasian penyusunan laporan pertanggungjawaban APBD dan BLUD, dalam rangka pelaksanaan konsolidasian entitas akuntansi dan entitas pelaporan;
5. Pengoordinasian dan penyusunan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD;
6. Penyusunan tanggapan terhadap LHP BPK atas Laporan Keuangan Daerah;
7. Pengoordinasian, sinkronisasi dan penyelesaian tuntutan perbendaharaan dan tuntutan kerugian daerah;
8. Penyusunan analisis laporan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD;
9. Penyusunan Sistem Prosedur akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah daerah;
10. Pengoordinasian dan penyusunan statistik keuangan pemerintah daerah;



11. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya dibidang akuntansi;
12. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

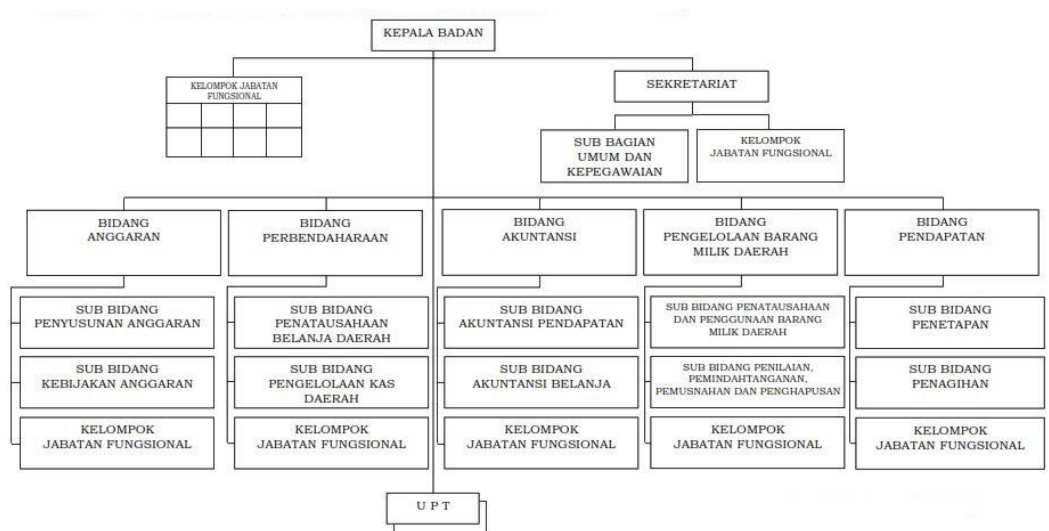
Kepala Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis Pengelolaan Barang Milik Daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan penyusunan Standar Harga, Standar Barang Milik Daerah dan Standar Kebutuhan Barang Milik Daerah;
2. Perumusan kebijakan penyusunan perencanaan kebutuhan barang milik daerah;
3. Perumusan kebijakan pengelolaan barang milik daerah;
4. Perumusan kebijakan penatausahaan barang milik daerah;
5. Pelaksanaan inventarisasi barang milik daerah;
6. Pelaksanaan pengamanan barang milik daerah;
7. Pelaksanaan penilaian barang milik daerah;
8. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pengelolaan barang milik daerah;
9. Pelaksanaan optimalisasi penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan, pemusnahan, dan penghapusan Barang Milik Daerah;
10. Pelaksanaan rekonsiliasi dalam rangka penyusunan laporan Barang Milik Daerah;
11. Pelaksanaan penyusunan laporan Barang Milik Daerah;

12. Pelaksanaan pembinaan pengelolaan Barang Milik Daerah;
13. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Kepala Bidang Pendapatan mempunyai tugas merumuskan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang Pendapatan daerah serta lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bidang Pendapatan mempunyai fungsi :

1. Perumusan rencana dan kebijakan teknis dibidang pendapatan daerah;
2. Pengidentifikasian dan menganalisa data potensi pendapatan daerah;
3. Pelaksanaan kebijakan intensifikasi dan ekstensifikasi sumber-sumber penerimaan daerah;
4. Pengoordinir pengelolaan pendapatan daerah;
5. Pelaksanaan pendataan dan penetapan pendapatan daerah;
6. Pelaksanaan pemungutan pajak daerah dan penagihan piutang daerah;
7. Pelaksanaan, pengawasan dan penindakan penerimaan/pendapatan;
8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo

Sumber : Lampiran XXVI Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2022



2.2 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.

2.3 Survei Kepuasan Masyarakat

2.3.1 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.

2.3.2 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

2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). 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.

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

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.

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

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- 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

2.5 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)*.

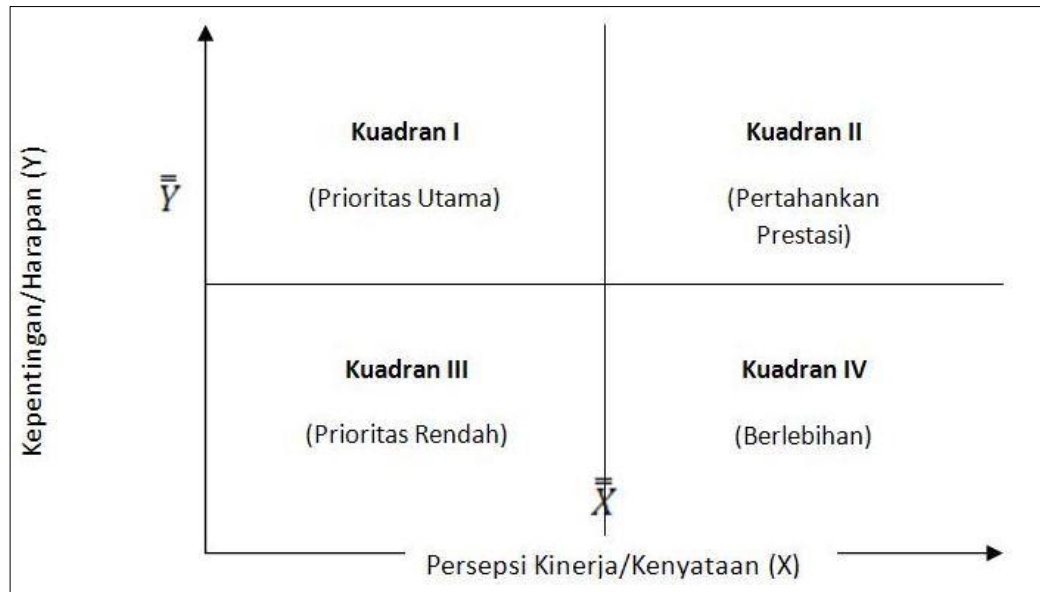
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan 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 mempengaruhi 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 gapnya 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 (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-

rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.



Gambar 2.2 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.



BAB III

GAMBARAN

UMUM



BAB III

GAMBARAN UMUM KABUPATEN PROBOLINGGO

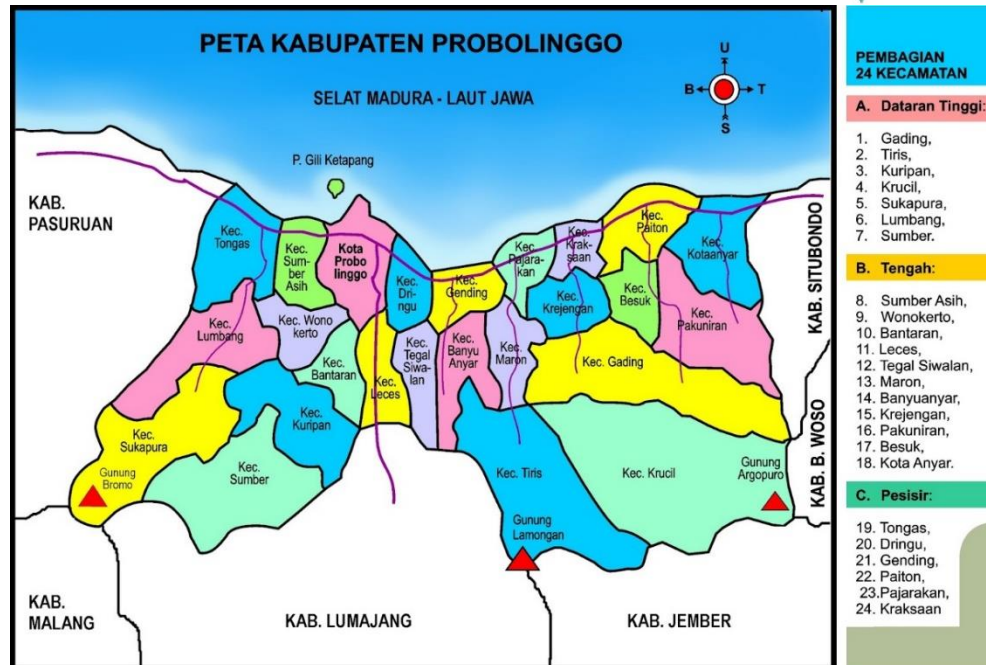
3.1 Aspek Geografis

3.1.1 Kondisi Geografis dan Topografi

Kabupaten Probolinggo termasuk salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur. Posisi geografi Kabupaten Probolinggo terletak antara 112°50' sampai dengan 113°30' bujur timur dan antara 7°40' sampai dengan 8°10' lintang selatan. Batas administrasi Kabupaten Kabupaten Probolinggo yaitu:

- Sebelah Barat : Kabupaten Pasuruan
- Sebelah Utara : Selat Madura dan Kota Probolinggo
- Sebelah Timur : Kabupaten Situbondo
- Sebelah Selatan : Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Jember

Dari Topografinya, Kabupaten Probolinggo terletak di lereng gunung-gunung yang membujur dari Barat ke Timur yakni Gunung Semeru, Gunung Argopuro, Gunung Tengger dan Gunung Lamongan. Kabupaten Probolinggo terletak pada ketinggian 0-2500 m diatas permukaan laut. Hal ini menyebabkan tanahnya berupa tanah vulkanis yang banyak mengandung mineral yang berasal dari ledakan gunung berapi yang berupa pasir dan batu, lumpur bercampur dengan tanah liat yang berwarna kelabu kekuning-kuningan (BPS, 2022).



Gambar 3.1 Peta Kabupaten Probolinggo

Sumber: pa-kraksaan.go.id

3.1.2 Luas Wilayah

Luas wilayah Kabupaten Probolinggo seluas 1.696,17 Km² yang terbagi menjadi 24 kecamatan dengan pembagian 3 wilayah yaitu dataran tinggi yang meliputi Kecamatan Gading, Tiris, Kuripan, Krucil, Sukapura, Lumbang, dan Sumber. Kemudian wilayah tengah yang meliputi Kecamatan Sumberasih, Wonomerto, Bantaran, Leces, Tegal Siwalan, Maron, Banyuwanyar, Krejengan, Pakuniran, Besuk dan Kotaanyar. Dan wilayah Pesisir yang meliputi Kecamatan Tongas, Dringu, Gending, Paiton, Pajajaran, dan Kraksaan. Pembagian luas wilayah tiap kecamatan di Kabupaten Probolinggo dapat dilihat pada tabel 3.1 (BPS, 2022).

Tabel 3.1 Ibu Kota Kecamatan dan Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Probolinggo

No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas (km ²)
1	Sukapura	Sukapura	102,09
2	Sumber	Sumber	141,88
3	Kuripan	Kuripan	66,75
4	Bantaran	Bantaran	42,13
5	Leces	Leces	36,81
6	Tegalsiwalan	Tegalsiwalan	41,74



No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas (km ²)
7	Banyuanyar	Banyuanyar	45,70
8	Tiris	Tiris	165,67
9	Krucil	Krucil	202,53
10	Gading	Gading	146,85
11	Pakuniran	Pakuniran	113,85
12	Kotaanyar	Kotaanyar	42,58
13	Paiton	Paiton	53,28
14	Besuk	Besuk	35,04
15	Kraksaan	Kraksaan	37,80
16	Krejengan	Krejengan	34,43
17	Pajarakan	Pajarakan	21,34
18	Maron	Maron	51,39
19	Gending	Gending	36,61
20	Dringu	Dringu	31,13
21	Wonomerto	Wonomerto	45,67
22	Lumbang	Lumbang	92,71
23	Tongas	Tongas	77,95
24	Sumbersih	Sumbersih	30,25
Kabupaten Probolinggo		Kraksaan	1.696,17

Sumber: BPS Kabupaten Probolinggo

3.2 Penduduk

Sumber utama data kependudukan adalah sensus penduduk yang dilaksanakan setiap sepuluh tahun sekali. Untuk tahun yang tidak dilaksanakan sensus penduduk, data kependudukan diperoleh dari hasil proyeksi dan registrasi penduduk. Proyeksi penduduk merupakan suatu perhitungan ilmiah yang didasarkan pada asumsi dari komponen-komponen perubahan penduduk yaitu kelahiran, kematian, dan migrasi. Registrasi penduduk adalah pencatatan tentang identitas atau ciri-ciri, status, dan kondisi penduduk tentang kelahiran penduduk, kematian, perkawinan, perceraian, dan perpindahan penduduk.

Tabel 3.2 Rasio Jenis Kelamin dan Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin
di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021

Kecamatan	Rasio Jenis Kelamin	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
Sukapura	99,94	9.750	9.827	19.577
Sumber	99,22	12.943	12.945	25.888
Kuripan	94,02	14.503	15.331	29.834
Bantaran	95,07	21.167	22.163	43.330
Leces	97,52	28.225	28.948	57.173
Tegalsiwalan	95,23	18.064	18.876	36.940
Banyuanyar	95,83	26.947	28.124	55.071
Tiris	98,97	34.057	34.406	68.463
Krucil	101,62	28.247	27.860	56.107
Gading	97,51	26.463	27.276	53.739
Pakuniran	95,51	21.865	22.855	44.720
Kotaanyar	97,02	18.177	18.689	36.866
Paiton	98,39	33.783	33.998	67.781
Besuk	95,15	24.554	25.829	50.383
Kraksaan	98,76	34.112	34.617	68.729
Krejengan	96,63	20.244	20.982	41.226
Pajarakan	95,83	16.803	17.392	34.195
Maron	96,22	32.272	33.596	65.868
Gending	98,34	20.898	21.213	42.111
Dringu	99,79	26.446	26.581	53.027
Wonomerto	96,02	20.343	21.074	41.417
Lumbang	97,00	15.842	16.328	32.170
Tongas	96,59	33.600	34.724	68.324
Sumbersih	98,94	32.107	32.362	64.469
Kabupaten Probolinggo	97,40	571.412	585.996	1.157.408

Sumber: Kabupaten Probolinggo Dalam Angka 2022

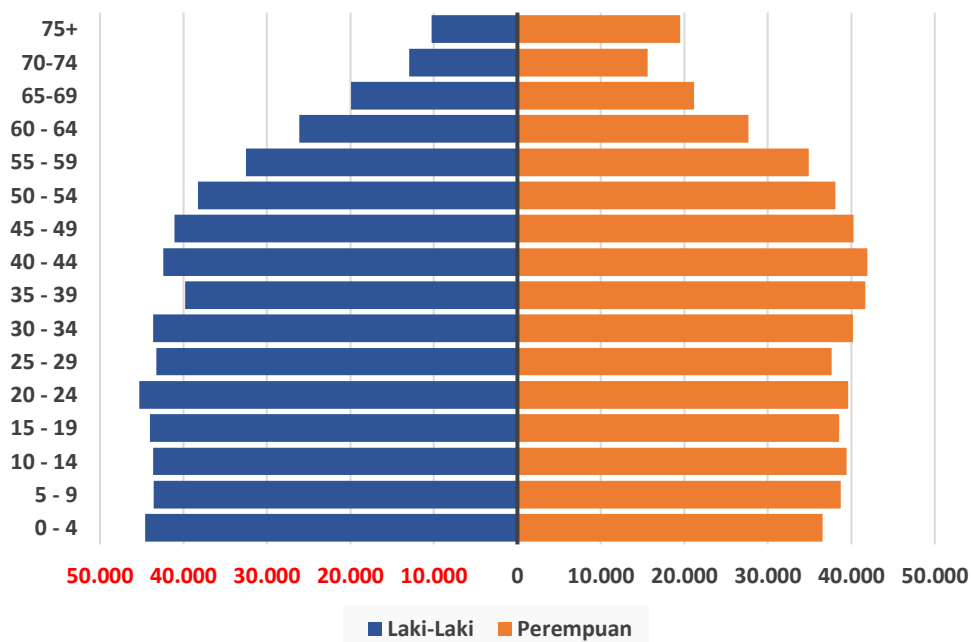
Rasio jenis kelamin merupakan perbandingan antara penduduk laki-laki dan penduduk perempuan pada suatu wilayah dalam waktu tertentu. Biasanya dinyatakan dengan banyaknya penduduk laki-laki untuk 100 penduduk perempuan. Jumlah penduduk Kabupaten Probolinggo tahun 2021 menurut Sensus Penduduk tercatat sebesar 1.157.408 jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki sebesar 571.412 jiwa dan penduduk perempuan sebesar 585.996 jiwa. Dan jumlah penduduk terbanyak berada di Kecamatan Kraksaan dengan jumlah penduduk 68.729 jiwa.

Tabel 3.3 Penduduk Menurut Kelompok Umur di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
0-4	44.598	42.832	87.430
5-9	43.590	41.772	85.362
10-14	43.615	41.718	85.333
15-19	44.005	41.994	85.999
20-24	45.291	44.060	89.351
25-29	43.223	43.636	86.859
30-34	43.648	45.111	88.759
35-39	39.822	42.607	82.429
40-44	42.441	46.071	88.512
45-49	41.098	42.043	83.141
50-54	38.279	38.494	76.773
55-59	32.493	33.430	65.923
60-64	26.120	27.112	53.232
65-69	19.946	22.001	41.947
70-74	12.975	14.726	27.701
75+	10.268	18.389	28.657
Jumlah	571.412	585.996	1.157.408

Sumber: Kabupaten Probolinggo Dalam Angka 2022

Berdasarkan tabel 3.3 diketahui bahwa masyarakat Kabupaten Probolinggo didominasi oleh kelompok usia produktif 15-64 tahun sebesar 69,21 persen, kemudian jumlah penduduk yang masuk ke dalam usia muda 0-14 tahun sebesar 22,30 persen, dan usia lanjut sebesar 8,49 persen.



Gambar 3.2 Piramida Penduduk Kabupaten Probolinggo

Piramida penduduk di Kabupaten Probolinggo pada tahun 2021 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 Pendidikan

Jalur pendidikan di Indonesia terdiri atas pendidikan formal, pendidikan nonformal, dan pendidikan informal, ketiga jalur pendidikan tersebut dapat saling melengkapi dan memperkaya (UU 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 Probolinggo bersifat formal/umum, yaitu meliputi pembelajaran TK/RA, tingkat dasar SD/MI, tingkat menengah SMP/MTs dan SMA/SMK/MA .baik negeri maupun swasta. Persebaran sarana pendidikan dari TK sederajat hingga SMA sederajat merata

di setiap Kecamatan. Kabupaten Probolinggo memiliki 8 unit perguruan tinggi yang terdapat di Kecamatan Leces, Paiton, Kraksaan, Pajarakan, dan Dringu.

Tabel 3.4 Sarana Pendidikan di Kabupaten Probolinggo

Kecamatan	TK/RA	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	PT
Sukapura	9	21	9	2	-
Sumber	17	23	5	2	-
Kuripan	13	34	9	3	-
Bantaran	32	42	21	8	-
Leces	48	48	22	12	1
Tegalsiwalan	26	35	11	7	-
Banyuanyar	50	50	24	14	-
Tiris	66	94	37	16	-
Krucil	47	68	20	10	-
Gading	59	61	24	15	-
Pakuniran	47	50	21	7	-
Kotaanyar	29	29	8	8	-
Paiton	58	53	24	23	2
Besuk	41	39	10	4	-
Kraksaan	51	53	32	28	3
Krejengan	43	47	23	18	-
Pajarakan	24	29	12	21	1
Maron	52	53	25	16	-
Gending	35	33	18	13	-
Dringu	24	26	5	5	1
Wonomerto	20	31	11	2	-
Lumbang	24	27	10	3	-
Tongas	45	41	14	7	-
Sumbersih	43	38	16	12	-
Kabupaten Probolinggo	903	1.025	411	256	8

Sumber: Kabupaten Probolinggo Dalam Angka 2022

3.4 Kesehatan

Salah satu tujuan pembangunan adalah peningkatan kualitas hidup masyarakatnya. Selain dari sisi ekonomi, kualitas hidup seseorang juga ditentukan oleh kualitas kesehatannya. Oleh karena itu segala upaya dilakukan agar seluruh lapisan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan secara mudah dan merata. Upaya yang dilakukan pemerintah antara lain dengan membangun dan melengkapi sarana prasarana kesehatan serta meningkatkan mutu pelayanan di bidang kesehatan.



Fasilitas kesehatan semakin banyak dan dekat, antara lain dengan tersedianya Puskesmas di setiap kecamatan dan di sebagian besar kelurahan juga sudah tersedia Puskesmas Pembantu Selain itu pemerintah juga mengupayakan pelayanan kesehatan gratis bagi mereka yang tidak mampu melalui progam Jamkesmas dan Jamkesda.

Tabel 3.5 Sarana Kesehatan di Kabupaten Probolinggo

Kecamatan	Rumah Sakit	Puskesmas	Puskesmas Pembantu	Posyandu	Polindes
Sukapura	-	1	2	35	4
Sumber	-	1	4	35	-
Kuripan	-	1	3	25	-
Bantaran	-	1	3	54	1
Leces	-	2	2	60	1
Tegalsiwalan	-	1	5	40	-
Banyuanyar	-	2	4	68	-
Tiris	-	2	4	66	-
Krucil	-	1	4	46	-
Gading	-	2	4	63	2
Pakuniran	-	2	3	60	-
Kotaanyar	-	1	3	48	1
Paiton	1	2	4	82	7
Besuk	-	2	4	66	2
Kraksaan	3	1	4	74	7
Krejengan	-	1	4	50	2
Pajarakan	-	1	3	42	4
Maron	-	2	4	86	1
Gending	-	1	4	59	3
Dringu	1	1	5	66	5
Wonomerto	-	1	3	41	2
Lumbang	-	1	2	35	-
Tongas	1	2	4	73	2
Sumbersih	-	1	4	55	1
Kabupaten Probolinggo	6	33	86	1.329	45

Sumber: Kabupaten Probolinggo Dalam Angka 2022



BAB IV

METODE

PENELITIAN



BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuesioner, data ini menyangkut pengalaman responden terhadap layanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo. 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 Penentuan Ukuran dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah dua jenis yaitu perangkat daerah dan masyarakat pengguna layanan di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo (BPPKAD). Perangkat daerah yang mendapat layanan BPPKAD meliputi Layanan Penyusunan APBD (bagian perencanaan), Layanan Penatausahaan Keuangan (subbag keuangan), Layanan Akuntansi dan Pelaporan (tenaga akuntansi), dan Layanan Pengelolaan BMD (operator aset) yang masing-masing diambil 1 orang sebagai responden, sehingga tiap layanan diambil 53 responden. Kemudian

untuk layanan penerimaan PAD dengan responden masyarakat atau dalam hal ini adalah wajib pajak, pengambilan sampelnya dilakukan pendekatan dengan tabel Morgan dan Krejcie sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan rumus sebagai berikut.

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

Dimana :

S = jumlah sampel

λ^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% maka diperoleh jumlah sampel minimal sebesar 85 responden. Sehingga ditetapkan sampel penelitian yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah secara rinci tertera pada tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Jumlah Sampel

No	Jenis Pelayanan	Sampel
1	Layanan Penyusunan APBD	53
2	Layanan Penatausahaan Keuangan	53
3	Layanan Akuntansi dan Pelaporan	53
4	Layanan Pengelolaan BMD	53
5	Layanan Penerimaan PAD	94
	– Pajak Air Bawah Tanah	11
	– Pajak Hiburan	4
	– Pajak Hotel	10
	– Pajak Minerba	3
	– Pajak Parkir	7



No	Jenis Pelayanan	Sampel
	- Pajak Reklame	12
	- Pajak Restoran	10
	- Pajak PBB-P2	30
	- Pajak BPHTB	6
	- Pajak PPJ	1
	Jumlah	306

Sumber: Data survei diolah, 2022

4.3 Langkah-Langkah Penelitian

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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, 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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

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.

4.4 Metode 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 Poin 7 Langkah Penelitian. Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Survei Kepuasan Masyarakat layanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan tabel 4.2.



BAB V

HASIL DAN

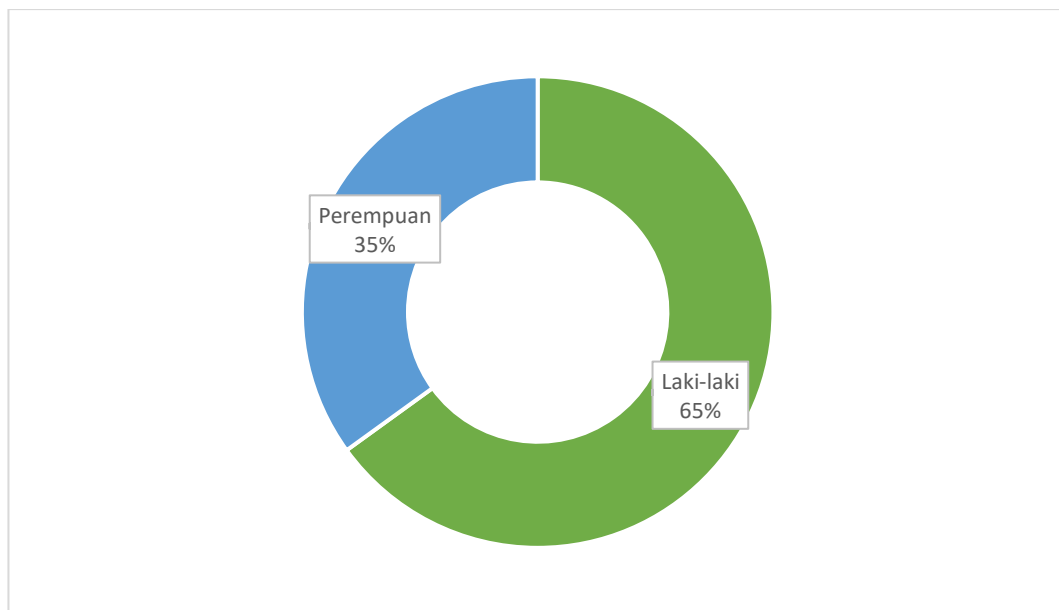
PEMBAHASAN

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

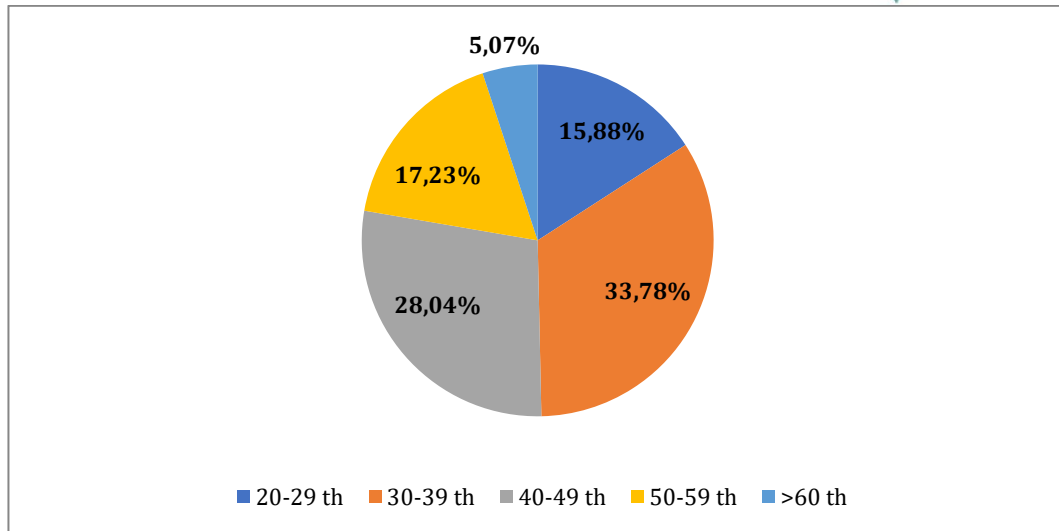
Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo telah dilakukan dengan melakukan survei kepada 306 responden dengan karakteristik sebagai berikut.



Gambar 5.1 Proporsi Responden Menurut Jenis Kelamin

Sumber: Data survei diolah, 2022

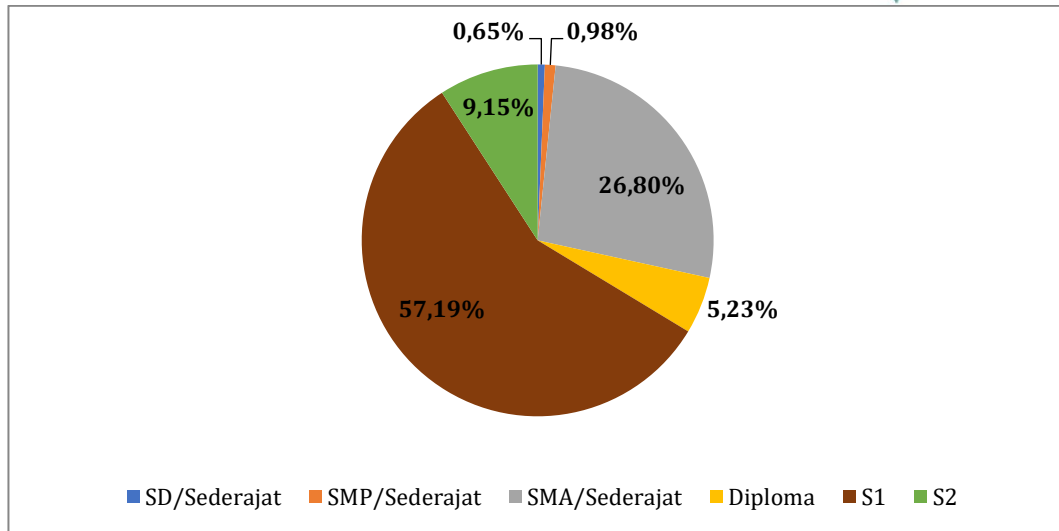
Berdasarkan gambar 5.1 diketahui sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 65 persen atau sebanyak 199 orang, sementara persentase responden berjenis kelamin perempuan sebesar 35 persen atau sebanyak 107 orang.



Gambar 5.2 Proporsi Responden Menurut Kelompok Usia

Sumber: Data survei diolah, 2022

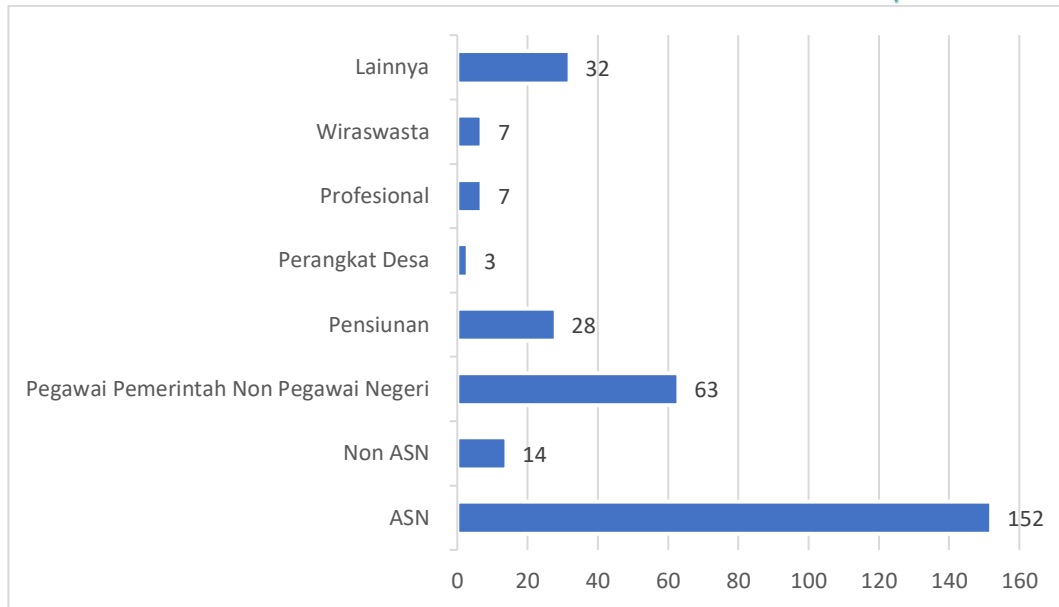
Berdasarkan gambar 5.2, sebagian besar responden berusia 30-39 tahun yaitu sebesar 33,78 persen atau sebanyak 100 orang. Diikuti dengan kelompok usia 40-49 tahun yakni sebesar 28,04 persen atau sebanyak 83 orang. Selanjutnya responden dengan kelompok usia 50-59 tahun yaitu sebesar 17,23 persen atau sebanyak 51 orang. Kemudian responden berusia 20-29 tahun yaitu sebesar 15,88 persen atau sebanyak 47 orang dan responden lainnya dengan kelompok usia >60 tahun yaitu sebesar persen 5,07 persen atau sebanyak 15 orang.



Gambar 5.3 Proporsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan yang Ditamatkan

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir yang ditamatkan S1 sebesar 57,19 persen atau sebanyak 175 orang, diikuti oleh responden dengan latar belakang pendidikan SMA/Sederajat sebesar 26,80 persen atau sebanyak 82 orang. Sementara responden yang memiliki latar belakang pendidikan S2 sebesar 9,15 persen atau sebanyak 28 orang. Responden dengan latar belakang pendidikan Diploma sebesar 5,23 persen atau sebanyak 16 orang. Sedangkan responden dengan latar belakang SMP/Sederajat dan SD/Sederajat sebesar 0,98 persen dan 0,65 persen.



Gambar 5.4 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Sumber: Data survei diolah, 2022

Menurut jenis pekerjaan, sebagian besar pekerjaan responden merupakan ASN sebanyak 152 orang, kemudian pegawai pemerintah non pegawai negeri sebanyak 63 orang, pensiunan sebanyak 28 orang, non ASN sebanyak 14 orang. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta dan profesional masing-masing sebanyak 7 orang. Sedangkan sebagian kecil responden adalah perangkat desa sebanyak 3 orang dan sisanya merupakan pekerjaan lainnya sebanyak 32 orang.

5.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah, terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Pelayanan; Tarif/Biaya; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran



dan Masukan; Sarana dan Prasarana. Berdasarkan hasil survei yang diolah, didapatkan nilai IKM sebagai berikut:

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo

NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,18	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,18	B	Baik
U3	Waktu	3,16	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,31	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,24	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,30	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,13	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,25	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,23	B	Baik
Nilai IKM		80,69	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan tabel 5.1 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan oleh Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo sebesar 80,69 yang termasuk dalam kategori B (sangat baik). Unsur dengan kontribusi tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,31 dengan mutu pelayanan baik. Sementara unsur dengan kontribusi terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8) dengan nilai 3,13 dan mutu pelayanan baik. Sehingga dapat diartikan bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.

Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, pelayanan oleh Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo termasuk dalam kategori baik, namun menurut pengguna layanan dan



pengunjung terdapat beberapa kekurangan terkait pelayanan yang diharapkan menjadi bahan pertimbangan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo untuk meningkatkan kinerja pelayanan yaitu:

1. Waktu yang diberikan untuk proses penyusunan APBD terlalu sedikit
2. Belum tersedia aplikasi terkait dengan pendataan aset di kecamatan sehingga pencatatan untuk aset masih kurang terkomodir
3. Petugas SIPD jumlahnya terlalu sedikit (hanya 1 orang) sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama dalam merespon usulan SSH/SHS dan kurangnya tenaga tim verifikasi pengajuan SPP/SPM
4. Koordinasi dengan OPD terkait kekurangan pelaporan masih tergolong lambat dan kurang memahami pengelolaan sehingga ketika kordinasi yang disampaikan hanya terkait APBD
5. Perlunya kesepahaman antara bidang perbendaharaan dan bidang anggaran mengenai peraturan bupati, agar tidak menyebabkan OPD ragu untuk melaksanakan kegiatan
6. Aplikasi penatausahaan keuangan yang tersedia sering bermasalah sehingga menghambat proses pekerjaan
7. Informasi tentang penatausahaan keuangan kurang terperinci
8. Perlu adanya persamaan pendapat tentang banyaknya aplikasi yang di pakai oleh pemerintah kabupaten
9. Belum melakukan pembinaan dalam proses penyusunan laporan keuangan BLUD



10. Sarana berupa ruang rekonsiliasi, ruang tunggu, dan ruang koordinasi masih kurang memadai
11. Terlalu banyak aplikasi BMD yang harus di gunakan sebagai *input* sehingga tidak fokus ke satu aplikasi
12. Belum terdapat standar dalam penentuan harga pajak dan pembayaran masih belum bisa menggunakan pembayaran elektronik

Sedangkan kelebihan pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah yaitu:

1. Proses diskusi dengan bidang anggaran berjalan dengan baik dan sangat komunikatif sehingga kebijakan penganggaran Pemerintah Kabupaten Probolinggo selalu sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Sangat membantu dalam permasalahan perencanaan anggaran yang dibutuhkan oleh OPD dan selalu mendampingi secara penuh ketika ada acara koordinasi ataupun asistensi dengan provinsi
3. Pelayanan yang memuaskan dari verifikator SPJ selalu tanggap terhadap pertanyaan atau masalah yang dihadapi OPD
4. Permasalahan yang ada di OPD seperti permasalahan perencanaan anggaran direspon dengan cepat dan langsung ditindaklanjuti
5. Memberikan kesempatan kepada OPD untuk bertanya mengenai permasalahan dan memberikan solusi sesuai kebijakan Kabupaten Probolinggo
6. Sering memberikan informasi terbaru sehingga para akuntansi di OPD tepat waktu dalam penyusunan laporan
7. Pemberian pembinaan akuntansi dan pembukuan laporan keuangan

8. Selalu mengadakan rekonsiliasi untuk memantau perkembangan kondisi aset yang ada di OPD dan koordinasi tentang BMD
9. Tersedianya pelayanan secara online sehingga memudahkan untuk melakukan validasi
10. Informasi dan pelayanan petugas dalam melayani setiap keluhan wajib pajak terlaksana dengan baik

Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan yang Diberikan oleh Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Kabupaten Probolinggo

Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
BPPKAD	80,69	B	Baik
Layanan Penyusunan APBD	80,85	B	Baik
Layanan Penatausahaan Keuangan	79,91	B	Baik
Layanan Akuntansi dan Pelaporan	81,01	B	Baik
Layanan Pengelolaan BMD	78,91	B	Baik
Layanan Penerimaan PAD	81,86	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui nilai IKM masing-masing layanan antara lain Layanan Penyusunan APBD dengan nilai IKM sebesar 80,85 termasuk dalam kategori baik. Layanan Penatausahaan Keuangan dengan nilai IKM sebesar 79,88 termasuk dalam kategori baik. Layanan Akuntansi dan Pelaporan dengan nilai IKM sebesar 81,01 termasuk dalam kategori baik. Layanan Pengelolaan BMD dengan nilai IKM sebesar 78,91 termasuk dalam kategori baik. Sementara Layanan Penerimaan PAD dengan nilai IKM sebesar 81,86 termasuk dalam kategori baik.

Secara lebih rinci pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat pada masing-masing layanan dari Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo akan dibahas pada subbab 5.2.1 sampai dengan subbab 5.2.5.

5.2.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyusunan APBD

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyusunan APBD terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Pelayanan; Tarif/Biaya; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana. Berdasarkan hasil survei yang diolah, didapatkan nilai IKM sebagai berikut.

Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyusunan APBD

NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,18	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,17	B	Baik
U3	Waktu	3,17	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,40	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,07	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,23	B	Baik
Nilai IKM		80,85	B	Baik

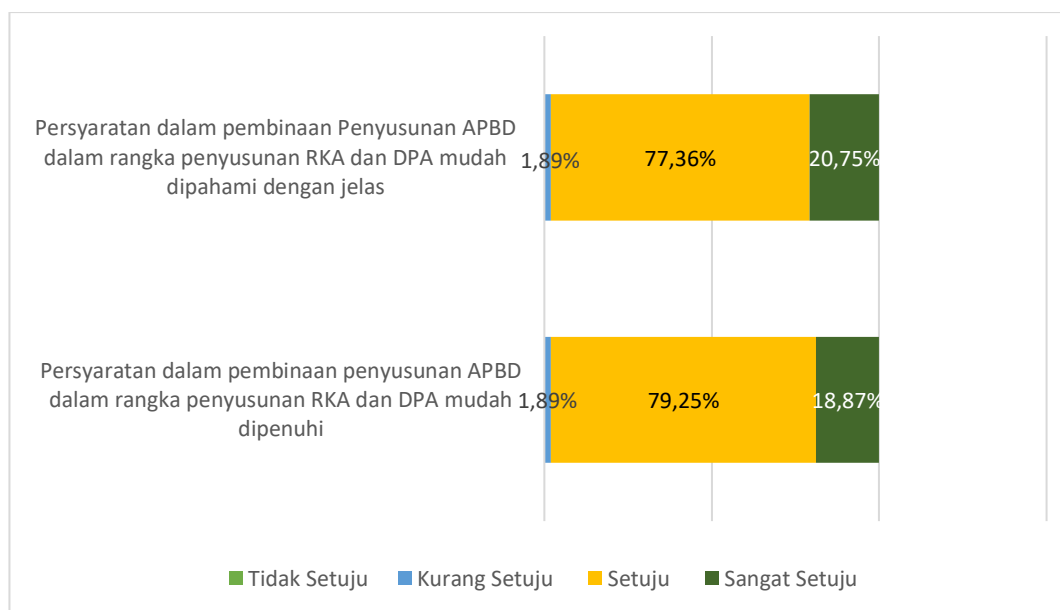
Sumber: Data survei diolah, 2022

Pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyusunan APBD sebesar 80,85 yang termasuk dalam kategori baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya (U4) 3,40 sebesar dengan mutu pelayanan baik. Sementara unsur yang memberikan kontribusi paling rendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yakni sebesar 3,07 dengan mutu

pelayanan baik. Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur pada Layanan Penyusunan APBD.

1) Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan Layanan Penyusunan APBD dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.5 Persepsi Responden pada Unsur Persyaratan Layanan Penyusunan APBD

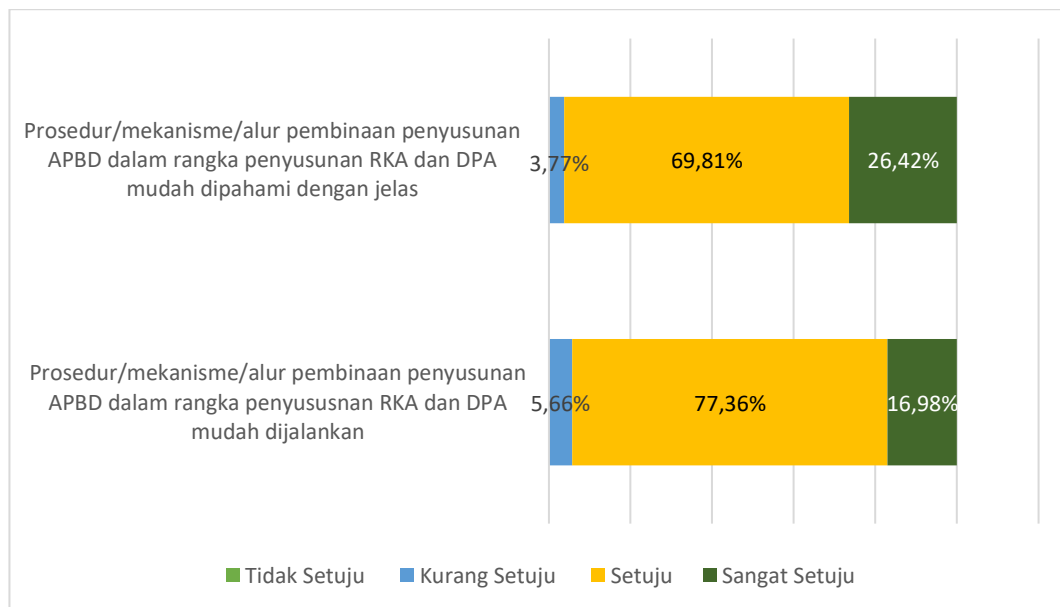
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.5 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 77,36 persen menjawab setuju dan sebanyak 20,75 persen responden menjawab sangat puas dengan pernyataan persyaratan dalam pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA mudah dipahami dengan jelas. Akan tetapi terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju karena menurut responden persyaratan dalam aplikasi belum tertera dengan jelas dan terkadang berubah-ubah.

Kemudian sebagian besar responden sebanyak 79,25 persen menjawab setuju dan sebanyak 18,87 persen responden menjawab sangat puas dengan pernyataan persyaratan dalam pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA mudah dipenuhi. Akan tetapi terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju karena menurut responden kurangnya persamaan persepsi dalam penyusunan APBD.

2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Penyusunan APBD dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.6 Persepsi Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penyusunan APBD

Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.6 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 69,81 persen menjawab setuju dan sebanyak 26,42 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan prosedur/mekanisme/alur pembinaan

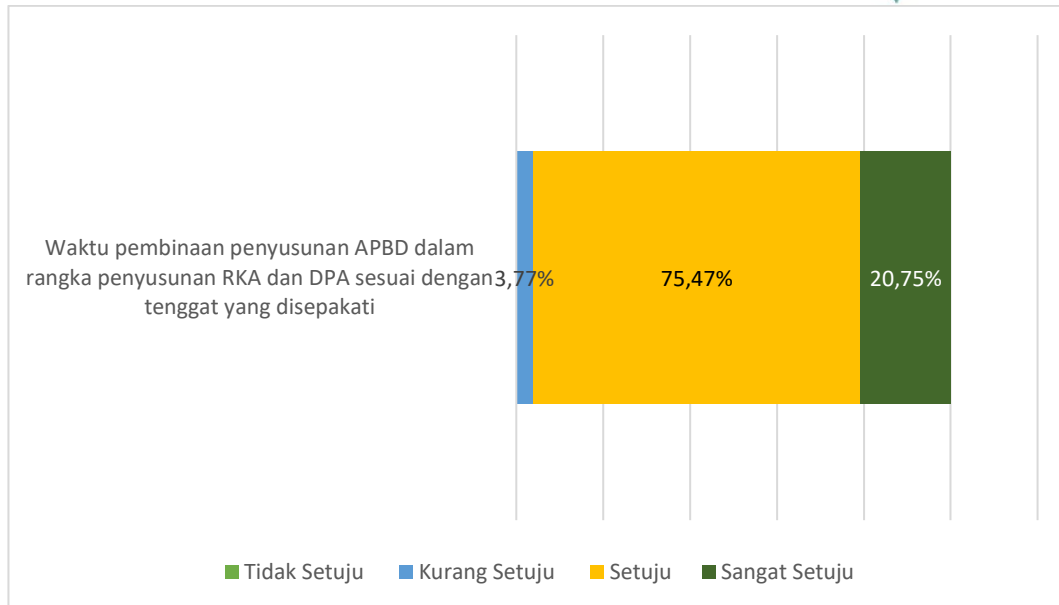


penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA mudah dipahami dengan jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa prosedur penyusunan APBD mudah dipahami. Akan tetapi terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju karena menurut responden prosedur penyusunan belum tentu dapat dipahami dengan baik dan terdapat tata cara penyusunan RKA dan DPA dalam SIPD yang belum mudah dipahami.

Kemudian mayoritas responden sebanyak 77,36 persen menjawab setuju dan sebanyak 16,98 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan prosedur/mekanisme/alur pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA mudah dijalankan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah menjalankan prosedur penyusunan RKA dan DPA. Akan tetapi terdapat 5,66 persen responden menjawab kurang setuju karena menurut responden terdapat tata cara penyusunan RKA dan DPA dalam SIPD yang belum mudah dilakukan.

3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Waktu Penyelesaian Layanan Penyusunan APBD diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.



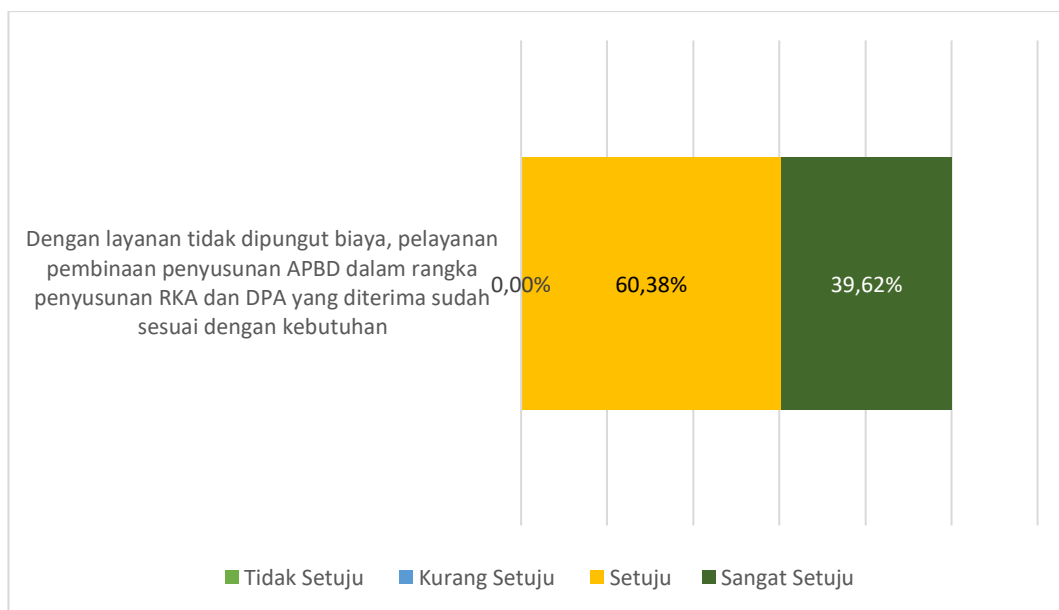
Gambar 5.7 Persepsi Responden pada Unsur Waktu Layanan Penyusunan APBD

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.7 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 75,47 persen menjawab setuju dan sebanyak 20,75 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan waktu pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA sesuai dengan tenggat yang disepakati. Akan tetapi terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju dengan pernyataan waktu pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA sesuai dengan tenggat yang disepakati dikarenakan menurut responden membutuhkan lebih banyak waktu terkait usulan Standar Satuan Harga (SHU) dan Standar Biaya Umum (SBU). Responden juga mengeluhkan mengenai waktu penyusunan anggaran yang sering mengalami perubahan jadwal sehingga waktu penyusunan tidak sesuai dengan tenggat yang disepakati.

4) Tarif/Biaya

Tarif/Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Tarif/Biaya Layanan Penyusunan APBD diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.



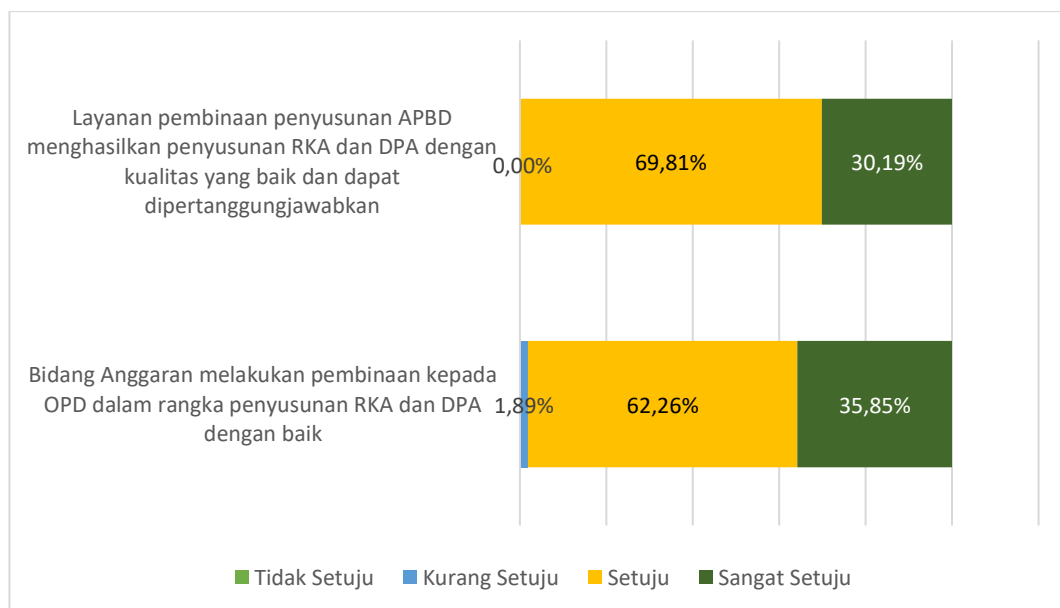
Gambar 5.8 Persepsi Responden pada Unsur Tarif/Biaya Layanan Penyusunan APBD
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.8 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 60,38 persen menjawab setuju dan sebanyak 39,62 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan dengan layanan tidak dipungut biaya, pelayanan pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa

pelayanan pembinaan penyusunan APBD sesuai dengan kebutuhan meskipun tanpa dipungut biaya.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Penyusunan APBD dijabarkan oleh dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.9 Persepsi Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Penyusunan APBD

Sumber: Data survei diolah, 2022

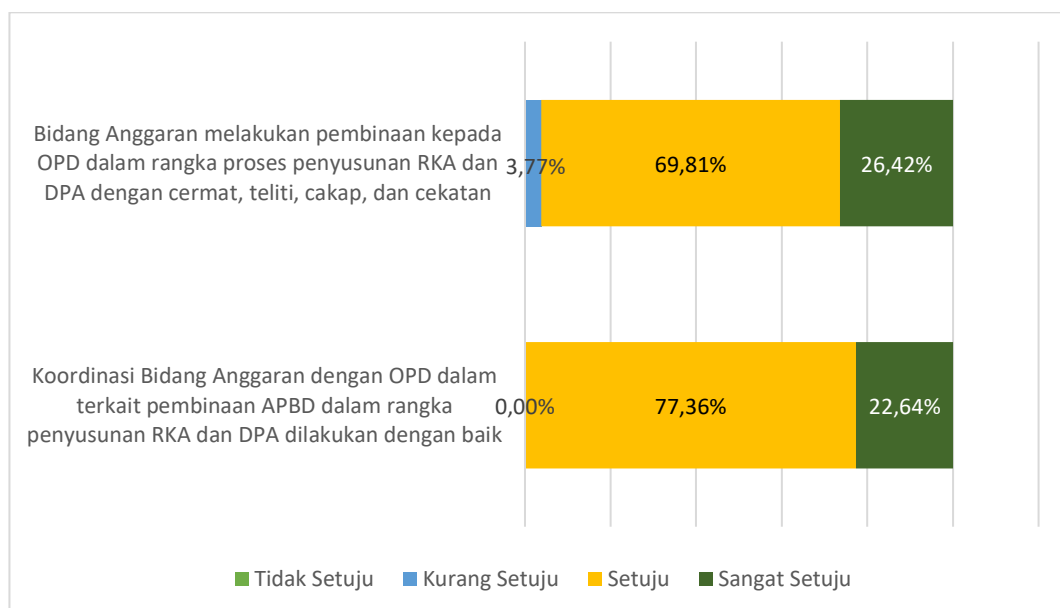
Gambar 5.9 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 69,81 persen menjawab setuju dan sebanyak 30,19 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan layanan pembinaan penyusunan APBD menghasilkan penyusunan RKA dan DPA dengan kualitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar

responden merasa kualitas penyusunan RKA dan DPA yang dihasilkan layanan pembinaan penyusunan APBD sudah baik.

Selanjutnya, mayoritas responden sebanyak 62,26 persen menjawab setuju dan sebanyak 35,85 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Bidang Anggaran melakukan pembinaan kepada OPD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA dengan baik. Akan tetapi terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju dikarenakan menurut responden pelaksanaan pembinaan kepada OPD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA oleh Bidang Anggaran masih kurang baik.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi Pelaksana Layanan Penyusunan APBD diuraikan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



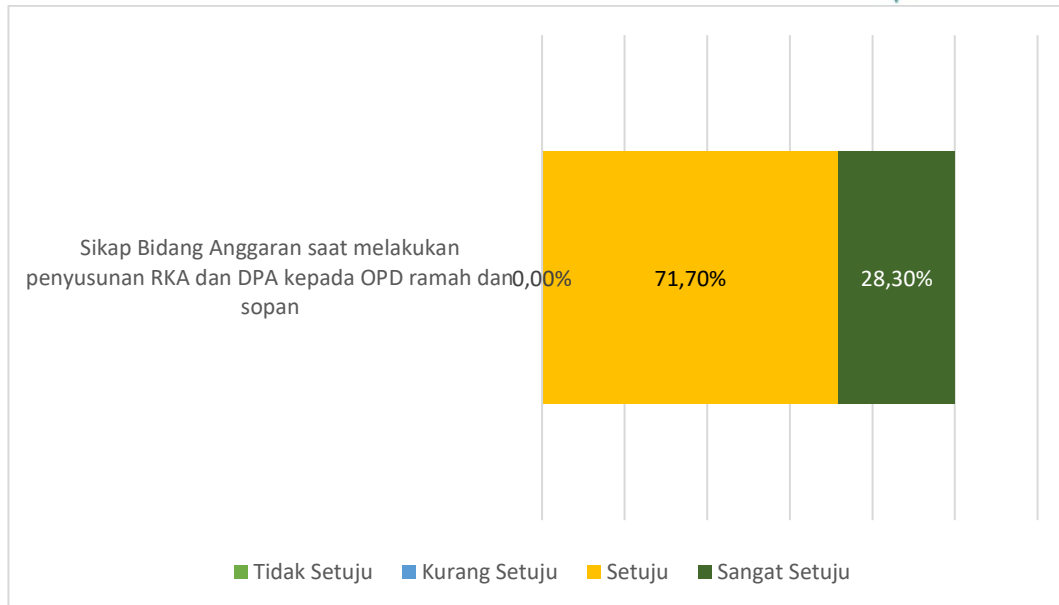
Gambar 5.10 Persepsi Responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Penyusunan APBD
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.10 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 69,81 persen menjawab setuju dan sebanyak 26,42 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Bidang Anggaran melakukan pembinaan kepada OPD dalam rangka proses penyusunan RKA dan DPA dengan cermat, teliti, cakap, dan cekatan. Akan tetapi terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju dikarenakan menurut responden kurangnya ketelitian Bidang Anggaran dalam melakukan pembinaan kepada OPD dalam rangka proses penyusunan RKA dan DPA.

Kemudian, mayoritas responden sebanyak 77,36 persen menjawab setuju dan sebanyak 22,64 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Koordinasi Bidang Anggaran dengan OPD terkait pembinaan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA dilakukan dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa Koordinasi Bidang Anggaran dengan OPD terkait pembinaan APBD sudah terlaksana dengan baik.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Perilaku Pelaksana Layanan Penyusunan APBD diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.

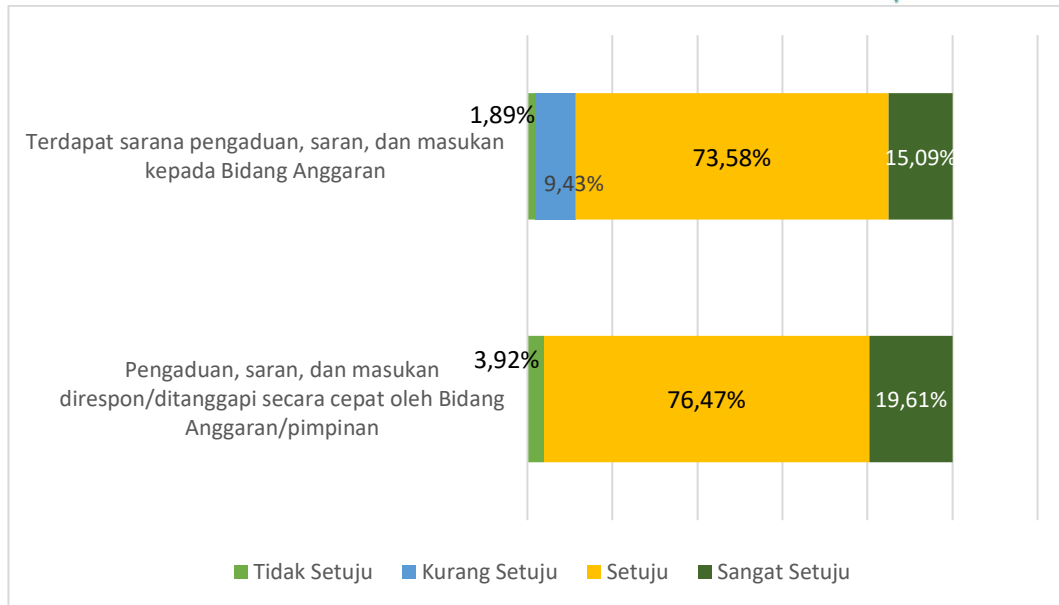


Gambar 5.11 Persepsi Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penyusunan APBD
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.11 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 71,70 persen menjawab setuju dan sebanyak 28,30 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Sikap Bidang Anggaran saat melakukan penyusunan RKA dan DPA kepada OPD ramah dan sopan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa keramahan dan kesopanan Bidang Anggaran saat melakukan penyusunan RKA dan DPA kepada OPD sudah cukup baik.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan, sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Layanan Penyusunan APBD diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.12 Persepsi Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Penyusunan APBD

Sumber: Data survei diolah, 2022

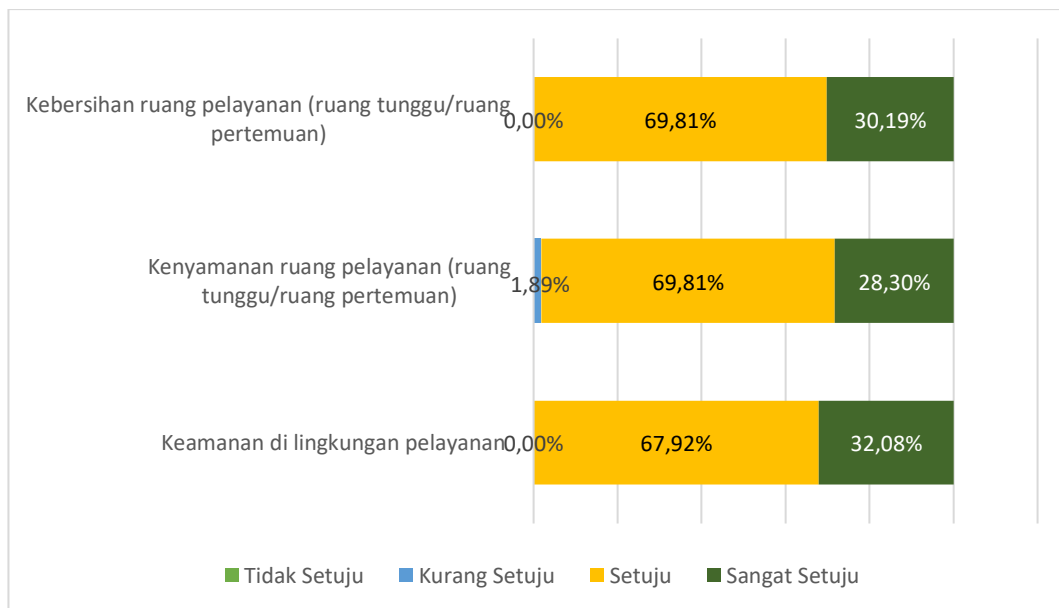
Berdasarkan gambar 5.12 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 73,58 persen menjawab setuju dan sebanyak 15,09 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan terdapat sarana pengaduan, saran dan masukan kepada Bidang Anggaran. Akan tetapi terdapat 9,43 persen responden menjawab kurang setuju dan 1,89 persen responden menjawab tidak setuju karena responden mengeluhkan belum tersedia sarana pengaduan, saran dan masukan di beberapa OPD. Perlu diperhatikan bahwa sarana pengaduan, saran dan masukan belum tersosialisasikan dengan baik.

Selanjutnya, mayoritas responden sebanyak 76,47 persen menjawab setuju dengan dan sebanyak 19,61 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh Bidang Anggaran /pimpinan. Akan tetapi terdapat 3,92 persen responden menjawab tidak setuju karena responden merasa respon

dari Bidang Anggaran/pimpinan terkait pengaduan, saran, dan masukan membutuhkan waktu yang lama.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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 dan Prasarana Layanan Penyusunan APBD dijabarkan dalam tiga pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.13 Persepsi Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Penyusunan APBD
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.13 menunjukkan mayoritas responden sebanyak 69,81 persen menjawab setuju dan sebanyak 30,19 persen responden menjawab setuju dengan pernyataan kebersihan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kebersihan ruang pelayanan terlaksana dengan baik.

Sebanyak 69,81 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 28,30 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan

kenyamanan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa ruang pelayanan yang tersedia sudah cukup nyaman. Akan tetapi terdapat 1,89 persen responden menjawab tidak setuju karena merasa ruang tunggu terasa sempit.

Kemudian sebanyak 67,92 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 32,08 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan keamanan di lingkungan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa keamanan di lingkungan pelayanan terlaksana dengan baik.

5.2.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penatausahaan Keuangan

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penatausahaan Keuangan terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Pelayanan; Tarif/Biaya; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana. Berdasarkan hasil survei yang diolah, didapatkan nilai IKM sebagai berikut.

Tabel 5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penatausahaan Keuangan

NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,23	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,10	B	Baik
U3	Waktu	3,11	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,30	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,09	B	Baik

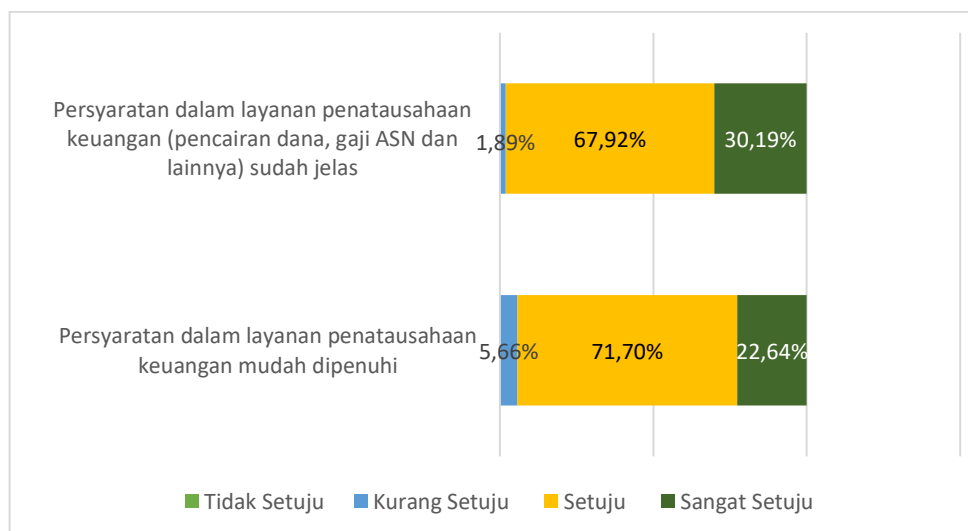
NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U9	Sarana dan Prasarana	3,18	B	Baik
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,20	B	Baik
	Nilai IKM	79,91	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2022

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penatausahaan Keuangan sebesar 79,91 yang termasuk dalam kategori baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,30 dengan mutu pelayanan baik. Sementara unsur yang memberikan kontribusi paling rendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) yakni sebesar 3,08 dengan mutu pelayanan baik. Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur pada Layanan Penatausahaan Keuangan.

1) Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan Layanan Penatausahaan Keuangan dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



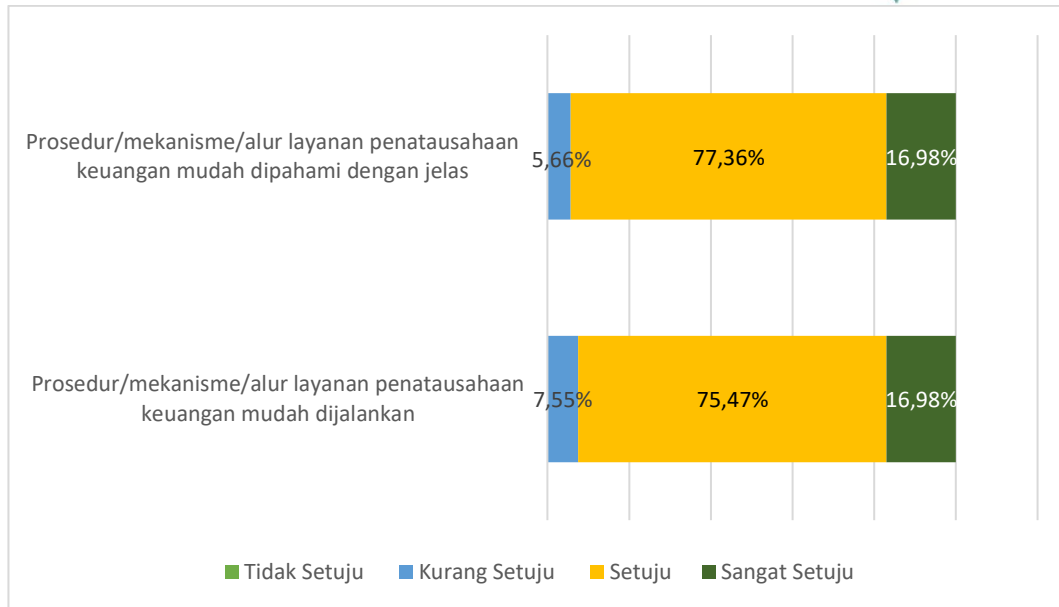
Gambar 5.14 Persepsi Responden pada Unsur Persyaratan Layanan Penatausahaan Keuangan
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.14 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 67,92 persen menjawab setuju dengan dan sebanyak 30,19 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan persyaratan dalam layanan penatausahaan keuangan (pencairan dana, gaji ASN dan lainnya) sudah jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa persyaratan dalam layanan penatausahaan keuangan sudah cukup jelas. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab tidak setuju karena merasa realisasi dugaan di SIPD masih kurang jelas.

Selanjutnya sebanyak 71,70 persen menjawab setuju dengan pernyataan dan sebanyak 22,64 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan persyaratan dalam layanan penatausahaan keuangan mudah dipenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah dalam pemenuhan persyaratan layanan penatausahaan keuangan. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara sebagian responden merasa perlu diadakan sosialisasi terkait layanan penatausahaan keuangan

2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Penatausahaan Keuangan dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.15 Persepsi Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penatausahaan Keuangan

Sumber: Data survei diolah, 2022

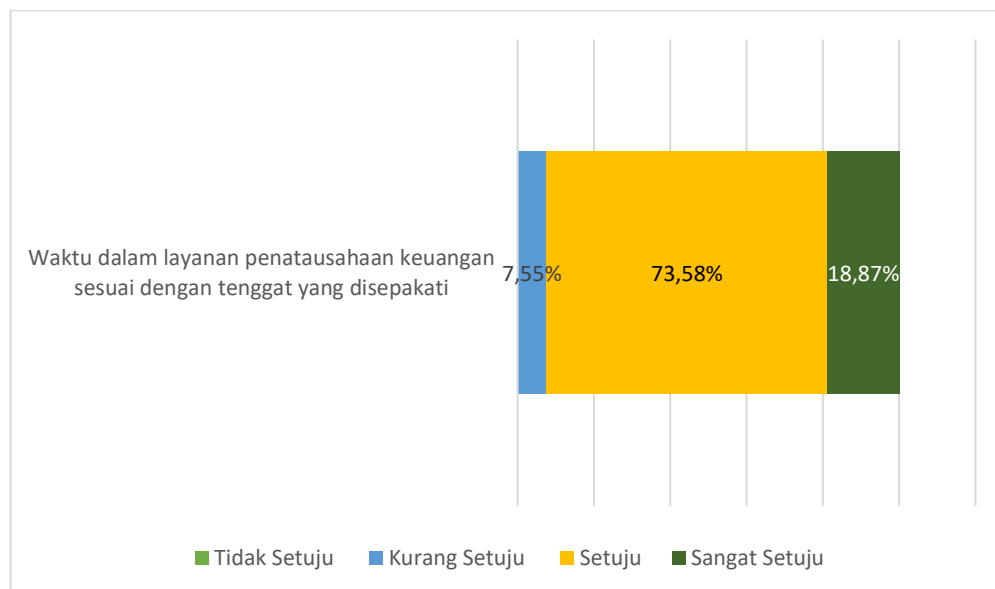
Gambar 5.15 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 77,36 persen menjawab setuju dan 16,98 persen menjawab sangat setuju dengan pernyataan prosedur/mekanisme/alur layanan penatausahaan keuangan mudah dipahami dengan jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah memahami prosedur atau alur layanan penatausahaan keuangan. Namun terdapat 5,66 persen responden menjawab kurang setuju karena merasa perubahan prosedur layanan penatausahaan keuangan kurang disosialisasikan dengan baik dan sebagian responden mengeluhkan layanan penatausahaan keuangan ada seperti SIMDA.

Sementara sebanyak 75,47 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 16,98 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan prosedur/mekanisme/alur layanan penatausahaan keuangan mudah dijalankan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar

responden merasa mudah menjalankan prosedur atau alur layanan penatausahaan keuangan. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 7,55 persen responden menjawab kurang setuju karena merasa prosedur atau alur yang ada masih membutuhkan persetujuan pimpinan sehingga sedikit sulit dijalankan dan perlu adanya penyempurnaan SIPD agar lebih nyaman digunakan.

3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Waktu Penyelesaian Layanan Penatausahaan Keuangan diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.



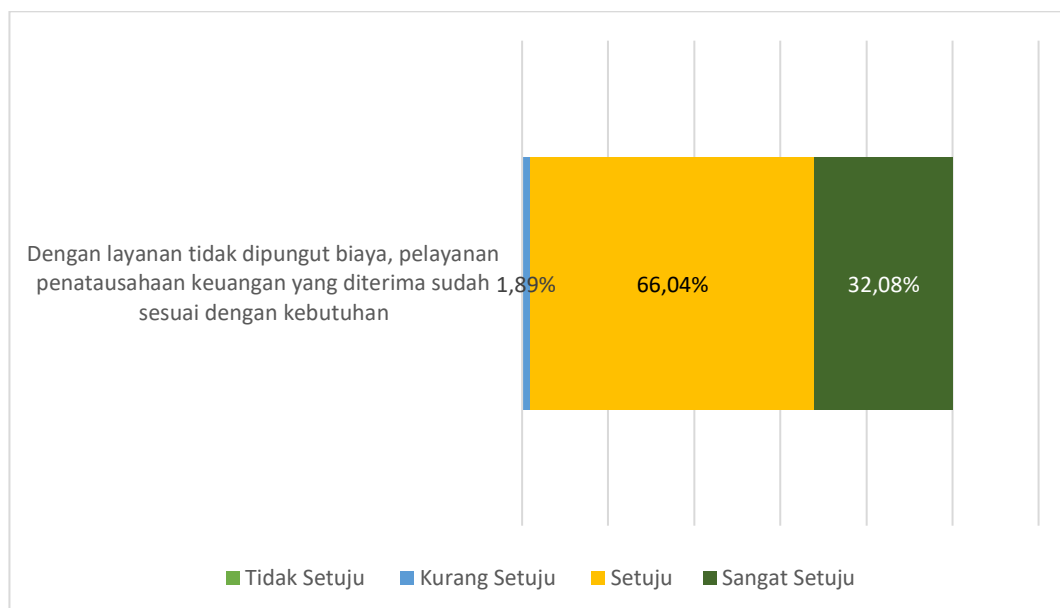
Gambar 5.16 Persepsi Responden pada Unsur Waktu Layanan Penatausahaan Keuangan
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.16 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 73,58 persen menjawab setuju dan sebanyak 18,87 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan waktu dalam layanan penatausahaan keuangan sesuai dengan tenggat yang disepakati. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa layanan

penatausahaan keuangan sudah cukup tepat waktu. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 7,55 persen responden menjawab kurang setuju karena menurut responden masih ada keterlambatan mengenai layanan yang belum selesai. Terkadang juga terdapat kesalahan dari faktor manusia seperti kesalahan pengetikan sehingga membutuhkan waktu untuk perbaikan.

4) Tarif/Biaya

Tarif/Biaya merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Tarif/Biaya Layanan Penatausahaan Keuangan diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.



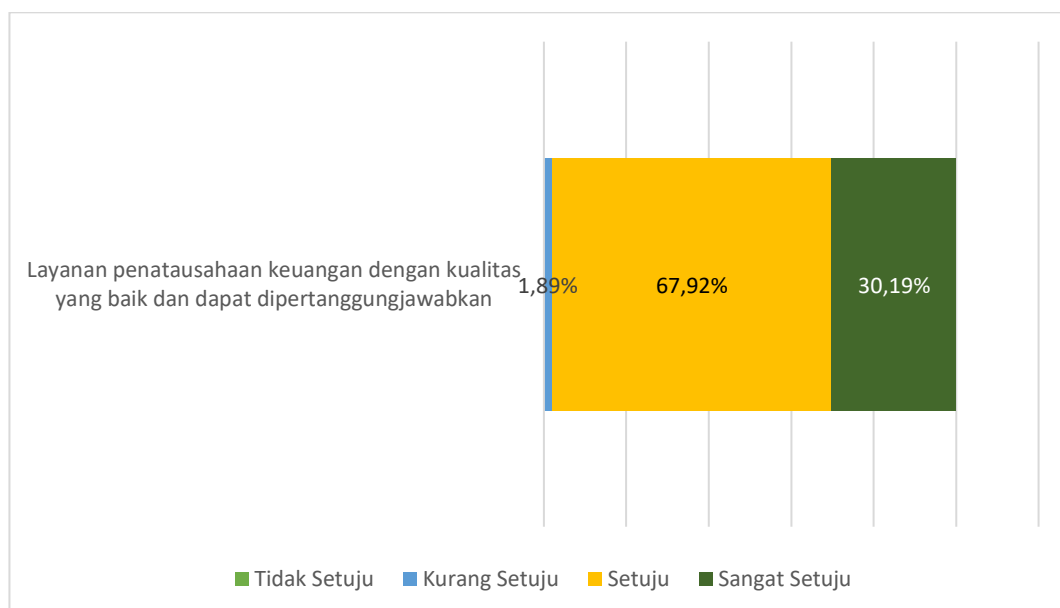
Gambar 5.17 Persepsi Responden pada Unsur Tarif/Biaya Layanan Penatausahaan Keuangan
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.17 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 66,04 persen menjawab setuju dan sebanyak 32,08 persen

responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan dengan layanan tidak dipungut biaya, pelayanan penatausahaan keuangan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan penatausahaan keuangan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan meskipun tanpa dipungut biaya. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju karena menurut responden terkadang pelayanan penatausahaan keuangan yang diterima belum sesuai dengan permintaan.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Penatausahaan Keuangan dijabarkan oleh pernyataan sebagai berikut.



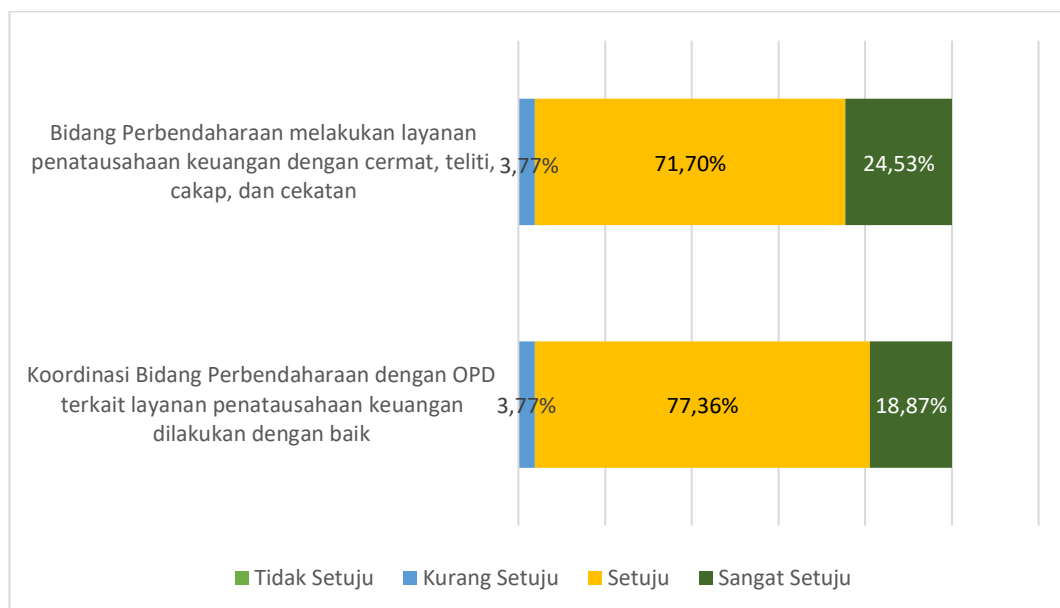
Gambar 5.18 Persepsi Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Layanan Penatausahaan Keuangan

Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.18 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 67,92 persen menjawab setuju dan sebanyak 30,19 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan layanan penatausahaan keuangan dengan kualitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kualitas layanan penatausahaan keuangan sudah cukup baik. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju karena layanan penatausahaan keuangan tidak seperti SIMDA.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi Pelaksana Layanan Penatausahaan Keuangan diuraikan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.19 Persepsi Responden pada Unsur Kompetensi Layanan Penatausahaan Keuangan
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.19 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 71,70 persen menjawab setuju dan sebanyak 24,53 persen responden

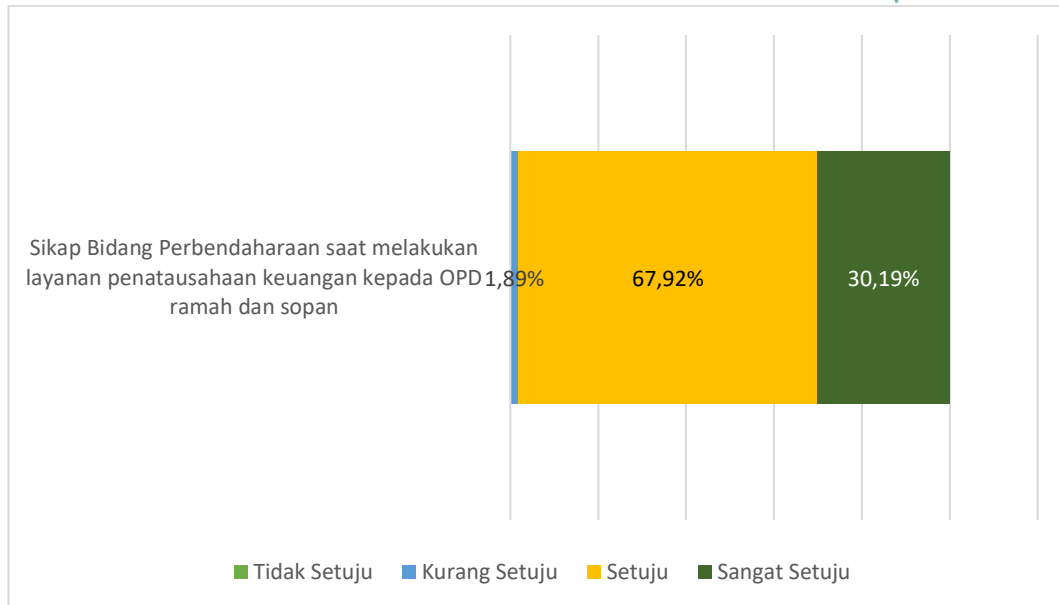


menjawab setuju dengan pernyataan Bidang Perbendaharaan melakukan layanan penatausahaan keuangan dengan cermat, teliti, cakap, dan cekatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kemampuan Bidang Perbendaharaan melakukan layanan penatausahaan keuangan sudah cukup baik. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju karena merasa ketelitian dan kecermatan dalam melakukan layanan penatausahaan keuangan perlu ditingkatkan.

Kemudian, mayoritas responden sebanyak 77,36 persen menjawab setuju dan sebanyak 18,87 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Koordinasi Bidang Perbendaharaan dengan OPD terkait layanan penatausahaan keuangan dilakukan dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa koordinasi yang dilakukan Bidang Perbendaharaan dengan OPD sudah cukup baik. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju karena merasa koordinasi Bidang Perbendaharaan dengan sebagian OPD masih belum terlaksana dengan baik

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Perilaku Pelaksana Layanan Penatausahaan Keuangan diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.

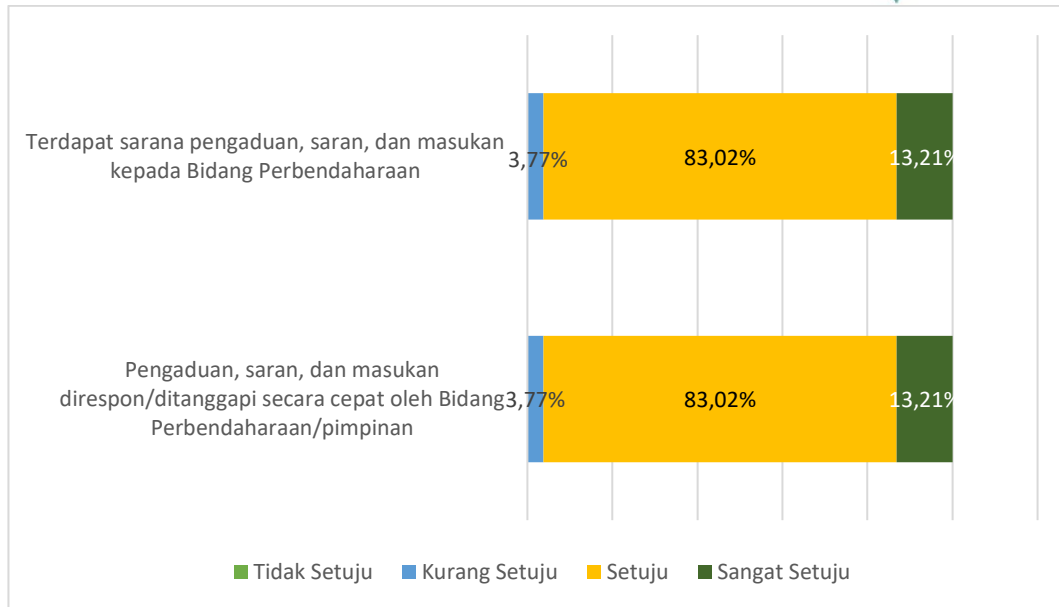


Gambar 5.20 Persepsi Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penatausahaan Keuangan
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.20 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 67,92 persen menjawab setuju dan sebanyak 30,19 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan sikap Bidang Perbendaharaan saat melakukan layanan penatausahaan keuangan kepada OPD ramah dan sopan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sikap Bidang Perbendaharaan saat melakukan layanan penatausahaan keuangan kepada OPD sudah cukup baik. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju karena terkadang layanan yang diberikan kurang ramah.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan, sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Layanan Penatausahaan Keuangan diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.21 Persepsi Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Penatausahaan Keuangan

Sumber: Data survei diolah, 2022

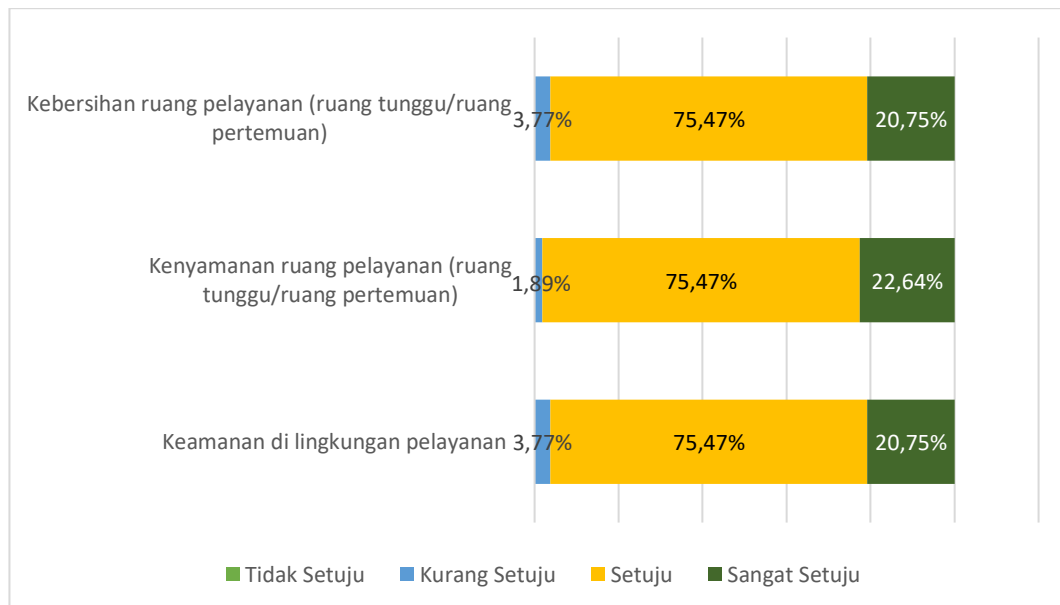
Berdasarkan gambar 5.21 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 83,02 persen menjawab setuju dengan dan sebanyak 13,21 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan terdapat sarana pengaduan, saran dan masukan kepada Bidang Perbendaharaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sudah tersedia sarana pengaduan, saran dan masukan. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju karena kurangnya sosialisasi mengenai sarana pengaduan dan penempatan sarana pengaduan yang kurang strategis sehingga belum banyak yang tau.

Selanjutnya, mayoritas responden sebanyak 83,02 persen menjawab setuju dengan dan sebanyak 13,21 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh Bidang Perbendaharaan/pimpinan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pengaduan, saran, dan

masukannya direspon dengan baik oleh Bidang Perbendaharaan/pimpinan. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju karena tidak semua pengaduan ditanggapi dengan cepat.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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 dan Prasarana Layanan Penatausahaan Keuangan dijabarkan dalam tiga pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.22 Persepsi Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana
Layanan Penatausahaan Keuangan

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.22 menunjukkan mayoritas responden sebanyak 75,47 persen menjawab setuju dan sebanyak 20,75 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan kebersihan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan). Sehingga dapat disimpulkan



bahwa sebagian besar responden merasa ruang pelayanan dalam keadaan cukup bersih. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju karena masih kurang bersih dan mengharapkan tempat pembuangan sampah diperbanyak.

Sebanyak 75,47 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 22,64 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan kenyamanan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa ruang pelayanan dalam keadaan yang cukup nyaman. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju karena masih kurang bersih sehingga kurang nyaman.

Kemudian sebanyak 75,47 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 20,75 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan keamanan di lingkungan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup aman ketika berada di lingkungan pelayanan. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju dengan keamanan di lingkungan pelayanan.

5.2.3 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Akuntansi dan Pelaporan

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Akuntansi dan Pelaporan terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Pelayanan; Tarif/Biaya; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana;

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan hasil survei yang diolah, didapatkan nilai IKM sebagai berikut.

Tabel 5.5 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Akuntansi dan Pelaporan

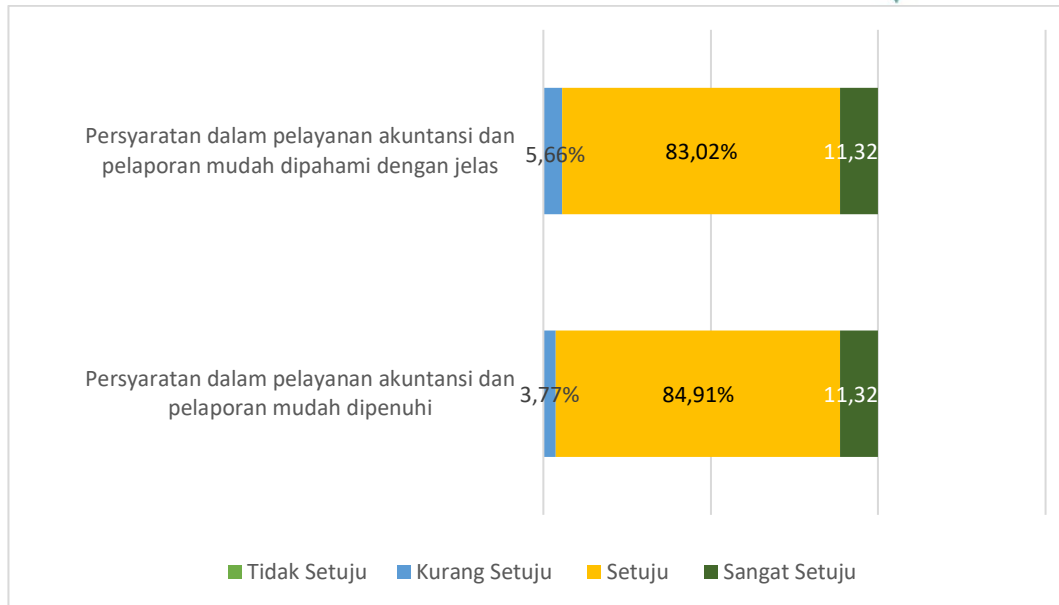
NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,07	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,23	B	Baik
U3	Waktu	3,15	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,34	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,32	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,18	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,24	B	Baik
Nilai IKM		81,01	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2022

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Akuntansi dan Pelaporan sebesar 81,01 yang termasuk dalam kategori baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,34 dengan mutu pelayanan baik. Sementara unsur yang memberikan kontribusi paling rendah adalah unsur persyaratan (U1) yakni sebesar 3,07 dengan mutu pelayanan baik. Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur pada Layanan Akuntansi dan Pelaporan.

1) Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan Layanan Akuntansi dan Pelaporan dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.23 Persepsi Responden pada Unsur Persyaratan Layanan Akuntansi dan Pelaporan
Sumber: Data survei diolah, 2022

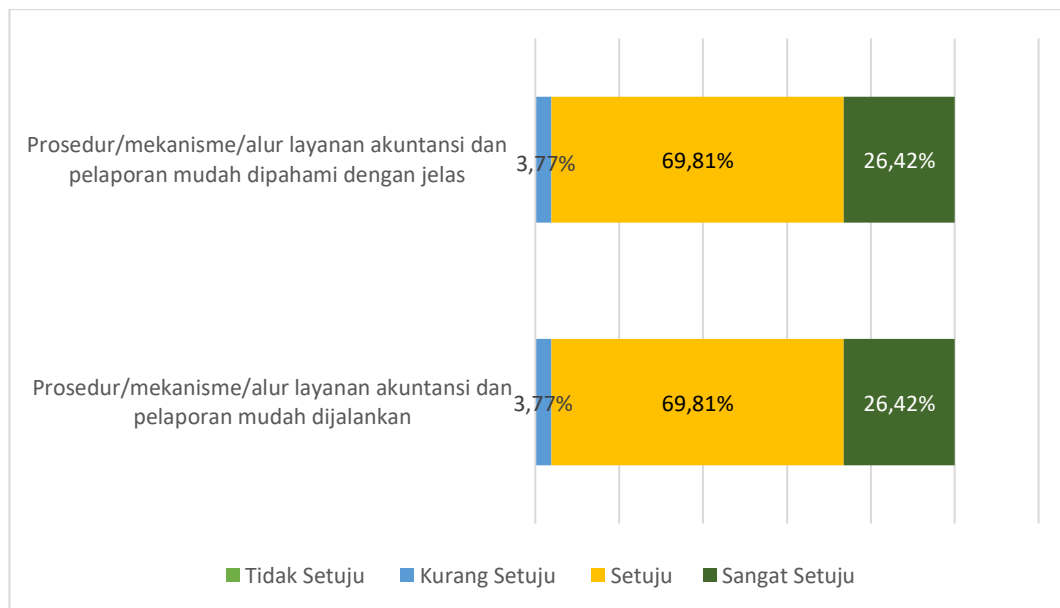
Berdasarkan gambar 5.23 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 83,02 persen menjawab setuju dan sebanyak 11,32 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan persyaratan dalam pelayanan akuntansi dan pelaporan mudah dipahami dengan jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah memahami persyaratan dalam pelayanan akuntansi dan pelaporan. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 5,66 persen responden menjawab kurang setuju dengan kemudahan persyaratan dalam pelayanan akuntansi dan pelaporan karena aplikasi masih tergolong baru dan peralihan SIMDA keuangan SIPD.

Selanjutnya sebanyak 84,91 persen menjawab setuju dan sebanyak 11,32 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan persyaratan dalam pelayanan akuntansi dan pelaporan mudah dipenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah memenuhi persyaratan dalam pelayanan akuntansi dan pelaporan. Namun

berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju dengan kemudahan persyaratan dalam pelayanan akuntansi dan pelaporan karena kompetensi pemetaan kurang memadai.

2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Akuntansi dan Pelaporan dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.24 Persepsi Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Akuntansi dan Pelaporan

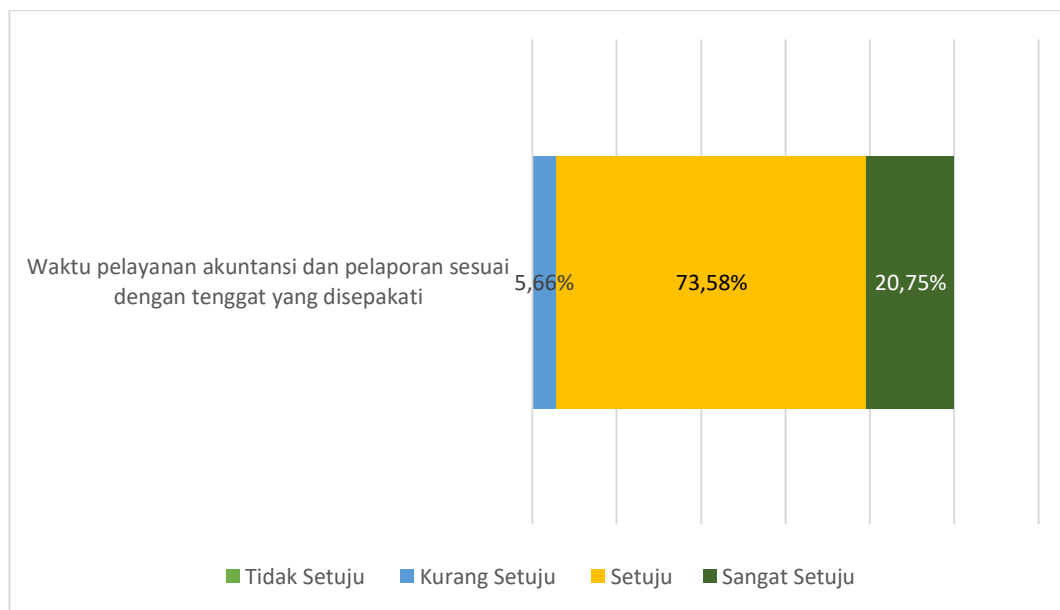
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.24 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 69,81 persen menjawab setuju dan sebanyak 26,42 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan prosedur/mekanisme/alur layanan akuntansi dan pelaporan mudah dipahami dengan jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah memahami prosedur/mekanisme/alur layanan akuntansi dan pelaporan.

Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju dengan kemudahan prosedur/mekanisme/alur dalam pelayanan akuntansi dan pelaporan.

3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Waktu Penyelesaian Layanan Akuntansi dan Pelaporan diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.



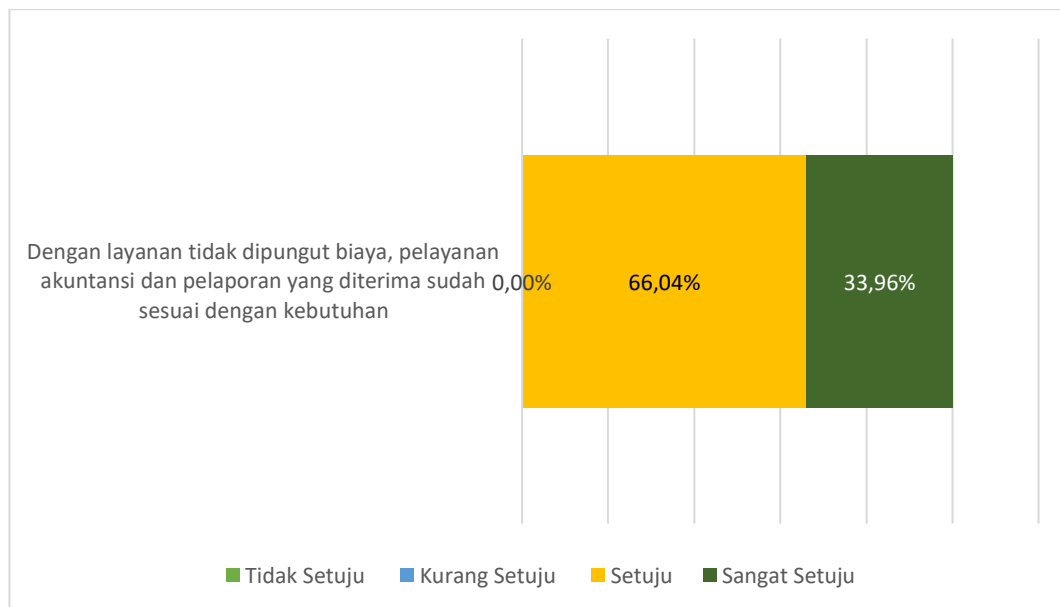
Gambar 5.25 Persepsi Responden pada Unsur Waktu Layanan Akuntansi dan Pelaporan
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.25 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 73,58 persen menjawab setuju dan sebanyak 20,75 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan waktu pelayanan akuntansi dan pelaporan sesuai dengan tenggat yang disepakati. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 5,66 persen responden menjawab kurang setuju dengan waktu pelayanan akuntansi dan pelaporan karena merasa pemberian waktu

yang relatif sedikit sehingga tidak tepat waktu. Responden juga mengharapkan adanya alternatif jika terkendala sinyal dan sering terjadi pemadaman listrik.

4) Tarif/Biaya

Tarif/Biaya merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Tarif/Biaya Layanan Akuntansi dan Pelaporan diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.



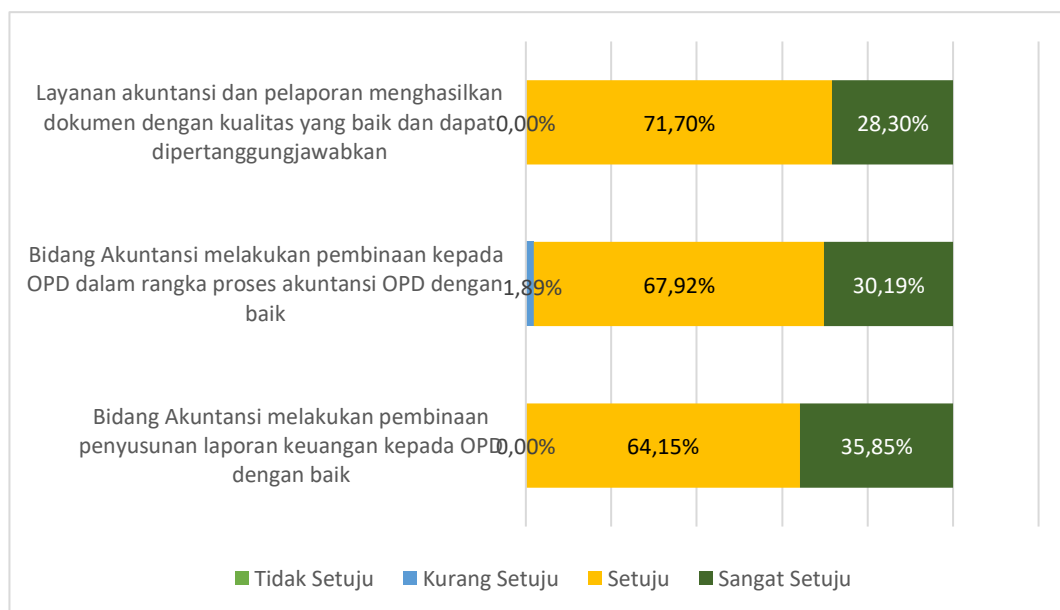
Gambar 5.26 Persepsi Responden pada Unsur Tarif/Biaya Layanan Akuntansi dan Pelaporan
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.26 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 66,04 persen menjawab setuju dan sebanyak 33,96 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan dengan layanan tidak dipungut biaya, pelayanan akuntansi dan pelaporan yang diterima sudah

sesuai dengan kebutuhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan akuntansi dan pelaporan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan meskipun tanpa dipungut biaya.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Akuntansi dan Pelaporan dijabarkan oleh pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.27 Persepsi Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Akuntansi dan Pelaporan

Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.27 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 71,70 persen menjawab setuju dan sebanyak 28,30 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan layanan akuntansi dan pelaporan menghasilkan dokumen dengan kualitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar



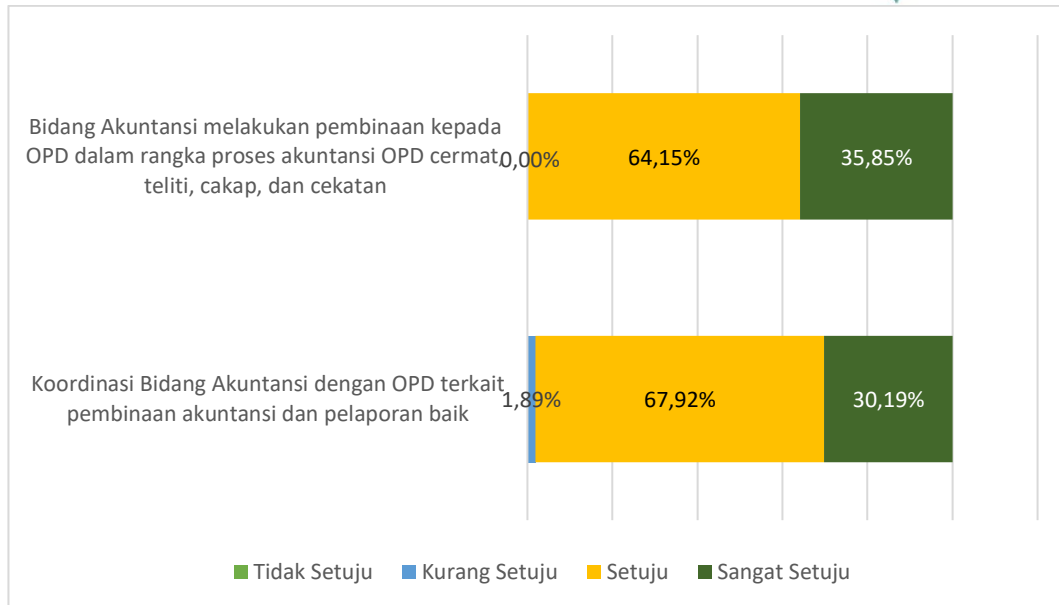
responden merasa dokumen dari layanan akuntansi dan pelaporan memiliki kualitas yang baik.

Sebanyak 67,92 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 30,19 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Bidang Akuntansi melakukan pembinaan kepada OPD dalam rangka proses akuntansi OPD dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pembinaan terkait proses akuntansi dilaksanakan dengan baik oleh Bidang Akuntansi. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju dengan pembinaan kepada OPD dalam rangka proses akuntansi.

Kemudian sebanyak 64,15 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 35,85 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Bidang Akuntansi melakukan pembinaan penyusunan laporan keuangan kepada OPD dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pembinaan terkait penyusunan laporan keuangan terlaksana dengan baik oleh Bidang Akuntansi.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi Pelaksana Layanan Akuntansi dan Pelaporan diuraikan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.28 Persepsi Responden pada Unsur Kompetensi Layanan Akuntansi dan Pelaporan
Sumber: Data survei diolah, 2022

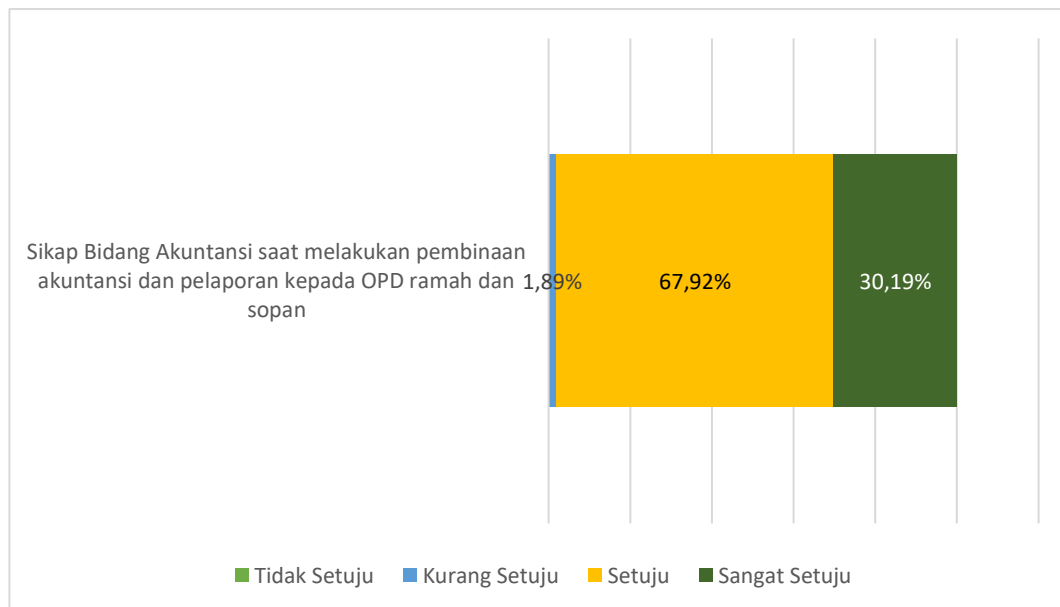
Gambar 5.28 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 64,15 persen menjawab setuju dan sebanyak 35,85 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Bidang Akuntansi melakukan pembinaan kepada OPD dalam rangka proses akuntansi OPD cermat, teliti, cakap, dan cekatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kemampuan Bidang Akuntansi melakukan pembinaan kepada OPD sudah terlaksana dengan baik.

Kemudian, mayoritas responden sebanyak 67,92 persen menjawab setuju dan sebanyak 30,19 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Koordinasi Bidang Akuntansi dengan OPD terkait pembinaan akuntansi dan pelaporan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa koordinasi Bidang Akuntansi dengan OPD sudah terlaksana dengan baik. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju karena koordinasi Bidang

Akuntansi dan OPD terkait pembinaan akuntansi dan pelaporan yang terlaksana belum terlaksana dengan baik.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Perilaku Pelaksana Layanan Akuntansi dan Pelaporan diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.

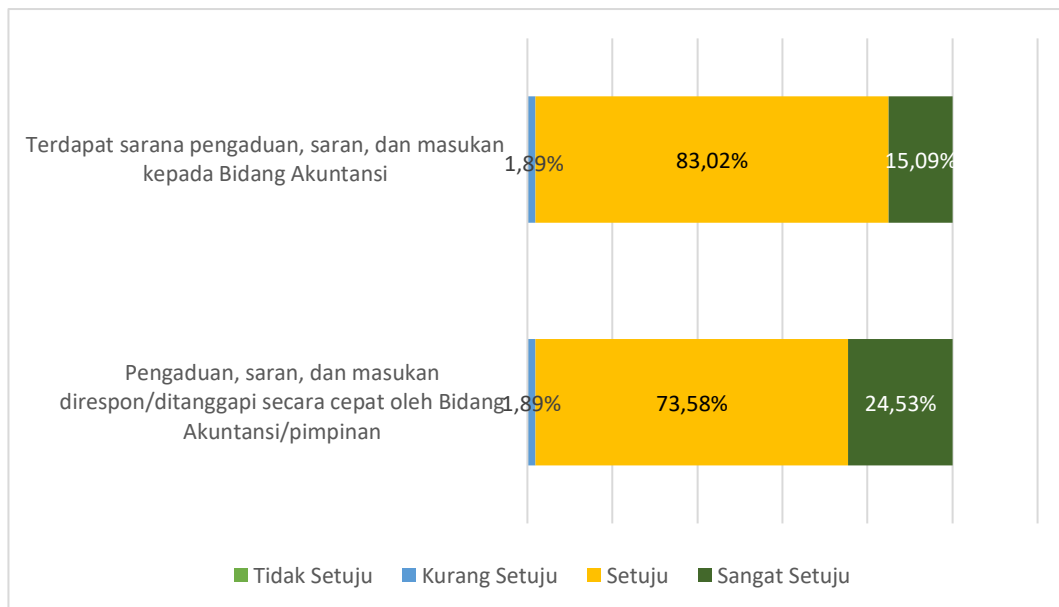


Gambar 5.29 Persepsi Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Akuntansi dan Pelaporan
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.29 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 67,92 persen menjawab setuju dan sebanyak 30,19 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan sikap Bidang Akuntansi saat melakukan pembinaan akuntansi dan pelaporan kepada OPD ramah dan sopan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa saat melakukan pembinaan akuntansi dan pelaporan kepada OPD dilayani dengan ramah dan sopan. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju dengan sikap Bidang Akuntansi yang terkadang kurang ramah.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan, sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Layanan Akuntansi dan Pelaporan diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.30 Persepsi Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Akuntansi dan Pelaporan

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.30 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 83,02 persen menjawab setuju dan sebanyak 15,09 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan terdapat sarana pengaduan, saran dan masukan kepada Bidang Akuntansi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sarana pengaduan, saran dan masukan kepada Bidang Akuntansi sudah tersedia dengan baik. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden

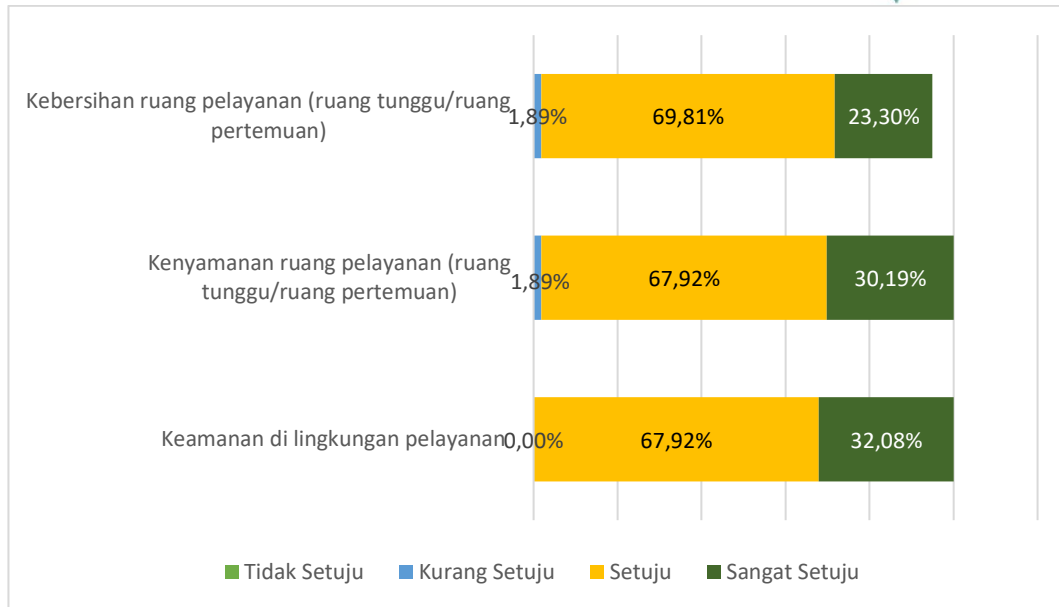


menjawab kurang setuju dengan ketersediaan sarana pengaduan karena belum banyak tersedia.

Selanjutnya, mayoritas responden sebanyak 73,58 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 24,53 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh Bidang Akuntansi/pimpinan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pengaduan, saran dan masukan direspon dengan baik oleh Bidang Akuntansi. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju dengan kecepatan merespon pengaduan karena tidak semua pengaduan direspon dengan cepat.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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 dan Prasarana Layanan Akuntansi dan Pelaporan dijabarkan dalam tiga pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.31 Persepsi Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana
Layanan Akuntansi dan Pelaporan

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.31 menunjukkan mayoritas responden sebanyak 69,81 persen menjawab setuju dengan dan sebanyak 23,30 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan kebersihan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa ruang pelayanan dalam keadaan cukup bersih. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju karena masih kurang bersih dan mengharapkan tempat pembuangan sampah diperbanyak.

Sebanyak 67,92 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 30,19 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan kenyamanan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa ruang pelayanan dalam keadaan yang cukup nyaman. Namun berdasarkan hasil wawancara

terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju karena kapasitas ruang pelayanan yang tidak mampu menampung banyak orang.

Kemudian sebanyak 67,92 persen responden menjawab setuju dengan pernyataan dan sebanyak 32,08 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan keamanan di lingkungan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup aman ketika berada di lingkungan pelayanan.

5.2.4 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengelolaan BMD

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengelolaan BMD terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Pelayanan; Tarif/Biaya; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana. Berdasarkan hasil survei yang diolah, didapatkan nilai IKM sebagai berikut.

Tabel 5.6 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengelolaan BMD

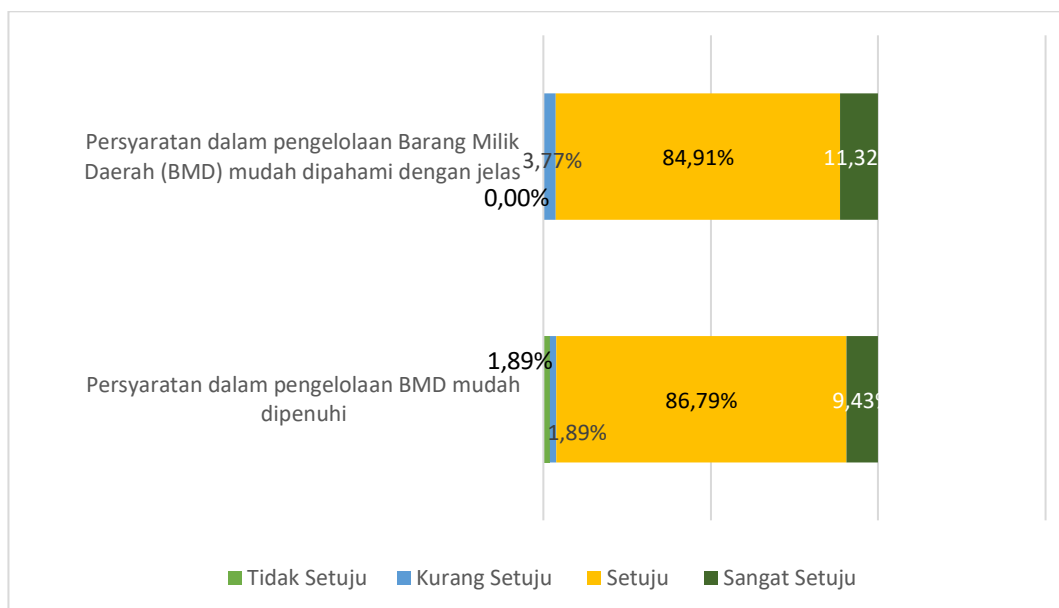
NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,06	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,11	B	Baik
U3	Waktu	3,06	C	Kurang Baik
U4	Tarif/Biaya	3,26	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,05	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,18	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,16	B	Baik
Nilai IKM		78,91	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2022

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengelolaan BMD sebesar 78,91 yang termasuk dalam kategori baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur perilaku pelaksana (U7) sebesar 3,28 dengan mutu pelayanan baik. Sementara unsur yang memberikan kontribusi paling rendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8) yakni sebesar 3,05 dengan mutu pelayanan kurang baik. Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur pada Layanan Pengelolaan BMD.

1) Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan Layanan Pengelolaan BMD dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.32 Persepsi Responden pada Unsur Persyaratan Layanan Pengelolaan BMD

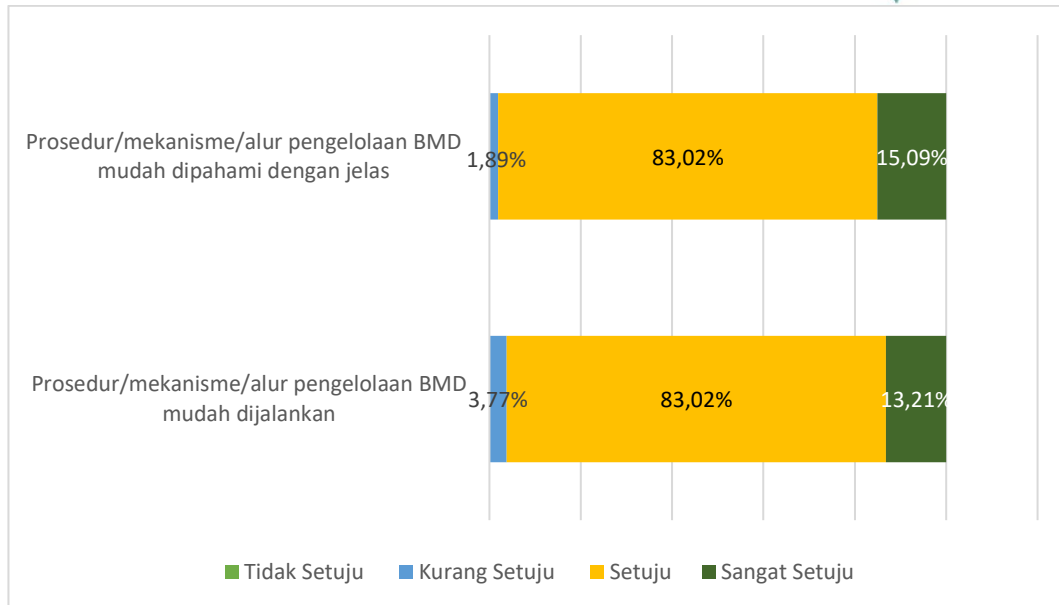
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.32 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 84,91 persen menjawab setuju dan sebanyak 11,32 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan persyaratan dalam pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD) mudah dipahami dengan jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa persyaratan dalam layanan pengelolaan BMD sudah cukup jelas. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju dengan persyaratan layanan pengelolaan BMD karena merasa masih ada beberapa persyaratan yang belum dipahami dan responden mengeluhkan aplikasi sering berubah.

Selanjutnya sebanyak 86,79 persen menjawab setuju dan sebanyak 9,43 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan persyaratan dalam pengelolaan BMD mudah dipenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah memenuhi persyaratan dalam layanan pengelolaan BMD. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju dan tidak setuju dengan persyaratan layanan pengelolaan BMD karena merasa terdapat kendala dalam memenuhi persyaratan yang ada dan proses berbelit.

2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Pengelolaan BMD dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.33 Persepsi Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Pengelolaan BMD

Sumber: Data survei diolah, 2022

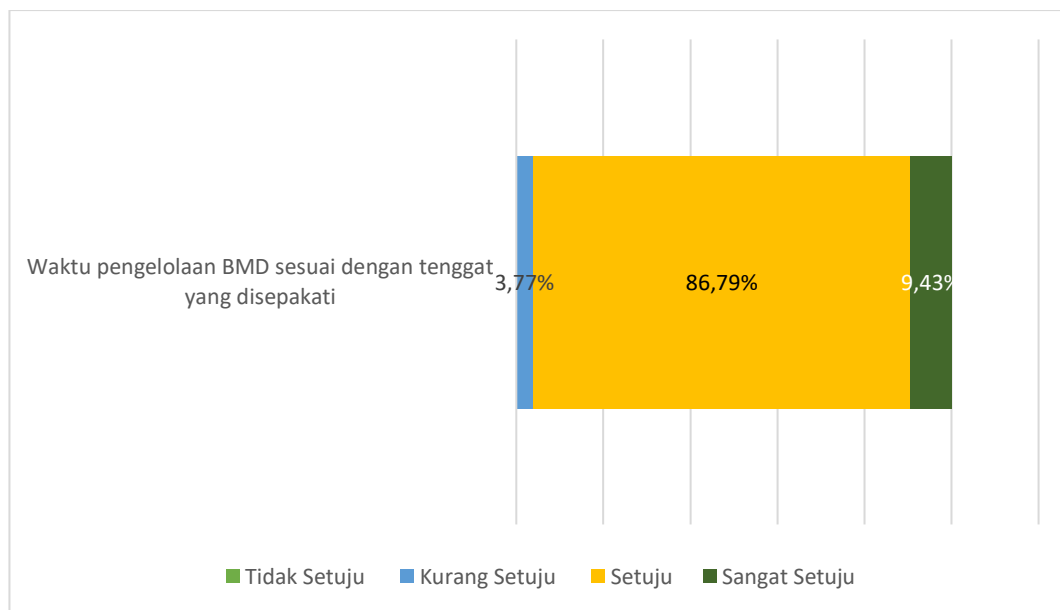
Gambar 5.33 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 83,02 persen menjawab setuju dan sebanyak 15,09 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan prosedur/mekanisme/alur pengelolaan BMD mudah dipahami dengan jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa prosedur pengelolaan BMD mudah dipahami. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju dengan prosedur pengelolaan BMD karena menurut responden prosedur pengelolaan BMD masih belum jelas.

Kemudian mayoritas responden sebanyak 83,02 persen menjawab setuju dan sebanyak 13,21 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan prosedur/mekanisme/alur pengelolaan BMD mudah dijalankan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah menjalankan prosedur pengelolaan BMD. Namun perlu diperhatikan bahwa

berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju dengan prosedur pengelolaan BMD karena menurut responden prosedur yang ada masih rumit dan adanya penambahan nomenklatur.

3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Waktu Penyelesaian Layanan Pengelolaan BMD diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.34 Persepsi Responden pada Unsur Waktu Layanan Pengelolaan BMD

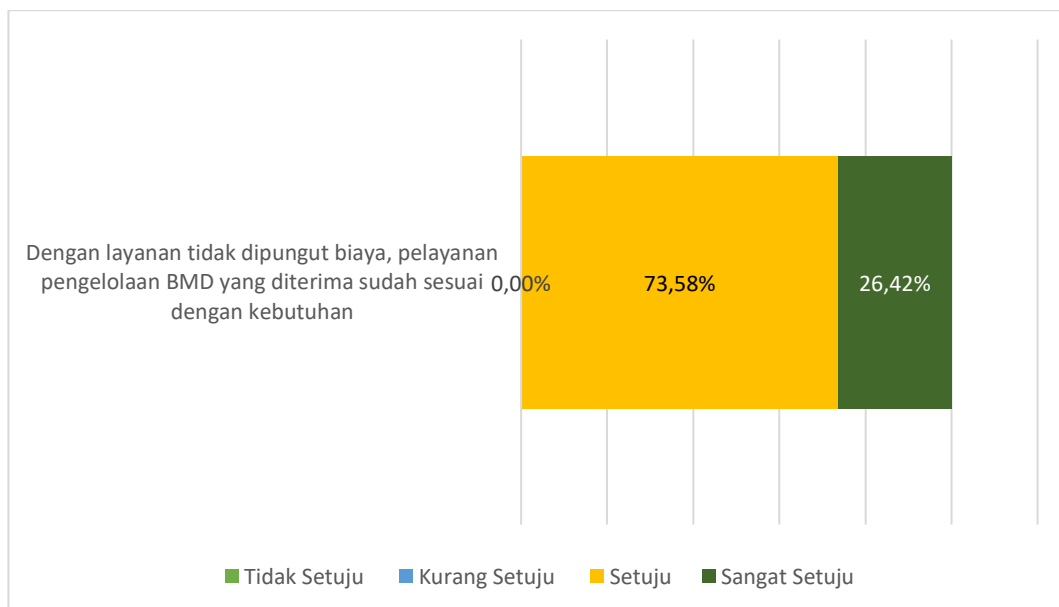
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.34 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 86,79 persen menjawab setuju dan sebanyak 9,43 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan waktu pengelolaan BMD sesuai dengan tenggat yang disepakati. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa layanan pengelolaan BMD terlaksana dengan tepat waktu. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju dengan ketepatan waktu layanan pengelolaan BMD karena responden mengeluhkan waktu yang

diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan lebih lama dari tenggat yang sudah disepakati.

4) Tarif/Biaya

Tarif/Biaya merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Tarif/Biaya Layanan Pengelolaan BMD diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.35 Persepsi Responden pada Unsur Tarif/Biaya Layanan Pengelolaan BMD

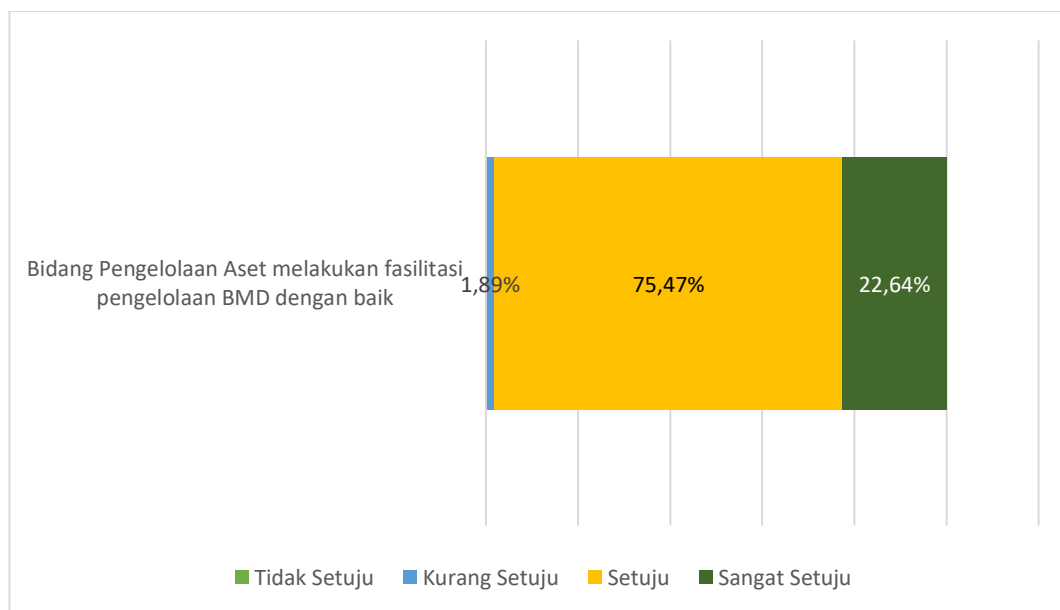
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.35 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 73,58 persen menjawab setuju dan sebanyak 26,42 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan dengan layanan tidak dipungut biaya, pelayanan pengelolaan BMD yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar

responden merasa pelayanan pengelolaan BMD sesuai dengan kebutuhan meskipun tanpa dipungut biaya.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Pengelolaan BMD dijabarkan oleh pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.36 Persepsi Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Pengelolaan BMD

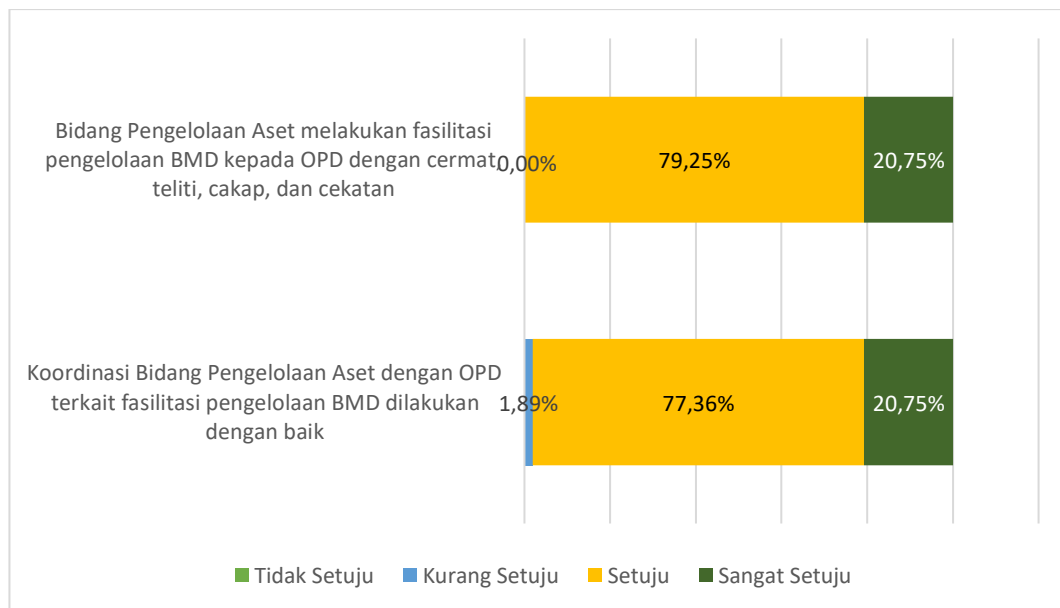
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.36 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 75,47 persen menjawab setuju dan sebanyak 22,64 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Bidang Pengelolaan Aset melakukan fasilitasi pengelolaan BMD dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa fasilitasi pengelolaan BMD terlaksana dengan baik. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan

hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju dengan fasilitasi pengelolaan BMD karena responden merasa pelaksanaan fasilitasi pengelolaan BMD belum cukup baik.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi Pelaksana Layanan Pengelolaan BMD diuraikan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



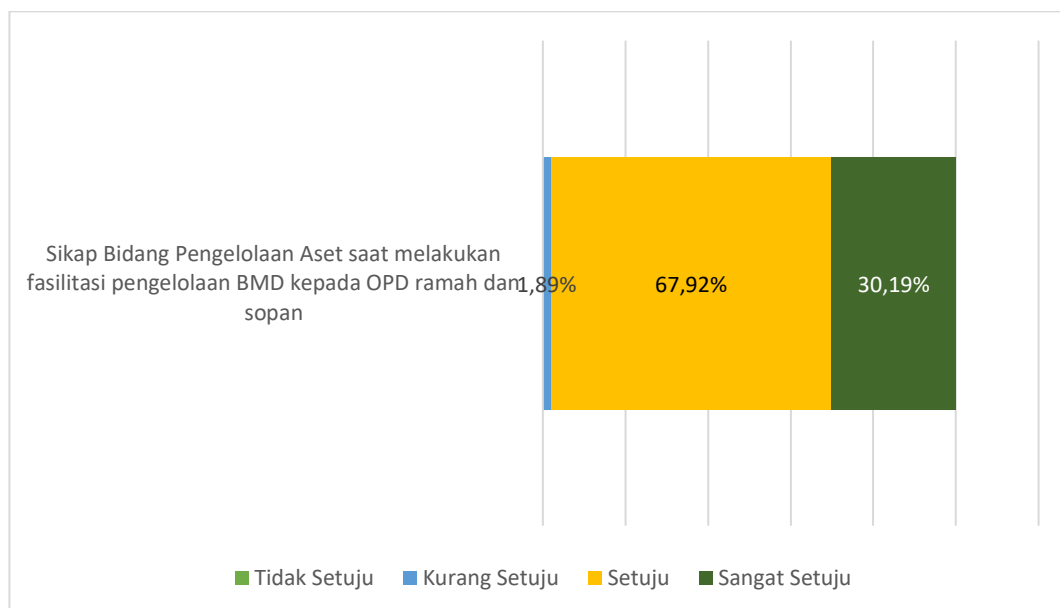
Gambar 5.37 Persepsi Responden pada Unsur Kompetensi Layanan Pengelolaan BMD
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.37 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 79,25 persen menjawab setuju dan sebanyak 20,75 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Bidang Pengelolaan Aset melakukan fasilitasi pengelolaan BMD kepada OPD dengan cermat, teliti, cakap, dan cekatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kemampuan dalam fasilitasi pengelolaan BMD terlaksana dengan baik.

Kemudian, mayoritas responden sebanyak 77,36 persen menjawab setuju dan sebanyak 20,75 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan koordinasi Bidang Pengelolaan Aset dengan OPD terkait fasilitasi pengelolaan BMD dilakukan dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa koordinasi yang dilakukan dengan OPD sudah terlaksana dengan baik. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju karena responden merasa koordinasi terkait fasilitasi pengelolaan BMD masih belum terlaksana dengan baik.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Perilaku Pelaksana Layanan Pengelolaan BMD diuraikan oleh pernyataan sebagai berikut.



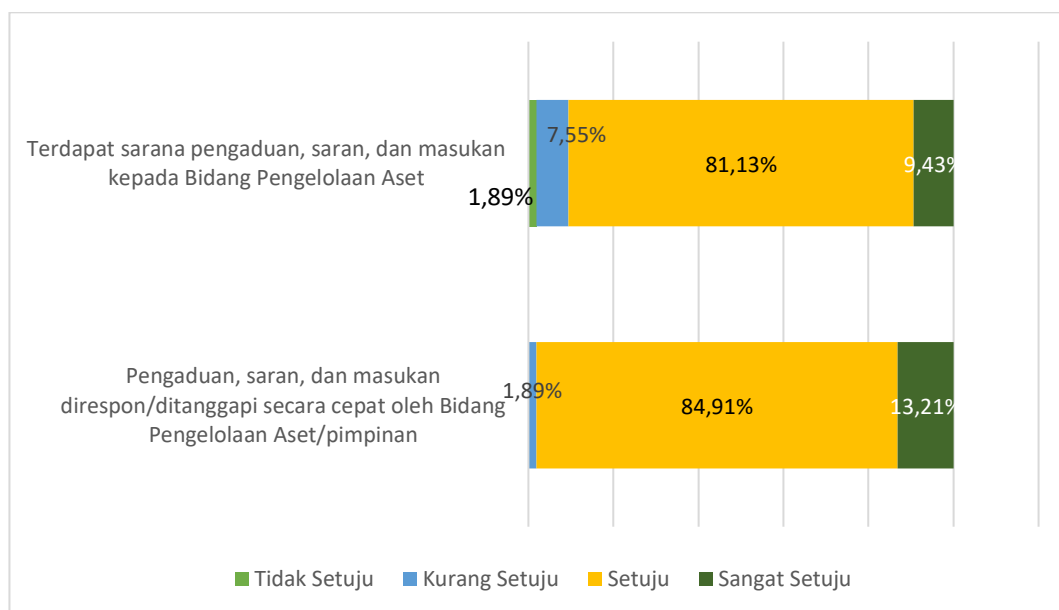
Gambar 5.38 Persepsi Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Pengelolaan BMD
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.38 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 67,92 persen menjawab setuju dan sebanyak 30,19 persen responden

menjawab sangat setuju dengan pernyataan sikap Bidang Pengelolaan Aset saat melakukan fasilitasi pengelolaan BMD kepada OPD ramah dan sopan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sikap Bidang Pengelolaan Aset saat melakukan fasilitasi pengelolaan BMD kepada OPD sudah cukup baik. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju dengan sikap Bidang Pengelolaan Aset karena responden merasa kurang ramah saat melakukan fasilitasi pengelolaan BMD kepada OPD.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan, sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Pengelolaan BMD diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.39 Persepsi Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Pengelolaan BMD

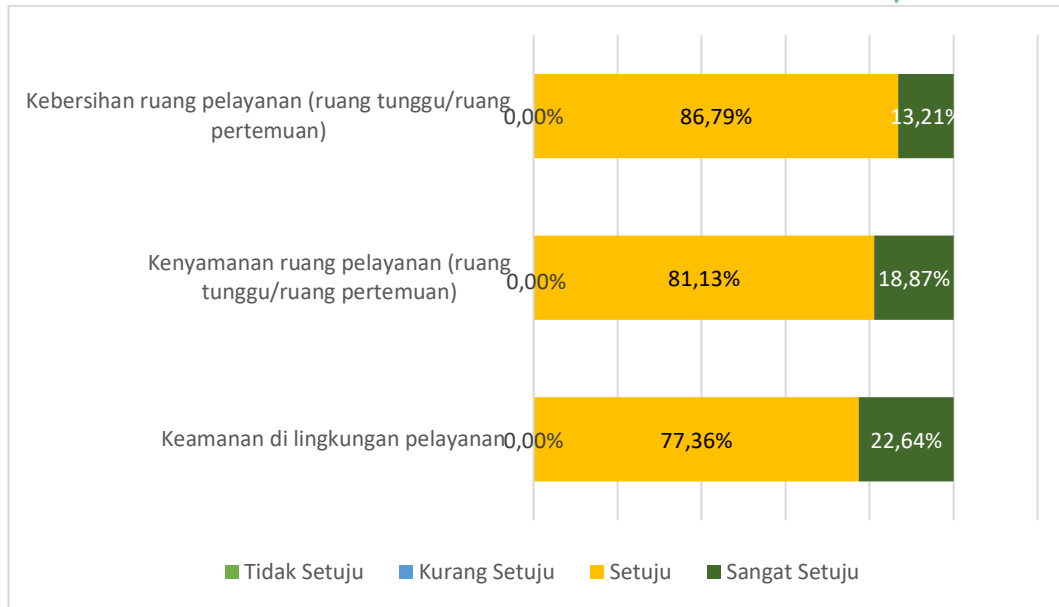
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.39 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 81,13 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 9,43 persen responden menjawab setuju dengan pernyataan terdapat sarana pengaduan, saran dan masukan kepada Bidang Pengelolaan Aset. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sarana pengaduan, saran dan masukan kepada Pengelolaan Aset sudah tersedia dengan baik. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 7,55 persen dan tidak setuju sebanyak 1,89 persen karena sarana pengaduan belum banyak tersedia.

Selanjutnya, mayoritas responden sebanyak 84,91 persen menjawab setuju dan sebanyak 13,21 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh Bidang Pengelolaan Aset/pimpinan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pengaduan, saran dan masukan direspon dengan baik oleh Bidang Pengelolaan Aset. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 1,89 persen karena pengaduan yang diajukan sering kali lama direspon.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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 dan Prasarana Layanan Pengelolaan BMD dijabarkan dalam tiga pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.40 Persepsi Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana
Layanan Pengelolaan BMD

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.40 menunjukkan mayoritas responden sebanyak 86,79 persen menjawab setuju dan sebanyak 13,21 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan kebersihan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa ruang pelayanan dalam keadaan cukup bersih.

Sebanyak 81,13 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 18,87 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan kenyamanan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa ruang pelayanan dalam keadaan yang cukup nyaman.

Kemudian sebanyak 77,36 persen responden menjawab setuju dengan pernyataan dan sebanyak 22,64 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan keamanan di lingkungan pelayanan. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup aman ketika berada di lingkungan pelayanan.

5.2.5 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penerimaan PAD

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penerimaan PAD terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Pelayanan; Tarif/Biaya; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana. Berdasarkan hasil survei yang diolah, didapatkan nilai IKM sebagai berikut.

Tabel 5.7 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penerimaan PAD

NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,30	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,26	B	Baik
U3	Waktu	3,24	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,27	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,22	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,28	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,27	B	Baik
Nilai IKM		81,86	B	Baik

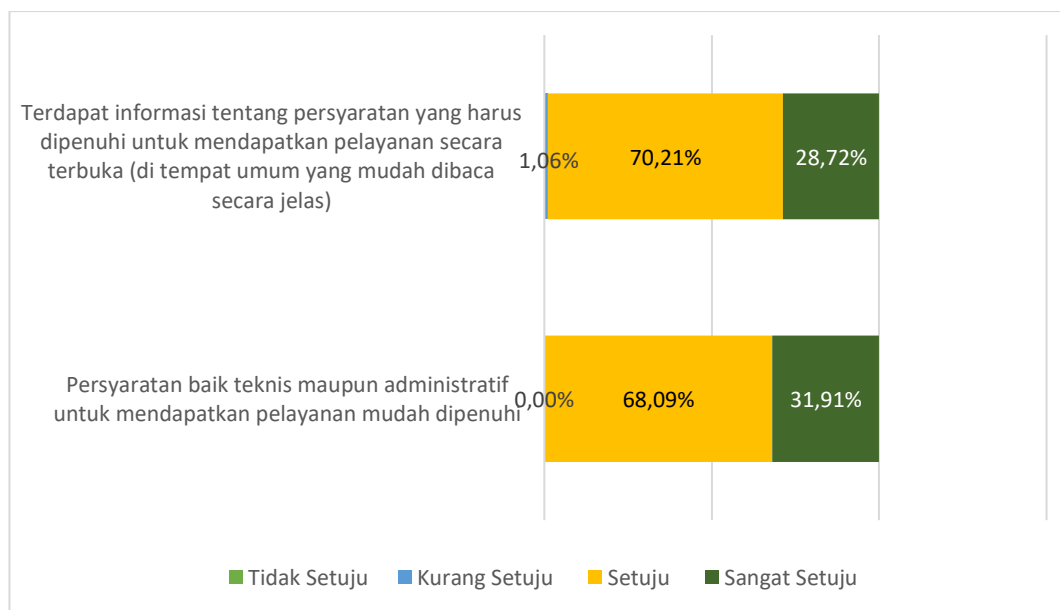
Sumber: Data survei diolah, 2022

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penerimaan PAD sebesar 81,86 yang termasuk dalam kategori baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur perilaku pelaksana (U7) sebesar 3,33 dengan mutu pelayanan baik. Sementara unsur yang memberikan kontribusi paling rendah adalah unsur penanganan

pengaduan, saran, dan masukan (U8) yakni sebesar 3,22 dengan mutu pelayanan baik. Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur pada Layanan Penerimaan PAD.

1) Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan Layanan Penerimaan PAD dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.41 Persepsi Responden pada Unsur Persyaratan Layanan Penerimaan PAD
Sumber: Data survei diolah, 2022

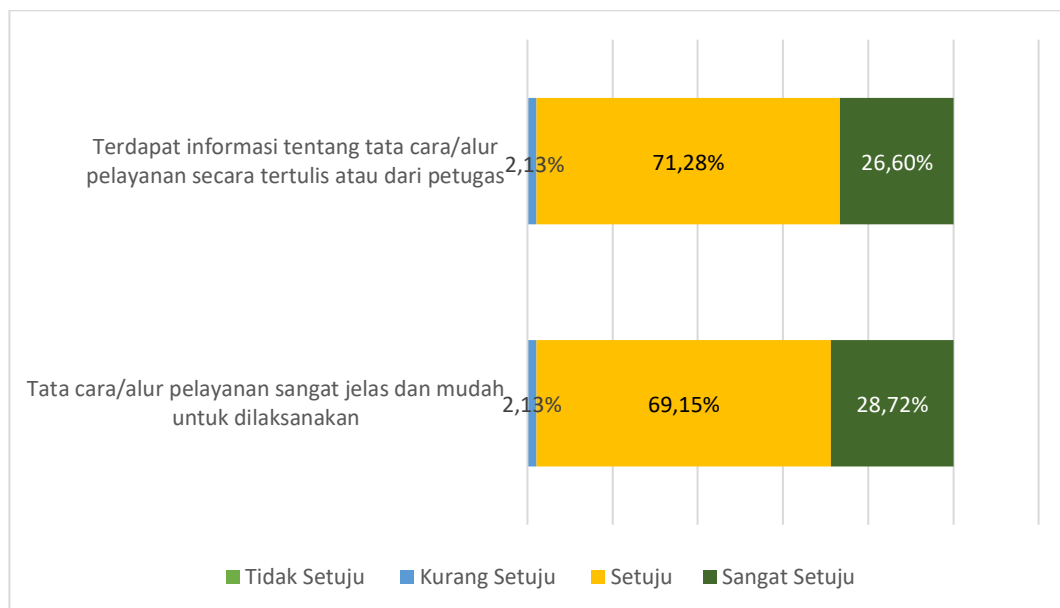
Berdasarkan gambar 5.41 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 70,21 persen menjawab setuju dan sebanyak 28,72 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan terdapat informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan secara terbuka (di tempat umum yang mudah dibaca secara jelas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah menemukan informasi terkait pelayanan. Namun perlu diperhatikan bahwa

berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,77 persen responden menjawab kurang setuju dengan ketersediaan informasi terkait pelayanan karena kurangnya informasi secara tertulis untuk masyarakat umum.

Selanjutnya sebanyak 68,09 persen menjawab setuju dan sebanyak 31,91 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan persyaratan baik teknis maupun administratif untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah memenuhi persyaratan teknis maupun administratif.

2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Penerimaan PAD dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.42 Persepsi Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penerimaan PAD

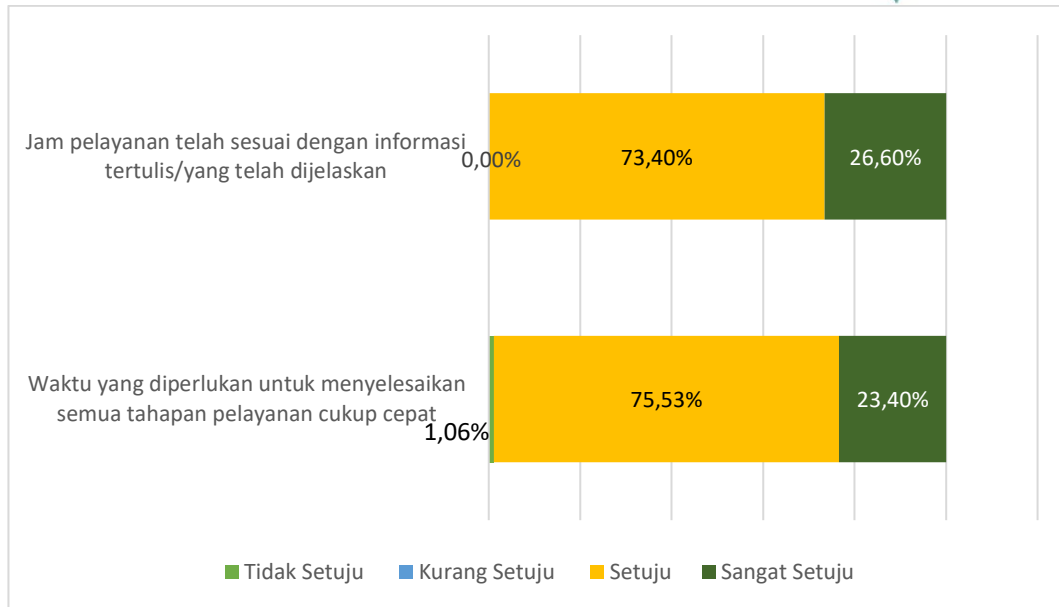
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.42 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 71,28 persen menjawab setuju dan sebanyak 26,60 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan terdapat informasi tentang tata cara/alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa informasi tentang tata cara/alur pelayanan secara tertulis tersedia dengan baik. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 2,13 persen responden menjawab kurang setuju karena alur yang tertulis masih kurang jelas. Responden juga mengharapkan informasi tentang tata cara/alur pelayanan dicantumkan dalam *website*.

Kemudian mayoritas responden sebanyak 69,15 persen menjawab setuju dan sebanyak 28,72 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa tata cara/alur pelayanan sudah jelas dan mudah. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 2,13 persen responden menjawab kurang setuju karena responden mengeluhkan belum adanya sosialisasi mengenai tata cara/alur pelayanan.

3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Waktu Penyelesaian Layanan Penerimaan PAD diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.43 Persepsi Responden pada Unsur Waktu Layanan Penerimaan PAD

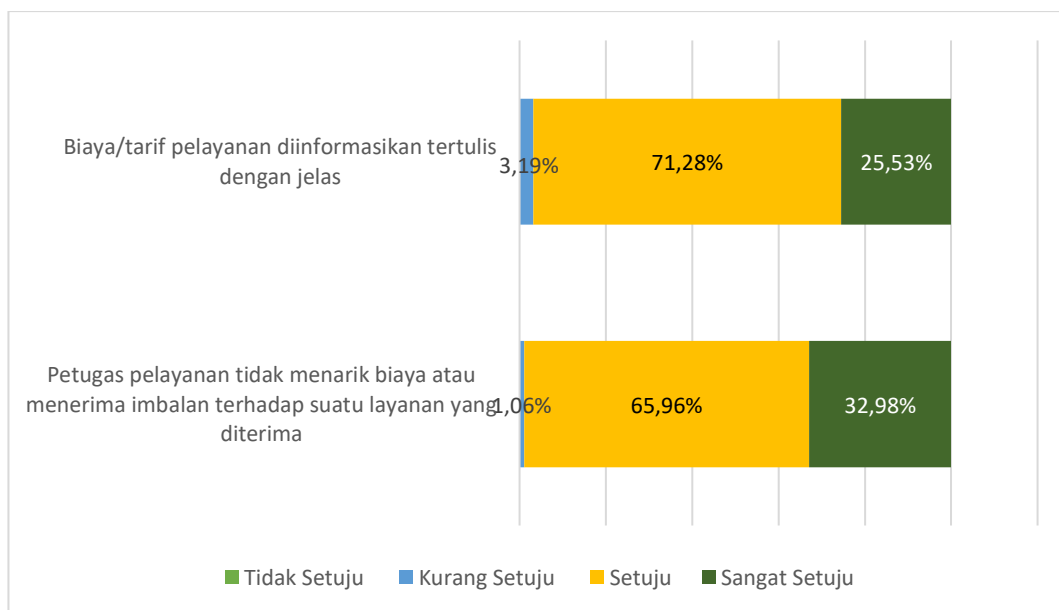
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.43 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 73,40 persen menjawab setuju dan sebanyak 26,60 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan jam pelayanan telah sesuai dengan informasi tertulis/yang telah dijelaskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kesesuaian jam pelayanan dengan informasi yang telah dijelaskan sudah cukup baik.

Kemudian mayoritas responden sebanyak 75,53 persen menjawab setuju dan sebanyak 23,40 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan semua tahapan pelayanan cukup cepat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan cukup cepat terselesaikan. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat responden yang menjawab tidak setuju dengan kecepatan penyelesaian layanan karena realisasi penyelesaian sangat lama dari informasi yang tertulis.

4) Tarif/Biaya

Tarif/Biaya merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Tarif/Biaya Layanan Penerimaan PAD diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.44 Persepsi Responden pada Unsur Tarif/Biaya Layanan Penerimaan PAD
Sumber: Data survei diolah, 2022

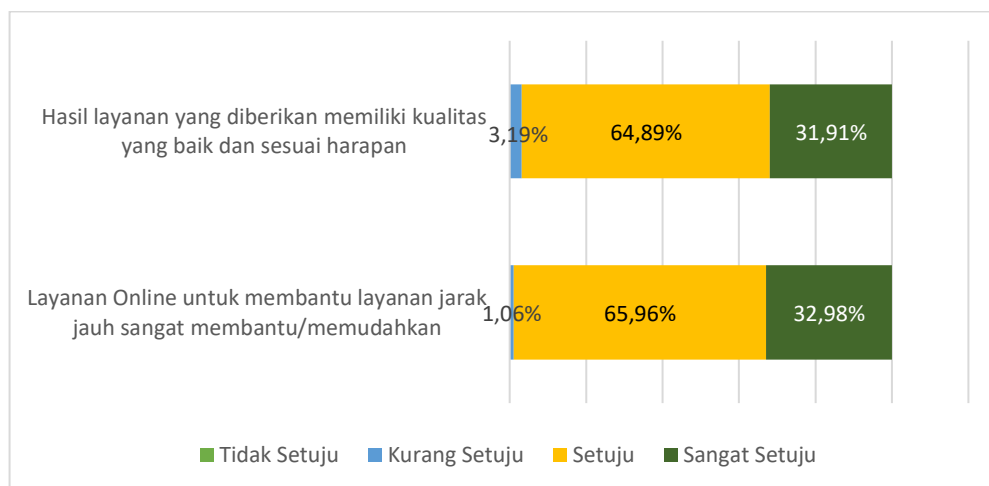
Berdasarkan gambar 5.44 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 71,28 persen menjawab setuju dan sebanyak 25,53 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan biaya/tarif pelayanan diinformasikan tertulis dengan jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi biaya/tarif pelayanan sudah tersedia secara tertulis. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,19 persen responden menjawab tidak setuju karena

responden mengeluhkan nominal pajak belum tertera secara jelas dan beberapa responden mendapati belum adanya informasi tertulis mengenai biaya.

Sebanyak 65,96 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 32,98 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas pelayanan tidak menarik biaya atau menerima imbalan terhadap suatu layanan yang diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa petugas tidak meminta imbalan untuk penyelesaian pelayanan. Namun berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,06 persen responden yang menjawab tidak setuju.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Penerimaan PAD dijabarkan oleh dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.45 Persepsi Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Layanan Penerimaan PAD

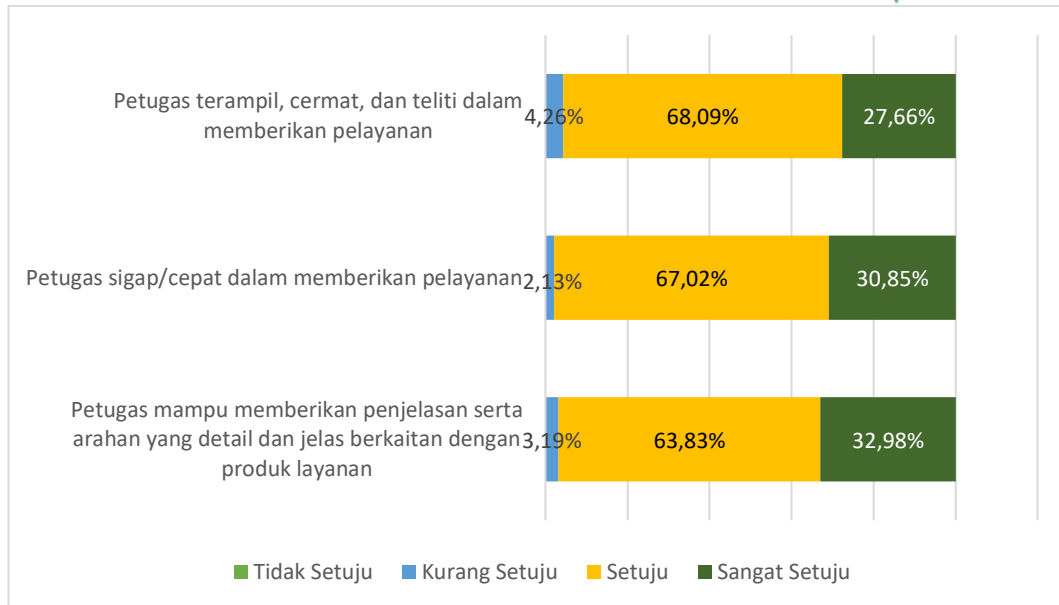
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.45 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 64,89 persen menjawab setuju dan sebanyak 31,91 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa hasil layanan sesuai dengan harapan. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 1,89 persen responden menjawab kurang setuju dengan hasil layanan karena responden mengeluhkan sertifikat tidak sesuai dengan SPPT dan diharapkan pembagian SPPT disesuaikan lagi. Kesulitan akan pembayaran pajak karena harus merekap data terlebih dahulu agar tahu nominal pajak.

Kemudian mayoritas responden sebanyak 65,96 persen menjawab setuju dan sebanyak 32,98 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan layanan *online* untuk membantu layanan jarak jauh sangat membantu/memudahkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa layanan *online* memudahkan pembayaran pajak. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat responden yang menjawab kurang setuju karena responden mengeluhkan layanan *online* membutuhkan waktu yang lebih lama daripada layanan ditempat.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi Pelaksana Layanan Penerimaan PAD diuraikan menjadi tiga pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.46 Persepsi Responden pada Unsur Kompetensi Layanan Penerimaan PAD
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.46 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 68,09 persen menjawab setuju dan sebanyak 27,66 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas terampil, cermat, dan teliti dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 4,26 persen responden menjawab kurang setuju dengan pelayanan petugas karena masih terdapat kesalahan penulisan nama di SPPT. Petugas juga kurang cermat sehingga nama yang sudah dihapus oleh wajib pajak masih tertera di SPPT. Beberapa responden menambahkan bahwa terkadang SPPT ada tetapi objek pajaknya tidak ada dan pajak yang sudah dihapus tetap menjadi tagihan sehingga merugikan wajib pajak.

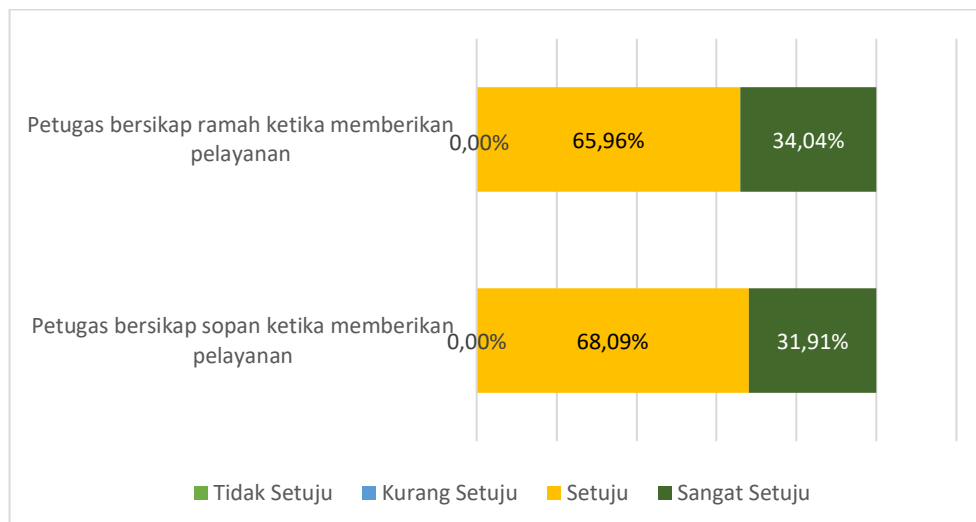
Sebanyak 67,02 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 30,85 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas sigap/cepat dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa sebagian besar responden merasa petugas sigap dan cepat dalam melakukan pelayanan. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 2,13 persen responden menjawab kurang setuju karena pelayanan petugas kurang cepat.

Kemudian sebanyak 63,83 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 32,98 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas mampu memberikan penjelasan serta arahan yang detail dan jelas berkaitan dengan produk layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa penjelasan petugas mudah dipahami. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 3,19 persen responden menjawab kurang setuju karena penjelasan petugas terkadang kurang detail.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Perilaku Pelaksana Layanan Penerimaan PAD diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut.



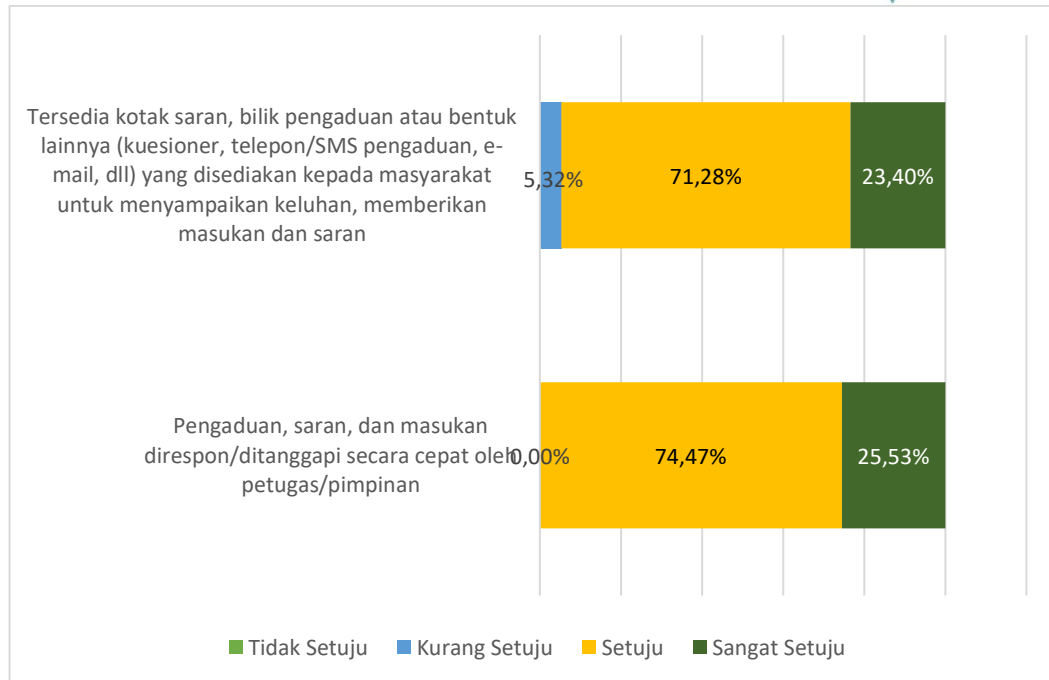
Gambar 5.47 Persepsi Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penerimaan PAD
Sumber: Data survei diolah, 2022

Gambar 5.47 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 65,96 persen menjawab setuju dan sebanyak 34,04 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas bersikap ramah ketika memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa petugas sudah bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.

Kemudian sebanyak 68,09 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 31,91 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas bersikap sopan ketika memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa petugas sudah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan, sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Layanan Penerimaan PAD diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.48 Persepsi Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Penerimaan PAD

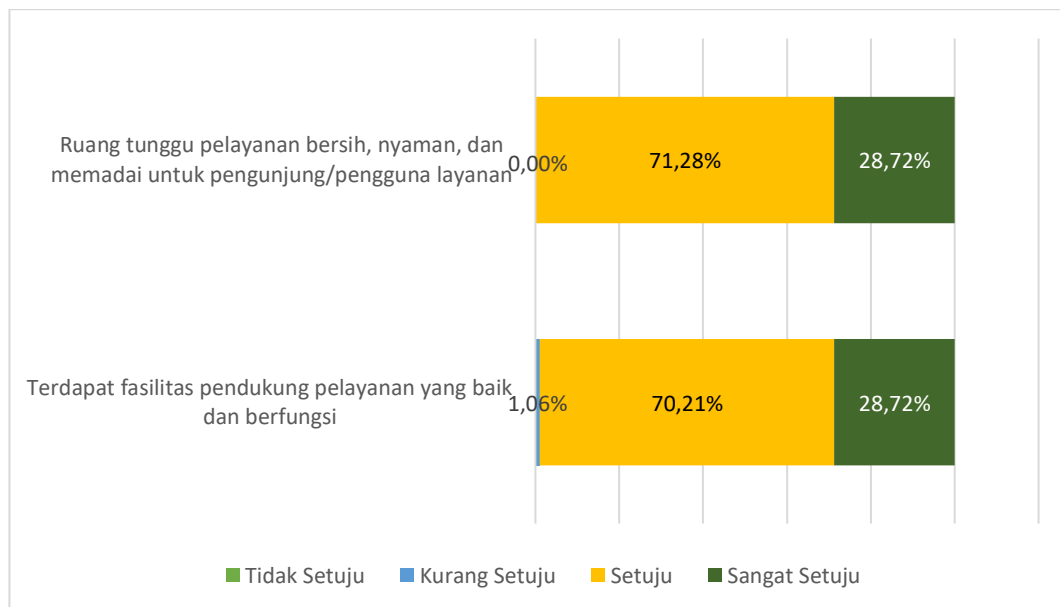
Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.48 diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 71,28 persen menjawab setuju dan sebanyak 23,40 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, e-mail, dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sarana pengaduan tersedia dengan baik. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara terdapat 5,32 persen responden menjawab kurang setuju dengan sarana pengaduan yang sudah tersedia karena sarana pengaduan masih berupa kotak saran belum ada melalui e-mail dan responden mengharapkan sarana pengaduan berbasis digital seperti aplikasi atau *website*.

Kemudian sebanyak 71,28 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 28,72 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pengaduan, saran, dan masukan direspon dengan baik.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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 dan Prasarana Layanan Penerimaan PAD dijabarkan dalam dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.49 Persepsi Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Penerimaan PAD

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.49 menunjukkan mayoritas responden sebanyak 74,47 persen menjawab setuju dan sebanyak 25,53 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan ruang tunggu

pelayanan bersih, nyaman, dan memadai untuk pengunjung/pengguna layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa ruang tunggu yang tersedia sudah cukup bersih, nyaman, dan memadai.

Kemudian sebanyak 70,21 persen responden menjawab setuju dan sebanyak 28,72 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan terdapat fasilitas pendukung pelayanan yang baik dan berfungsi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa fasilitas pendukung pelayanan berfungsi dengan baik. Namun perlu diperhatikan bahwa berdasarkan hasil wawancara responden menjawab kurang setuju karena responden mengharapkan tersedia komputer untuk wajib pajak dapat melakukan pengisian secara mandiri maupun didampingi petugas.

5.3 Analisis GAP terhadap Pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah

Nilai indeks kepuasan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo termasuk dalam kategori baik, namun kinerja dari pelayanan perlu terus ditingkatkan agar senantiasa konsisten memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Sebagai salah satu upaya peningkatan kinerja perlu adanya penyusunan prioritas pelayanan kinerja agar dapat diketahui unsur pelayanan mana saja yang perlu diperhatikan untuk perbaikan lebih lanjut. 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 terkait pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.

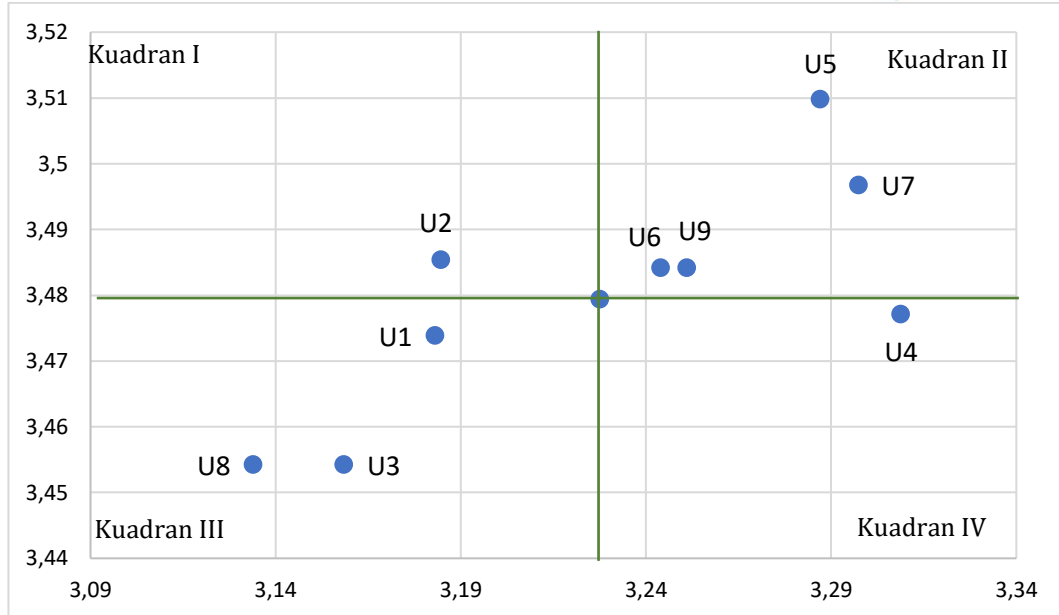
Tabel 5.8 Analisis GAP Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Probolinggo

NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan	3,18	3,47	-0,29
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,18	3,48	-0,30
U3	Waktu	3,16	3,45	-0,30
U4	Tarif/Biaya	3,31	3,48	-0,17
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	3,51	-0,22
U6	Kompetensi Pelaksana	3,24	3,48	-0,24
U7	Perilaku Pelaksana	3,30	3,50	-0,20
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,13	3,45	-0,32
U9	Sarana dan Prasarana	3,25	3,48	-0,23
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,23	3,48	-0,25
Nilai IKM		80,69	86,99	-6,30

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.8 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan terkait layanan dari Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo bernilai negatif sebesar -6,30 artinya kualitas layanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo 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 5.50 Diagram Kartesius Layanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo

Sumber: Data survei diolah, 2022

Menurut subbab 2.5, diperoleh informasi bahwa Kuadran I (prioritas utama perbaikan), Kuadran II (pertahankan prestasi), Kuadran III (prioritas rendah perbaikan) dan Kuadran IV (Berlebihan).

Berdasarkan gambar 5.50 diketahui bahwa terdapat 1 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) yang menunjukkan bahwa unsur tersebut menjadi prioritas utama karena dianggap penting bagi pengguna layanan namun masih belum memenuhi harapan atau termasuk dalam kategori kinerja yang kurang baik. Sehingga unsur ini harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); dan sarana dan prasarana (U9) yang menunjukkan bahwa kinerja pada



keempat unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); waktu (U3); dan pengaduan, saran dan masukan (U8). Ketiga unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan. Perbaikan terhadap ketiga unsur tersebut perlu dipertimbangkan karena unsur tersebut mempunyai pengaruh terhadap layanan dan untuk mencegah ketiga unsur tersebut bergeser ke kuadran I.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu tarif/biaya (U4). Unsur tarif/biaya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah lebih dari harapan pengguna layanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo. Namun unsur tarif/biaya perlu dipertahankan agar kinerja tetap sesuai dengan harapan.

Secara lebih rinci pembahasan analisis GAP pada masing-masing layanan dari Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo akan dibahas pada subbab 5.3.1 sampai dengan subbab 5.3.5.

5.3.1 Analisis GAP terhadap Layanan Penyusunan APBD

Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan penyusunan APBD.

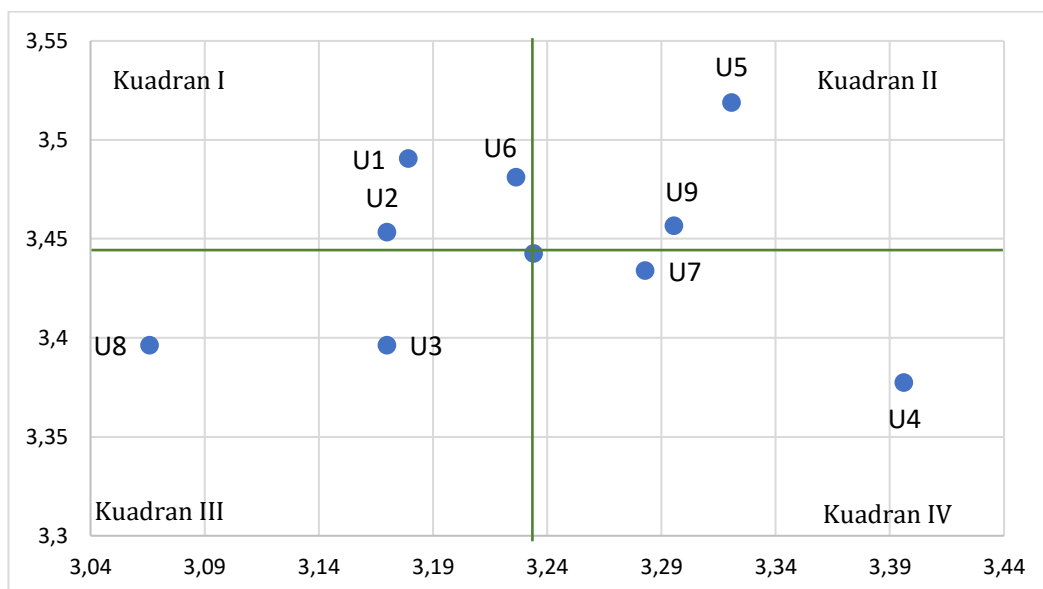
Tabel 5.9 Analisis GAP Layanan Penyusunan APBD

NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan	3,18	3,49	-0,31
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,17	3,44	-0,27
U3	Waktu	3,17	3,40	-0,23
U4	Tarif/Biaya	3,40	3,38	0,02
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	3,52	-0,20
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	3,48	-0,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	3,43	-0,15
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,07	3,40	-0,33
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	3,45	-0,15
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,23	3,44	-0,21
Nilai IKM		80,85	86,07	-5,21

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.9 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan penyusunan APBD bernilai negatif sebesar -5,21 artinya kualitas layanan penyusunan APBD 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 5.51 Diagram Kartesius Layanan Penyusunan APBD

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.51 diketahui bahwa terdapat 3 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); dan kompetensi pelaksana (U6) yang menunjukkan bahwa unsur tersebut menjadi prioritas utama karena dianggap penting bagi pengguna layanan namun masih belum memenuhi harapan atau termasuk dalam kategori kinerja yang kurang baik. Sehingga unsur ini harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan penyusunan APBD.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5) dan sarana dan prasarana (U9) yang menunjukkan bahwa kinerja pada kedua unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan penyusunan APBD sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu (U3) dan pengaduan, saran dan masukan (U8). Kedua unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan penyusunan APBD. Perbaikan terhadap ketiga unsur tersebut perlu dipertimbangkan karena unsur tersebut mempunyai pengaruh terhadap layanan dan untuk mencegah unsur bergeser ke kuadran I.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu tarif/biaya (U4) dan perilaku pelaksana (U7). Kedua unsur tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah lebih dari harapan pengguna layanan penyusunan APBD, namun perlu dipertahankan agar kinerja tetap sesuai dengan harapan.

5.3.2 Analisis GAP terhadap Layanan Penatausahaan Keuangan

Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan penatausahaan keuangan.

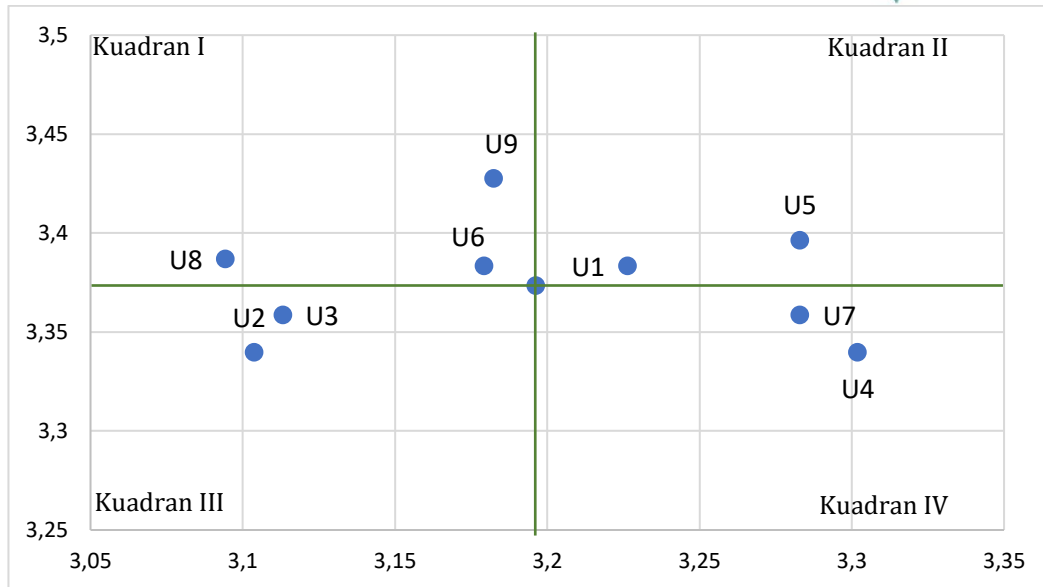
Tabel 5.10 Analisis GAP Layanan Penatausahaan Keuangan

NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan	3,23	3,38	-0,15
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,10	3,34	-0,24
U3	Waktu	3,11	3,36	-0,25
U4	Tarif/Biaya	3,30	3,34	-0,04
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	3,40	-0,11
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	3,38	-0,20
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	3,36	-0,08
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,09	3,39	-0,29
U9	Sarana dan Prasarana	3,18	3,43	-0,25
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,20	3,37	-0,18
Nilai IKM		79,91	84,34	-4,43

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.10 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan penatausahaan keuangan bernilai negatif sebesar -4,43 artinya kualitas layanan penatausahaan keuangan 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 5.52 Diagram Kartesius Layanan Penatausahaan Keuangan

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.52 diketahui bahwa terdapat 3 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu kompetensi pelaksana (U6); pengaduan, saran dan masukan (U8); dan sarana dan prasarana (U9) yang menunjukkan bahwa unsur tersebut menjadi prioritas utama karena dianggap penting bagi pengguna layanan namun masih belum memenuhi harapan atau termasuk dalam kategori kinerja yang kurang baik. Sehingga unsur ini harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan penatausahaan keuangan.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1) dan produk spesifikasi jenis layanan (U5) yang menunjukkan bahwa kinerja pada kedua unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan penatausahaan keuangan sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan waktu (U3). Kedua unsur pada

kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan penatausahaan keuangan. Perbaikan terhadap kedua unsur tersebut perlu dipertimbangkan karena unsur tersebut mempunyai pengaruh terhadap layanan dan untuk mencegah unsur tersebut bergeser ke kuadran I.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu tarif/biaya (U4) dan perilaku pelaksana (U7). Kedua unsur tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah lebih dari harapan pengguna layanan penatausahaan keuangan, namun perlu dipertahankan agar kinerja tetap sesuai dengan harapan.

5.3.3 Analisis GAP terhadap Layanan Akuntansi dan Pelaporan

Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan akuntansi dan pelaporan.

Tabel 5.11 Analisis GAP Layanan Akuntansi dan Pelaporan

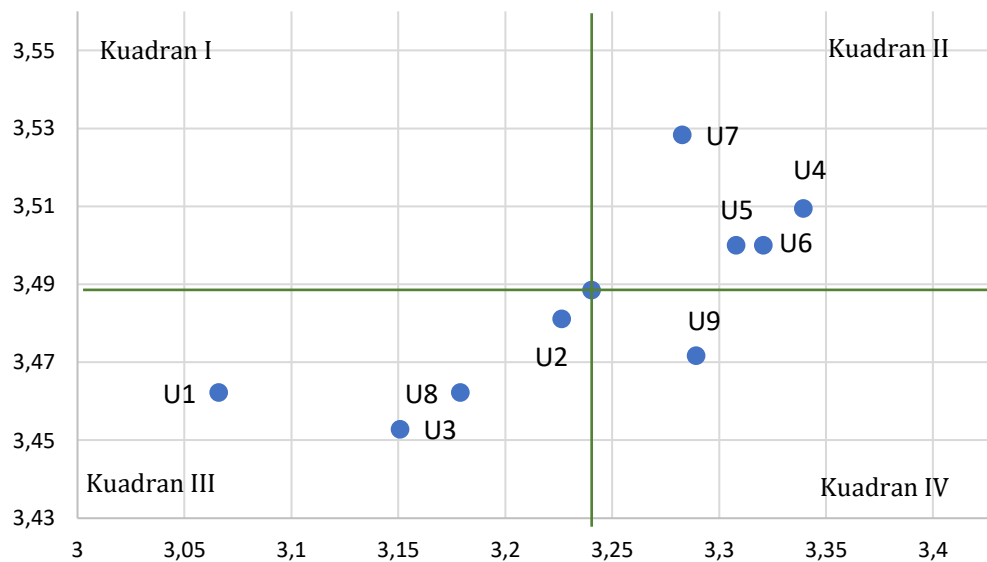
NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan	3,07	3,46	-0,40
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,23	3,48	-0,25
U3	Waktu	3,15	3,45	-0,30
U4	Tarif/Biaya	3,34	3,51	-0,17
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	3,50	-0,19
U6	Kompetensi Pelaksana	3,32	3,50	-0,18
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	3,53	-0,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,18	3,46	-0,28
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	3,47	-0,18
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,24	3,49	-0,25
Nilai IKM		81,01	87,21	-6,20

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.11 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan

akuntansi dan pelaporan bernilai negatif sebesar -6,20 artinya kualitas layanan akuntansi dan pelaporan 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 5.53 Diagram Kartesius Layanan Akuntansi dan Pelaporan

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.53 bahwa tidak ada unsur yang terletak pada kuadran I. Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis layanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7) yang menunjukkan bahwa kinerja pada keempat unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan akuntansi dan pelaporan sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); dan pengaduan, saran dan masukan (U8). Keempat unsur pada kuadran III

memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan akuntansi dan pelaporan. Perbaikan terhadap keempat unsur tersebut perlu dipertimbangkan karena unsur tersebut mempunyai pengaruh terhadap layanan dan untuk mencegah unsur tersebut bergeser ke kuadran I.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu sarana dan prasarana (U9) yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah lebih dari harapan pengguna layanan penatausahaan keuangan, namun perlu dipertahankan agar kinerja tetap sesuai dengan harapan.

5.3.4 Analisis GAP terhadap Layanan Pengelolaan BMD

Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan pengelolaan BMD.

Tabel 5.12 Analisis GAP Layanan Pengelolaan BMD

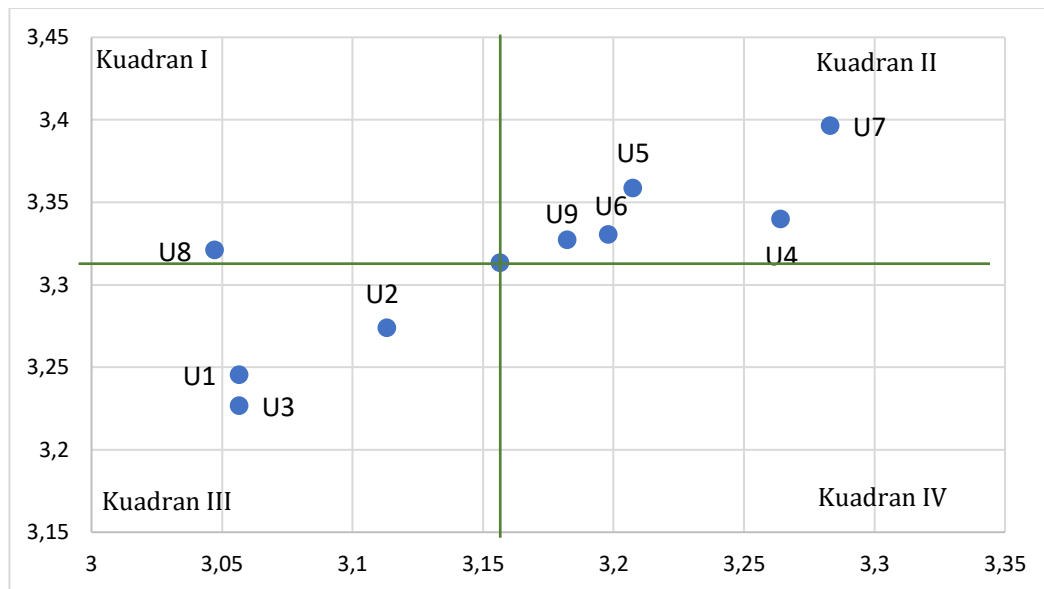
NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan	3,06	3,25	-0,19
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,11	3,27	-0,16
U3	Waktu	3,06	3,23	-0,17
U4	Tarif/Biaya	3,26	3,34	-0,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	3,36	-0,15
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20	3,33	-0,13
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	3,40	-0,11
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,05	3,32	-0,27
U9	Sarana dan Prasarana	3,18	3,33	-0,14
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,16	3,31	-0,16
Nilai IKM		78,91	82,83	-3,91

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.12 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan

pengelolaan BMD bernilai negatif sebesar -3,91 artinya kualitas layanan pengelolaan BMD 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 5.54 Diagram Kartesius Layanan Pengelolaan BMD

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.54 diketahui bahwa diketahui bahwa tidak ada unsur yang terletak pada kuadran IV. Terdapat 1 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu pengaduan, saran dan masukan (U8) yang menunjukkan bahwa unsur tersebut menjadi prioritas utama karena dianggap penting bagi pengguna layanan namun masih belum memenuhi harapan atau termasuk dalam kategori kinerja yang kurang baik. Sehingga unsur ini harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan pengelolaan BMD.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu tarif/biaya (U4); produk spesifikasi jenis layanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku

pelaksana (U7); dan sarana dan prasarana (U9) yang menunjukkan bahwa kinerja pada kelima unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan pengelolaan BMD sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); dan waktu (U3). Ketiga unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan pengelolaan BMD. Perbaikan terhadap ketiga unsur tersebut perlu dipertimbangkan karena unsur tersebut mempunyai pengaruh terhadap layanan dan untuk mencegah unsur tersebut bergeser ke kuadran I.

5.3.5 Analisis GAP terhadap Layanan Penerimaan PAD

Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan penerimaan PAD.

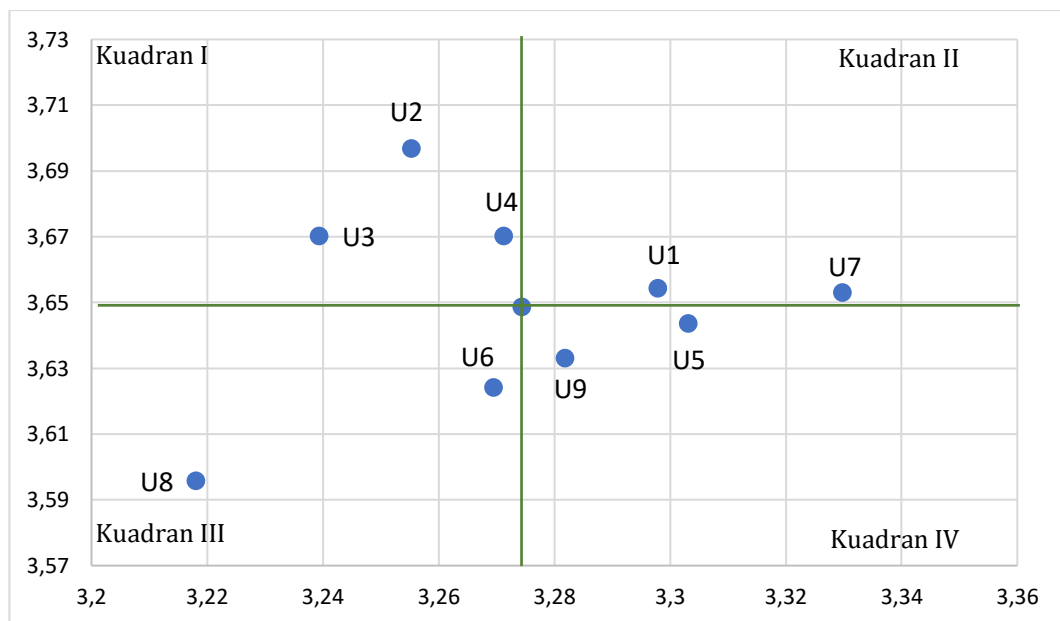
Tabel 5.13 Analisis GAP Layanan Penerimaan PAD

NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan	3,30	3,65	-0,36
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,26	3,70	-0,44
U3	Waktu	3,24	3,67	-0,43
U4	Tarif/Biaya	3,27	3,67	-0,40
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30	3,64	-0,34
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	3,62	-0,35
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	3,65	-0,32
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,22	3,60	-0,38
U9	Sarana dan Prasarana	3,28	3,63	-0,35
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,27	3,65	-0,37
Nilai IKM		81,86	91,21	-9,35

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.13 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan penerimaan PAD bernilai negatif sebesar -9,35 artinya kualitas layanan penerimaan PAD 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 5.55 Diagram Kartesius Layanan Penerimaan PAD

Sumber: Data survei diolah, 2022

Berdasarkan gambar 5.55 diketahui bahwa terdapat 3 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); dan tarif/biaya (U4) yang menunjukkan bahwa unsur tersebut menjadi prioritas utama karena dianggap penting bagi pengguna layanan namun masih belum memenuhi harapan atau termasuk dalam kategori kinerja yang kurang baik. Sehingga unsur ini harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan penerimaan PAD.



Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan (U1) dan perilaku pelaksana (U7) yang menunjukkan bahwa kinerja pada kedua unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan penerimaan PAD sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6) dan pengaduan, saran dan masukan (U8). Kedua unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan penerimaan PAD. Perbaikan terhadap kedua unsur ini perlu dipertimbangkan karena unsur ini mempunyai pengaruh terhadap layanan dan untuk mencegah unsur bergeser ke kuadran I.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu produk spesifikasi jenis layanan (U5) dan sarana dan prasarana (U9). Kedua unsur tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah lebih dari harapan pengguna layanan penerimaan PAD, namun perlu dipertahankan agar kinerja tetap sesuai dengan harapan.



BAB VI

KESIMPULAN DAN

REKOMENDASI

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo berdasarkan masing-masing layanan secara terperinci sebagai berikut.

Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
BPPKAD	80,69	B	Baik
1. Layanan Penyusunan APBD	80,85	B	Baik
2. Layanan Penatausahaan Keuangan	79,91	B	Baik
3. Layanan Akuntansi dan Pelaporan	81,01	B	Baik
4. Layanan Pengelolaan BMD	78,91	B	Baik
5. Layanan Penerimaan PAD	81,86	B	Baik

2. Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo sebesar 80,69 yang menunjukkan kinerja pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo termasuk kategori baik. Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2). Sementara unsur persyaratan (U1); waktu (U3); dan pengaduan, saran dan masukan (U8) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.



3. Indeks Kepuasan Masyarakat layanan penyusunan APBD sebesar 80,85 yang menunjukkan kinerja Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo pada layanan penyusunan APBD termasuk kategori baik. Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); dan kompetensi pelaksana (U6). Sementara unsur waktu (U3) dan pengaduan, saran dan masukan (U8) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat layanan penatausahaan keuangan sebesar 79,91 yang menunjukkan kinerja Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo pada layanan penatausahaan keuangan termasuk kategori baik. Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur kompetensi pelaksana (U6); pengaduan, saran dan masukan (U8); dan sarana dan prasarana (U9). Sementara unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dan waktu (U3) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat layanan akuntansi dan pelaporan sebesar 81,01 yang menunjukkan kinerja Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo pada layanan akuntansi dan pelaporan termasuk kategori baik. Berdasarkan hasil analisis GAP tidak ada unsur yang masuk pada



prioritas utama, sehingga unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan adalah persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); dan pengaduan, saran dan masukan (U8).

6. Indeks Kepuasan Masyarakat layanan pengelolaan BMD sebesar 78,91 yang menunjukkan kinerja Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo pada layanan pengelolaan BMD termasuk kategori baik. Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur pengaduan, saran dan masukan (U8). Sementara unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); dan waktu (U3) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.
7. Indeks Kepuasan Masyarakat layanan penerimaan PAD sebesar 81,86 yang menunjukkan kinerja Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo pada layanan penerimaan PAD termasuk kategori baik. Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); dan tarif/biaya (U4). Sementara unsur kompetensi pelaksana (U6) dan pengaduan, saran dan masukan (U8) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.

6.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut.

1. Bidang Anggaran dengan layanan Penyusunan APBD

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan penyusunan APBD, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); dan kompetensi pelaksana (U6). Sehingga perlu peningkatan pada unsur tersebut, terkait dengan hal tersebut perlunya adanya peninjauan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap layanan tersebut agar persyaratan, prosedur dan kompetensi pelaksana dapat berjalan dengan baik dan jelas sesuai dengan standar yang telah dibakukan. Dan dapat dilakukan pula sosialisasi/pembinaan terkait dengan penguatan pemahaman dalam penyusunan APBD.

2. Bidang Perbendaharaan dengan layanan Penatausahaan Keuangan

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan penatausahaan keuangan, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur kompetensi pelaksana (U6); pengaduan, saran dan masukan (U8); dan sarana dan prasarana (U9).

- Meningkatkan unsur kompetensi pelaksana (U6) dengan mengikuti diklat atau melakukan kunjungan ke instansi terkait tingkat provinsi maupun pusat, sehingga dapat meningkatkan kompetensi terutama pada kasus-kasus teknis.



- Meningkatkan unsur pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan memberikan sosialisasi baik langsung maupun tertulis untuk fasilitas penyampaian pengaduan, saran dan masukan serta menindaklanjuti secara cepat terkait hal tersebut.
- Meningkatkan unsur sarana dan prasarana (U9) dengan menjaga kebersihan, kenyamanan dan keamanan pada ruang di BPPKAD.

3. Bidang Akuntansi dengan layanan Akuntansi dan Pelaporan

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan Akuntansi dan Pelaporan, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan adalah persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); dan pengaduan, saran dan masukan (U8).

- Meningkatkan unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); dan waktu (U3) dengan mempertimbangkan peninjauan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Akuntansi dan Pelaporan terutama pada penggunaan aplikasi dan melakukan pembinaan/koordinasi terhadap permasalahan yang sering dihadapi.
- Meningkatkan unsur pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan memberikan sosialisasi baik langsung maupun tertulis untuk fasilitas penyampaian pengaduan, saran dan masukan serta menindaklanjuti secara cepat terkait hal tersebut.



4. Bidang Pengelolaan BMD dengan layanan Pengelolaan BMD

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan pengelolaan BMD, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur pengaduan, saran dan masukan (U8). Sehingga perlunya meningkatkan unsur pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan memberikan sosialisasi baik langsung maupun tertulis untuk fasilitas penyampaian pengaduan, saran dan masukan serta menindaklanjuti secara cepat terkait hal tersebut.

5. Bidang Pendapatan dengan layanan penerimaan PAD

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan penerimaan PAD, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); dan tarif/biaya (U4).

- Meningkatkan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dengan melakukan sosialisasi secara langsung, publikasi dalam bentuk leaflet, media elektronik/sosial media terkait dengan sistem, mekanisme, dan prosedur cara pembayaran online untuk mengantisipasi ketidakpahaman dari wajib pajak.
- Meningkatkan unsur waktu (U3) dengan meninjau dan mengevaluasi sistem pelayanan online agar dapat meningkatkan sistem sehingga lebih cepat.
- Unsur tarif/biaya (U4) perlu ditingkatkan karena beberapa mengeluh tidak ada informasi terkait tarif/biaya pajak, sehingga perlunya sosialisasi cara untuk mengecek nominal pajak yg



harus dibayarkan, baik melalui sosialisasi secara langsung, maupun dengan publikasi dalam bentuk leaflet, media elektronik/sosial media.



DAFTAR PUSTAKA

BPS. (2022). *Kabupaten Probolinggo Dalam Angka 2022*. Kabupaten Probolinggo: BPS Kabupaten Probolinggo.

Wahyuni, N. (2014). <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Diambil kembali dari <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>



LAMPIRAN

A. Kuesioner

- Layanan Penyusunan APBD



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN PROBOLINGGO
(Bidang Anggaran)

Layanan Penyusunan APBD (Bagian Perencanaan)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

OPD :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur : ☐ 17-25 th ☐ 46-55 th
☐ 26-35 th ☐ 56-65 th
☐ 36-45 th ☐ >65 th

Pendidikan Terakhir : ☐ Tidak tamat SD/Sederajat ☐ Diploma
☐ SD/Sederajat ☐ S1
☐ SMP/Sederajat ☐ S2
☐ SMA/Sederajat ☐ S3

Status Kerja : ☐ ASN ☐ Non ASN

CARA PENGISIAN KUESIONER

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

Kepuasan Harapan
1 : Tidak Setuju 3 : Setuju 1 : Tidak Penting 3 : Penting
2 : Kurang Setuju 4 : Sangat Setuju 2 : Kurang Penting 4 : Sangat Penting

No.	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (Jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
I	Persyaratan									
1	Persyaratan dalam pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA mudah dipahami dengan jelas									
2	Persyaratan dalam pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA mudah dipenuhi									
II	Sistem Mekanisme dan Prosedur									
3	Prosedur/mechanisme/alur pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA mudah dipahami dengan jelas									
4	Prosedur/mechanisme/alur pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA mudah dijalankan									
III	Waktu Penyelesaian									
5	Waktu pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA sesuai dengan tenggat yang disepakati									
IV	Biaya/Tarif									
6	Dengan layanan tidak dipungut biaya, pelayanan pembinaan penyusunan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan									
V	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan									
7	Layanan pembinaan penyusunan APBD menghasilkan penyusunan RKA dan DPA dengan kualitas yang baik dan dapat dipertanggung-jawabkan									
8	Bidang Anggaran melakukan pembinaan kepada OPD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA dengan baik									

1 dari 2 halaman



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN PROBOLINGGO**

(Bidang Anggaran)

No.	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
VI	Kompetensi Pelaksana									
9	Bidang Anggaran melakukan pembinaan kepada OPD dalam rangka proses penyusunan RKA dan DPA dengan cermat, teliti, cakap, dan cekatan									
10	Koordinasi Bidang Anggaran dengan OPD terkait pembinaan APBD dalam rangka penyusunan RKA dan DPA dilakukan dengan baik									
VII	Perilaku Pelaksana									
11	Sikap Bidang Anggaran saat melakukan penyusunan RKA dan DPA kepada OPD ramah dan sopan									
VIII	Penanganan Pengaduan Saran									
12	Terdapat sarana pengaduan, saran dan masukan kepada Bidang Anggaran									
13	Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ ditanggapi secara cepat oleh bidang Anggaran /pimpinan (khusus untuk pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan)									
IX	Sarana dan Prasarana									
14	Kebersihan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan)									
15	Kenyamanan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan)									
16	Keamanan di lingkungan pelayanan									

Kekurangan dari Bidang Anggaran Badan Pengeloan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo :

.....

Kelebihan dari Bidang Anggaran Badan Pengeloan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo :

.....

Menurut saudara, inovasi pelayanan apa yang perlu diadakan oleh Bidang Anggaran Badan Pengeloan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi?

.....

Probolinggo, 2022

Pencacah/Surveyor

Responden

(.....)

(.....)

– Terima Kasih –

2 dari 2 halaman



- Layanan Penatausahaan Keuangan



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN PROBOLINGGO
(Bidang Perbendaharaan)

Layanan Penatausahaan Keuangan (Subag Keuangan)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

OPD :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur : ☐ 17-25 th ☐ 46-55 th
☐ 26-35 th ☐ 56-65 th
☐ 36-45 th ☐ >65 th

Pendidikan Terakhir : ☐ Tidak tamat SD/Sederajat ☐ Diploma
☐ SD/Sederajat ☐ S1
☐ SMP/Sederajat ☐ S2
☐ SMA/Sederajat ☐ S3

Status Kerja : ☐ ASN ☐ Non ASN

CARA PENGISIAN KUESIONER

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

Kepuasan		Harapan	
1 : Tidak Setuju	3 : Setuju	1 : Tidak Penting	3 : Penting
2 : Kurang Setuju	4 : Sangat Setuju	2 : Kurang Penting	4 : Sangat Penting

No.	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
I	Persyaratan									
1	Persyaratan dalam layanan penatausahaan keuangan (pencairan dana, gaji ASN dan lainnya) sudah jelas									
2	Persyaratan dalam layanan penatausahaan keuangan mudah dipenuhi									
II	Sistem Mekanisme dan Prosedur									
3	Prosedur/mechanisme/alur layanan penatausahaan keuangan mudah dipahami dengan jelas									
4	Prosedur/mechanisme/alur layanan penatausahaan keuangan mudah dijalankan									
III	Waktu Penyelesaian									
5	Waktu dalam layanan penatausahaan keuangan sesuai dengan tenggat yang disepakati									
IV	Biaya/Tarif									
6	Dengan layanan tidak dipungut biaya, pelayanan penatausahaan keuangan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan									
V	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan									
7	Layanan penatausahaan keuangan dengan kualitas baik dan dapat dipertanggung-jawabkan									
VI	Kompetensi Pelaksana									
8	Bidang Perbendaharaan melakukan layanan penatausahaan keuangan dengan cermat, teliti, cakup, dan cekatan									
9	Koordinasi Bidang Perbendaharaan dengan OPD terkait layanan penatausahaan keuangan dilakukan dengan baik									
VII	Perilaku Pelaksana									
10	Sikap Bidang Perbendaharaan saat melakukan layanan penatausahaan keuangan kepada OPD dengan ramah dan sopan									



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN PROBOLINGGO
(Bidang Perbendaharaan)**

No.	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (Jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
VIII	Penanganan Pengaduan Saran									
11	Terdapat sarana pengaduan, saran dan masukan kepada Bidang Perbendaharaan									
12	Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh bidang Perbendaharaan/pimpinan <i>(khusus untuk pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan)</i>									
IX	Sarana dan Prasarana									
13	Kebersihan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan)									
14	Kenyamanan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan)									
15	Keamanan di lingkungan pelayanan									

Kekurangan dari Bidang Perbendaharaan Badan Pengeloan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo:

.....

.....

Kelebihan dari Bidang Perbendaharaan Badan Pengeloan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo :

.....

.....

Menurut saudara, inovasi pelayanan apa yang perlu diadakan oleh Bidang Perbendaharaan Badan Pengeloan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi?

.....

.....

.....

Probolinggo, 2022

Pencacah/Surveyor

Responden

(.....)

(.....)

- Terima Kasih -



- Layanan Akuntansi dan Pelaporan



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASSET DAERAH
KABUPATEN PROBOLINGGO**

(Bidang Akuntansi)

Layanan Akuntansi dan Pelaporan (Tenaga akuntansi)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

OPD :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur : ☐ 17-25 th ☐ 46-55 th
☐ 26-35 th ☐ 56-65 th
☐ 36-45 th ☐ >65 th

Pendidikan Terakhir : ☐ Tidak tamat SD/Sederajat ☐ Diploma
☐ SD/Sederajat ☐ S1
☐ SMP/Sederajat ☐ S2
☐ SMA/Sederajat ☐ S3

Status Kerja : ☐ ASN ☐ Non ASN

CARA PENGISIAN KUESIONER

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

Kepuasan		Harapan	
1 : Tidak Setuju	3 : Setuju	1 : Tidak Penting	3 : Penting
2 : Kurang Setuju	4 : Sangat Setuju	2 : Kurang Penting	4 : Sangat Penting

No.	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (Jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
I	Persyaratan									
1	Persyaratan dalam pelayanan akuntansi dan pelaporan mudah dipahami dengan jelas									
2	Persyaratan dalam pelayanan akuntansi dan pelaporan mudah dipenuhi									
II	Sistem Mekanisme dan Prosedur									
3	Prosedur/mechanisme/alur layanan akuntansi dan pelaporan mudah dipahami dengan jelas									
4	Prosedur/mechanisme/alur layanan akuntansi dan pelaporan mudah dijalankan									
III	Waktu Penyelesaian									
5	Waktu pelayanan akuntansi dan pelaporan sesuai dengan tenggat yang disepakati									
IV	Biaya/Tarif									
6	Dengan layanan tidak dipungut biaya, pelayanan akuntansi dan pelaporan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan									
V	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan									
7	Layanan akuntansi dan pelaporan menghasilkan dokumen dengan kualitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan									
8	Bidang Akuntansi melakukan pembinaan kepada OPD dalam rangka proses akuntansi OPD dengan baik									
9	Bidang Akuntansi melakukan pembinaan penyusunan laporan keuangan kepada OPD dengan baik									
VI	Kompetensi Pelaksana									
10	Bidang Akuntansi melakukan pembinaan kepada OPD dalam rangka proses akuntansi OPD cermat, teliti, cakup, dan cekatan									

1 dari 2 halaman



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN PROBOLINGGO**

(Bidang Akuntansi)

No.	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (Jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
11	Koordinasi Bidang Akuntansi dengan OPD terkait pembinaan akuntansi dan pelaporan baik									
VII Perilaku Pelaksana										
12	Sikap Bidang Akuntansi saat melakukan pembinaan akuntansi dan pelaporan kepada OPD ramah dan sopan									
VIII Penanganan Pengaduan Saran										
13	Terdapat sarana pengaduan, saran dan masukan kepada Bidang Akuntansi									
14	Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ ditanggapi secara cepat oleh bidang Akuntansi /pimpinan (khusus untuk pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan)									
IX Sarana dan Prasarana										
15	Kebersihan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan)									
16	Kenyamanan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan)									
17	Keamanan di lingkungan pelayanan									

Kekurangan dari Bidang Akuntansi Badan Pengeloan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo :

.....

Kelebihan dari Bidang Akuntansi Badan Pengeloan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo :

.....

Menurut saudara, inovasi pelayanan apa yang perlu diadakan oleh Bidang Akuntansi Badan Pengeloan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi?

.....

Probolinggo, 2022

Pencacah/Surveyor

Responden

(.....)

(.....)

- Terima Kasih -

2 dari 2 halaman



• Layanan Pengelolaan BMD



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN PROBOLINGGO**
(Bidang Pengelolaan Aset)

Layanan Pengelolaan BMD (Operator Aset)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

OPD :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur : ☐ 17-25 th ☐ 46-55 th
☐ 26-35 th ☐ 56-65 th
☐ 36-45 th ☐ >65 th

Pendidikan Terakhir : ☐ Tidak tamat SD/Sederajat ☐ Diploma
☐ SD/Sederajat ☐ S1
☐ SMP/Sederajat ☐ S2
☐ SMA/Sederajat ☐ S3

Status Kerja : ☐ ASN ☐ Non ASN

CARA PENGISIAN KUESIONER

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

Kepuasan		Harapan	
1 : Tidak Setuju	3 : Setuju	1 : Tidak Penting	3 : Penting
2 : Kurang Setuju	4 : Sangat Setuju	2 : Kurang Penting	4 : Sangat Penting

No.	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
I	Persyaratan									
1	Persyaratan dalam pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD) mudah dipahami dengan jelas									
2	Persyaratan dalam pengelolaan BMD mudah dipenuhi									
II	Sistem Mekanisme dan Prosedur									
3	Prosedur/mekanisme/alur pengelolaan BMD mudah dipahami dengan jelas									
4	Prosedur/mekanisme/alur pengelolaan BMD mudah dijalankan									
III	Waktu Penyelesaian									
5	Waktu pengelolaan BMD sesuai dengan tenggat yang disepakati									
IV	Biaya/Tarif									
6	Dengan layanan tidak dipungut biaya, pelayanan pengelolaan BMD yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan									
V	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan									
7	Bidang Pengelolaan Aset melakukan fasilitasi pengelolaan BMD dengan baik									
VI	Kompetensi Pelaksana									
8	Bidang Pengelolaan Aset melakukan fasilitasi pengelolaan BMD kepada OPD dengan cermat, teliti, cakap, dan cekatan									
9	Koordinasi Bidang Pengelolaan Aset dengan OPD terkait fasilitasi pengelolaan BMD dilakukan dengan baik									
VII	Perilaku Pelaksana									
10	Sikap Bidang Pengelolaan Aset saat melakukan fasilitasi pengelolaan BMD kepada OPD ramah dan sopan									



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN PROBLINGGO**

(Bidang Pengelolaan Aset)

No.	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
VIII	Penanganan Pengaduan Saran									
11	Terdapat sarana pengaduan, saran dan masukan kepada Bidang Pengelolaan Aset									
12	Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ ditanggapi secara cepat oleh bidang Pengelolaan Aset /pimpinan (khusus untuk pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan)									
IX	Sarana dan Prasarana									
13	Kebersihan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan)									
14	Kenyamanan ruang pelayanan (ruang tunggu/ruang pertemuan)									
15	Keamanan di lingkungan pelayanan									

Kekurangan dari Bidang Pengelolaan Aset Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo:

.....

Kelebihan dari Bidang Pengelolaan Aset Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo :

.....

Menurut saudara, inovasi pelayanan apa yang perlu diadakan oleh Bidang Pengelolaan Aset Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi?

.....

Probolinggo, 2022

Pencacah/Surveyor

Responden

(.....)

(.....)

- Terima Kasih -



• Layanan Penerimaan PAD



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN PROBLINGGO**

(Bidang Pendapatan)

Layanan Pajak Daerah (Wajib Pajak)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

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

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 :

Jenis Pelayanan : ☐ Pajak Hotel ☐ Pajak Parkir
☐ Pajak Restoran ☐ Pajak Air Bawah Tanah
☐ Pajak Hiburan ☐ Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
☐ Pajak Reklame ☐ Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
☐ PBB-P2 ☐ Pajak Penerangan Jalan (PPJ)

Nomor Telepon :

PERSEPSI RESPONDEN

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

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

Harapan :
1 : Tidak Penting
2 : Kurang Penting
3 : Penting
4 : Sangat Penting

No.	Pertanyaan	Kepuasan				Alasan (Jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
I	Persyaratan									
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									
II	Sistem, Mekanisme dan Prosedur									
3	Terdapat informasi tentang tata cara/alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas									
4	Tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan									
III	Waktu Penyelesaian									
5	Jam pelayanan telah sesuai dengan informasi tertulis yang telah dijelaskan									
6	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan semua tahapan pelayanan cukup cepat									
IV	Tarif dan Biaya									
7	Biaya/tarif pelayanan diinformasikan tertulis dengan jelas									

1 dari 2 halaman



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN PROBOLINGGO**

(Bidang Pendapatan)

No.	Pertanyaan	Kepuasan				Alasan (Jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
8	Petugas pelayanan tidak menarik biaya atau menerima imbalan terhadap suatu layanan yang diterima									
V Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan										
9	Hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan									
10	Layanan Online untuk membantu layanan jarak jauh sangat membantu/memudahkan									
VI Kompetensi Pelaksana										
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									
VII Perilaku Pelaksana										
14	Petugas bersikap ramah ketika memberikan pelayanan									
15	Petugas bersikap sopan ketika memberikan pelayanan									
VIII Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan										
16	Tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/SMS pengaduan, e-mail, 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)									
IX Sarana dan Prasarana										
18	Ruang tunggu pelayanan bersih, nyaman, dan memadai untuk pengunjung/pengguna layanan									
19	Terdapat fasilitas pendukung pelayanan yang baik dan berfungsi									

Kekurangan Pelayanan :

Kelebihan Pelayanan :

Inovasi yang diharapkan Responden untuk Peningkatan Pelayanan :

Probolinggo, 2022

Pencacah/Surveyor

Responden

(.....)

(.....)

2 dari 2 halaman

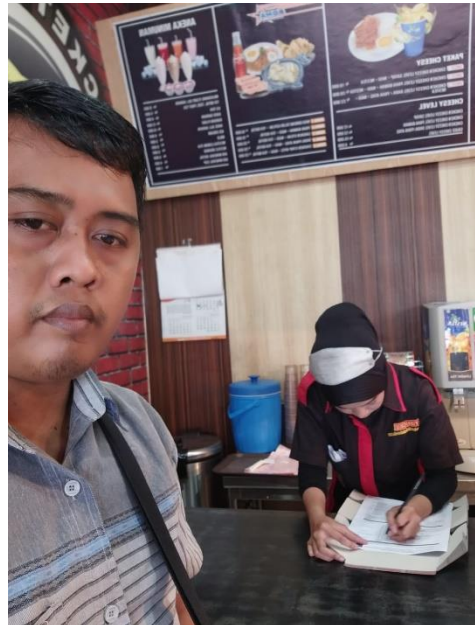


B. Nilai IKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO TAHUN 2022	
NILAI IKM	LAYANAN BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
80,69	RESPONDEN
	Jumlah : 306 orang
	Jenis Kelamin : L = 199 orang; P = 107 orang
	Pendidikan : SD/Sederajat = 2 orang
	SMP/Sederajat = 3 orang
	SMA/Sederajat = 82 orang
	Diploma = 16 orang
	Sarjana = 203 orang
	Periode Survei : 7 November 2022 – 21 November 2022
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN	



C. Dokumentasi Survei















**Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Probolinggo**