

LAPORAN AKHIR SKM TAHUN 2023

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT [SKM]

JASA KONSULTANSI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPPKAD TAHUN 2023

**BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN PROBOLINGGO**

2023

SKM

Konsultan:



PT SUCOFINDO
CABANG UTAMA SURABAYA
Assure Your Confidence

Graha Sucofindo:
Jl. Kalibutih No. 215 Surabaya
Telp. 031-5469123 Ext. 2023
Fax. 031-5469144
Website: www.sucofindo.co.id

KATA PENGANTAR

Berdasarkan Surat Perjanjian (SPK) Nomor: 000.3.2/01/SP/PPKOM/SEKRT/426.203/2023 Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPPKAD Tahun 2023 Kabupaten Probolinggo, bersama ini kami sampaikan Laporan Pekerjaan.

Laporan ini merupakan bagian dari realisasi kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPPKAD Tahun 2023 Kabupaten Probolinggo dengan PT SUCOFINDO Cabang Utama Surabaya sebagai konsultan pelaksana kegiatan.

Laporan ini berisikan antara lain: latar belakang, maksud dan tujuan, metode kegiatan, jadwal waktu pelaksanaan pekerjaan, ruang lingkup pekerjaan, profil responden, metodologi, gambaran umum, analisis data dan pembahasan serta penutup yang berisi kesimpulan dan rekomendasi.

Demikian, semoga laporan ini bisa dijadikan salah satu referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo, dengan harapan dapat menjadi instansi pelayanan publik yang lebih baik lagi sebagaimana harapan masyarakat pengguna layanan.

Surabaya, 22 Desember 2023

PT SUCOFINDO
Cabang Utama Surabaya

TIM PENYUSUNAN

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	viii
Executive Summary	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Dasar Hukum	I-3
1.3 Maksud dan Tujuan	I-3
1.4 Sasaran	I-4
1.5 Lokasi Kegiatan	I-5
1.6 Manfaat	I-5
1.7 Ruang Lingkup Kegiatan	I-5
1.8 Jangka Waktu dan Jadwal Kegiatan	I-7
1.9 Keluaran Kegiatan (<i>Out-Put</i>)	I-8

BAB II PROFIL RESPONDEN, PENGERTIAN, PRINSIP DAN UNSUR SKM

2.1 Profil Responden	II-1
2.2 Pengertian	II-2
2.3 Prinsip	II-3
2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	II-4

BAB III METODOLOGI

3.1 Periode Survei	III-1
3.2 Metode Penelitian	III-1
3.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei	III-2
3.4 Penyusunan Laporan	III-3
3.5 Langkah-langkah Penyusunan SKM	III-4
3.6 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	III-5
3.7 Pelaksanaan Pengumpulan Data	III-9
3.8 Pengolahan Data	III-10

BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum BPPKAD Kabupaten Probolinggo	IV-1
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi BPPKAD Kabupaten Probolinggo	IV-2
4.3 Struktur Organisasi BPPKAD Kabupaten Probolinggo	IV-9

4.4 Lokasi Pelayanan	IV-10
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
5.1 Deskripsi Responden	V-1
1. Usia	V-1
2. Jenis Kelamin	V-2
3. Pendidikan	V-3
4. Profesi atau Jenis Pekerjaan.....	V-5
5. Jenis Layanan.....	V-7
6. Lokasi Pelayanan	V-8
5.2 Analisis Data dan Pembahasan	V-9
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.2 Rekomendasi dan Saran	VI-3

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Kegiatan	I-7
Tabel 3.1	Populasi Pemohon Pelayanan BPPKAD Kab Probolinggo	III-6
Tabel 3.2	Sampel Krejcie dan Morgan	III-7
Tabel 3.3	Jumlah Target Responden	III-8
Tabel 3.4	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	III-11
Tabel 3.5	Unsur SKM.....	III-12
Tabel 4.1	Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kab Probolinggo	IV-7
Tabel 4.2	Lokasi Pelayanan	IV-11
Tabel 5.1	Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia	V-1
Tabel 5.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	V-3
Tabel 5.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	V-4
Tabel 5.4	Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan....	V-6
Tabel 5.5	Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan	V-7
Tabel 5.6	Data Responden Berdasarkan Lokasi Pelayanan	V-8
Tabel 5.7	Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur Pelayanan Bidang Perbendaharaan.....	V-9
Tabel 5.8	Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur Pelayanan Bidang Pengelolaan Aset	V-10
Tabel 5.9	Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur Pelayanan Bidang Akuntansi dan Pelaporan	V-11
Tabel 5.10	Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur Pelayanan Bidang Anggaran.....	V-11
Tabel 5.11	Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur Pelayanan Bidang Pendapatan	V-12
Tabel 5.12	Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif untuk setiap Unsur Pelayanan BPPKAD Kabupaten Probolinggo	V-13
Tabel 5.13	Keluhan Responden terhadap Pelayanan	V-17
Tabel 5.14	Saran / Masukan Responden terhadap Pelayanan	V-18
Tabel 5.15	Apresiasi dan Harapan Responden terhadap Pelayanan..	V-20
Tabel 5.16	Perbandingan IKM BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2019-2022	V-21
Tabel 5.17	Perbandingan IKM setiap Unsur Pelayanan	V-22
Tabel 5.18	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	V-25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Pasuruan	IV-7
Gambar 5.1	Sebaran data responden berdasarkan kelompok usia ..	V-2
Gambar 5.2	Sebaran data responden berdasarkan jenis kelamin	V-3
Gambar 5.3	Sebaran data responden berdasarkan latar belakang pendidikan.....	V-5
Gambar 5.4	Sebaran data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan	V-6
Gambar 5.5	Sebaran data responden berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima.....	V-8
Gambar 5.6	Sebaran data responden berdasarkan Lokasi Pelayanan	V-9
Gambar 5.7	Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan.....	V-16
Gambar 5.8	Perbandingan IKM BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2020-2023.....	V-22

EXECUTIVE SUMMARY

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan survei yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo pada kinerja Tahun 2023. Responden pada kegiatan SKM ini merupakan masyarakat yang telah mengakses dan mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik atau Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo dengan jumlah 240 responden.

Pelaksanaan SKM ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan juga merupakan wujud kepatuhan Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo terhadap peraturan tersebut.

Langkah-langkah pelaksanaan kegiatan SKM dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner (fisik/elektronik), wawancara (tatap muka/telepon), metode ini dilakukan untuk memperoleh pendapatan atau jawaban masyarakat secara langsung. Jawaban dari responden kemudian dianalisis dalam bentuk data tabel dan grafik/gambar serta disusun narasi agar mudah dipahami.

Kemudian, diperoleh hasil perbandingan IKM per Unsur yaitu: 3 (tiga) unsur dengan **IKM tertinggi** yaitu: U4 Biaya/Tarif (96,84), U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (87,91) dan U1 Persyaratan (81,04). Sedangkan 3 (tiga) unsur dengan **IKM terendah** yaitu: U3 Waktu Penyelesaian (76,10), U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (78,57), serta U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (79,15).

Serta diperoleh hasil IKM Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo (Komposit/Gabungan) dengan data rata-rata kinerja yang baik, terdapat dua unsur dengan mutu pelayanan A (sangat baik), yaitu biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan dan tujuh unsur dengan mutu pelayanan B (baik) yaitu: unsur persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana. Kemudian, bahwa hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023 memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **81,90** atau masuk dalam kategori kinerja **B (BAIK)**.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Tujuan kebijakan Reformasi Birokrasi di Indonesia adalah untuk membangun profil dan perilaku aparatur negara yang memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima melalui perubahan pola pikir dan budaya kerja dalam sistem manajemen pemerintahan.

Kualitas pelayanan yang dinamis dan harus selalu ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat, menyebabkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik.

Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga citra negatif terhadap pemerintah dapat diperbaiki. Salahsatu kebijakan yang diambil pemerintah dalam rangka memperbaiki

citra negatif tersebut yaitu dengan mengeluarkan berbagai Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengamanatkan untuk melaksanakan layanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut diharapkan kepada seluruh jajaran pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memperbaiki setiap sektor pelayanan yang masih dianggap kurang.

Hal ini tentunya sejalan dengan agenda Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo dalam mempercepat dan mewujudkan tercapainya tujuan reformasi birokrasi pada Pemerintah Daerah. Dalam pelaksanaan reformasi birokrasi tersebut terdapat 8 (delapan) area perubahan yaitu perubahan organisasi, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia, aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culturset*) aparatur.

Maka, untuk mewujudkan adanya perubahan tersebut telah dijabarkan dalam Program Reformasi Birokrasi Instansi pemerintah diantaranya yaitu Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan instansi pemerintah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu target yang ingin dicapai melalui program ini adalah meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing perangkat daerah.

Salah satu upaya yang perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah dengan melakukan survei terhadap pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai acuan untuk melakukan survei pelayanan publik tersebut pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 Ayat 1 peraturan ini juga mengamanatkan bahwa “Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.”

Sebagai salah satu upaya perbaikan terhadap pelayanan kepada masyarakat tentunya perlu diketahui letak kelemahan pelayanan tersebut. Oleh karena itu Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat serta sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan upaya tindakan perbaikan yang berkelanjutan di masa mendatang.

1.2 Dasar Hukum

Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo dimaksud yaitu :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam hal ini Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.

Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo disamping juga menyiapkan rencana tindak lanjut perbaikan guna meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.

Sedangkan tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo, untuk mendapatkan *feedback* atau umpan balik atas kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan atau peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Dan tujuan lainnya yang akan dicapai dalam survei dimaksud adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan perbaikan berkelanjutan. Bagi masyarakat, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan yang bersangkutan.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari kegiatan SKM di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo yaitu:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.
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.

1.5 Lokasi Kegiatan

Lokasi kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo Tahun 2023 ini adalah kegiatan pelayanan BPPKAD Kabupaten Probolinggo.

1.6 Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketuainya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.
4. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
7. Tersedia media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.

1.7 Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam pekerjaan ini setidaknya mencakup entitas yang tertera pada PERMENPAN dan RB

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi :

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan, pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Selain entitas yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, ruang lingkup survei dapat mencakup hal-hal krusial lain semisal fasilitas. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk angka/indeks dan deskripsi kepuasan maupun ketidakpuasan masyarakat. Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan.

1.8 Jangka Waktu dan Jadwal Kegiatan

Jangka waktu dan jadwal kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo ini selama 1 bulan 15 hari (45 hari kalender) mulai tanggal 8 Noveber 2023 s.d. 22 Desember 2023 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan

NO	KEGIATAN	TIGA PULUH HARI KALENDER																													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	Tahap Persiapan																														
2	Review studi yang pernah dilakukan																														
3	Pembahasan kuesioner dan pengesahan																														
4	Menghimpun data sekunder																														
5	Pengumpulan data primer/survei																														
6	Input, analisis data primer dan sekunder																														
7	Penyusunan laporan akhir																														
8	Pembahasan laporan akhir																														
9	Penyerahan laporan akhir																														

Sumber: Data usulan teknis diolah, 2023

1.9 Keluaran Kegiatan (*Out-Put*)

Keluaran (*out-put*) kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo Tahun 2023 adalah dokumen yang memuat hasil survei kepuasan masyarakat (indeks kepuasan masyarakat), analisa dan rencana tindak lanjut (RTL) guna perbaikan berkelanjutan.

BAB II

PROFIL RESPONDEN, PENGERTIAN, PRINSIP DAN UNSUR SKM

2.1 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan usia/umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Responden berdasarkan Umur/Usia dikelompokkan menjadi responden usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun, usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

Responden berdasarkan Jenis Kelamin dapat dikelompokkan menjadi laki-laki dan perempuan. Sedangkan responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SMP, SMA, Diploma, S1 dan S2 ke atas. Responden berdasarkan Pekerjaan Utama dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI/POLRI, swasta/BUMN, wirausaha, pelajar/mahasiswa dan lainnya.

Responden berdasarkan jenis layanan yang diterima dikelompokkan menjadi layanan Bidang Perbendaharaan, Bidang Pengelolaan Aset, Bidang Akuntansi dan Pelaporan, Bidang Anggaran, Bidang Pendapatan.

Kemudian untuk responden berdasarkan lokasi pelayanan dikelompokkan menjadi Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah. Sedangkan responden berdasarkan lokasi pelayanan dikelompokkan menjadi dua yaitu BPPKAD Kabupaten Probolinggo dan lainnya.

2.2 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan dalam hal ini BPPKAD Kabupaten Probolinggo.
4. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

9. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
10. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
12. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

2.3 Prinsip

Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip:

1. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah di akses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif.** Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan.** Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan.** Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas.** Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pelaksanaan SKM ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Berdasarkan prinsip pelayanan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan menggunakan 9 unsur yang “*Relevan*”, “*Valid*” dan “*Reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. **Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian.** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif.** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan

dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana.** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana.** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana.** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB III

METODOLOGI

3.1 Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya atau minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan perumusan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Di masa kondisi dengan segala aspek keterbatasan yang ada diantaranya waktu, anggaran dan biaya, maka berdasarkan rencana program atau agenda kegiatan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo, periode survei dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali.

3.2 Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran 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 kelompok 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.

3.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini pada prinsipnya mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo dilakukan dengan urutan kegiatan mulai dari perencanaan, persiapan, survei, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan Teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;

- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

3.4 Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Materi pokok dalam laporan SKM mencakup latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan serta tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1. Pendahuluan

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei maupun yang perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan IKM.
- c. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan dan pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang inti sari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif.

Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkret pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan, selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

3.5 Langkah-langkah Penyusunan SKM

1. Penyiapan Bahan Survei

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayan publik. Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan berkaitan dengan pelayanan publik. Kuesioner untuk melakukan survei tersebut dibagi atas 2 (dua) bagian utama yaitu:

- a. Bagian I : Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo;
- b. Bagian II : Mutu pelayanan publik yaitu pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai. Sedangkan lembar tambahan yang disertakan dalam kuesioner tersebut adalah bagian keluhan dan saran yang ingin disampaikan responden secara tertulis.

2. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori ***tidak baik*** diberi nilai

persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, sebagai berikut:

- a. Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- b. Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c. Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d. Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3.6 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

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 = 0,0

2. Jumlah Responden

Responden adalah penduduk dan pengguna layanan publik yang pernah menjadi pengguna layanan publik di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo dalam satu tahun terakhir atau setelah survei tahun sebelumnya dilakukan.

Batasan tersebut perlu dilakukan agar diperoleh responden yang masih dapat mengingat kualitas layanan publik yang diterima dan jika ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik tidak melebar ke tahun-tahun yang sudah lewat yang mungkin sudah tidak relevan lagi. Prinsip utama dalam penentuan rancangan sampel bahwa jumlah unit sampel yang ada serta keharusan untuk mengakomodasi terambilnya responden yang representatif, yaitu sejauh mana jumlah responden mampu merepresentasikan persepsi populasi yang sebenarnya, yang hal ini akan menentukan tingkat akurasi penelitian.

Berdasarkan data pemohon pelayanan BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Data Jumlah Pemohonan Pelayanan
 BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023

Pelayanan Tahun 2023	Jumlah Pemohon
Januari – November	650

Sumber : Data Pelayanan BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023, diolah.

Berdasarkan tabel tersebut estimasi pemohon dalam satu tahun dengan jumlah 240 orang yang kemudian dijadikan sebagai entitas populasi untuk kegiatan survei kepuasan masyarakat Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo Tahun 2023. Kemudian, untuk menentukan jumlah responden berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka dapat melihat pada ***Tabel Krejcie dan Morgan*** berikut.

Tabel 3.2 Sampel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	301
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017

Mengacu rumus atau tabel **Krejcie dan Morgan** di atas, dari jumlah populasi **600** maka diperoleh target atau jumlah respondennya adalah **240 responden** untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten

Probolinggo Tahun 2023.

Tabel 3.3 Jumlah Target Responden

Jumlah atau Target Responden SKM Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo 2023	240 Responden
--	----------------------

Sumber: Data Sekunder, diolah 2023

3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo. Sedangkan kegiatan survei dilaksanakan pada saat pelayanan dan mendatangi langsung ke masyarakat/responden yang telah menerima pelayanan berdasarkan *database* atau informasi dari pelayanan Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo.

Kegiatan survei menggunakan metode wawancara atau survei langsung dengan protokol kesehatan. Kegiatan pengumpulan data responden berlangsung selama satu bulan.

3.7 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terkait pendapatnya terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- 1) Unit pelayanan sendiri.
- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas dibidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat pusat, provinsi maupun kabupaten/kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Dalam hal ini unit independen yang dimaksud adalah PT SUCOFINDO sebagai konsultan pelaksanaanya.

3.8 Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayanan, maka dapat dilihat dari tabel sebagai mana tersebut di bawah ini.

Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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 dan RB 14 Tahun 2017

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer/sistem *database* yaitu dengan cara data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat

dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut.

Tabel 3.5 Unsur SKM

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Sumber: Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = y$$

2) Mutu Pelayanan (lihat tabel 3.3)

3) Kinerja unit pelayanan (lihat tabel 3.3)

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo

1. Profil Dinas Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu instansi pemerintah di Kabupaten Probolinggo yang memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat yang beralamat di Jl. Panglima Sudirman No.134 Kraksaan Telp.(0335)846651, Fax.(0335)846651. Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo terus berupaya meningkatkan dan memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan prima dan selalu dilakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) salahsatunya dengan menggunakan instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Visi dan Misi

VISI: “Terwujudnya Kabupaten Probolinggo yang Sejahtera, Berkeadilan, Mandiri, Berwawasan Lingkungan dan Berakhlak Mulia.”

MISI:” Mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan daya saing daerah, pertumbuhan ekonomi berbasis kerakyatan, dan optimalisasi pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan, Mewujudkan masyarakat yang berakhlak mulia melalui peningkatan kualitas pelaksanaan Otonomi Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan

yang baik dan bersih.”

3. Alamat

Nama Instansi : Badan Pendapatan Pengelolaan, Keuangan dan
Aset Daerah Kabupaten Probolinggo

Alamat Kantor : Jl. Panglima Sudirman No.134 Kraksaan

Telp : 0335 846651

Fax : 0335 846651

Waktu Pelayanan : 08.00 – 15.00 WIB

4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo

Sesuai Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 14 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

Kepala Dinas, Kepala Dinas mempunyai tugas:

- a. Penyusunan kebijakan teknis pengelolaan keuangan daerah;
- b. Pelaksanaan tugas pengelolaan keuangan daerah dibidang anggaran, perbendaharaan dan verifikasi, akuntansi, aset serta pendapatan;
- c. pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas teknis pengelolaan keuangan daerah;
- d. pembinaan teknis pengelolaan keuangan daerah;
- e. pembinaan terhadap Kelompok Jabatan Fungsional dan UPT;
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati

Sekretariat, mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan memberikan dukungan pelayanan teknis di bidang administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan perencanaan, keuangan, keprotokolan serta pelaporan kinerja dan anggaran pada unit organisasi di lingkungan dinas. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Sekretariat, menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengoordinasian dan penyusunan, pembinaan, pemantauan, evaluasi rencana program dan kegiatan;
- b. Penyiapan bahan koordinasi pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan pengelolaan informasi;
- c. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program dan kegiatan;
- d. Pengoordinasian, pembinaan dan pengendalian penataan organisasi dan tatalaksana;
- e. Pembinaan, pemberian dukungan dan pengawasan administrasi umum, meliputi ketatausahaan, kepegawaian, hukum, keuangan, kerumahtanggaan, kehumasan dan barang milik daerah, kearsipan dan dokumentasi;
- f. Penyusunan, pelaksanaan, pengorganisasian, monitoring dan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP);
- g. Pengoordinasian penyusunan peraturan perundang-undangan;
- h. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Badan;
- i. perencanaan, keuangan, umum dan kepegawaian.

Bidang Pendapatan, mempunyai tugas merumuskan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pajak dan retribusi daerah serta lain-lain pendapatan asli daerah yang sah dan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bidang Pendapatan mempunyai fungsi:

- a. Perumusan rencana dan kebijakan teknis dibidang pendapatan daerah;
- b. Pengidentifikasian dan menganalisa data potensi pendapatan daerah;
- c. Pelaksanaan kebijakan intensifikasi dan ekstensifikasi sumber-sumber penerimaan daerah;
- d. Pengoordinir pengelolaan pendapatan daerah;
- e. Pelaksanaan pendataan dan penetapan pendapatan daerah;

- f. Pelaksanaan pemungutan pajak daerah dan penagihan piutang daerah;
- g. Pelaksanaan, pengawasan dan penindakan penerimaan/pendapatan;
- h. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

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.

- a. Penyusunan perencanaan teknis bidang Anggaran;
- b. Pembinaan dan pengendalian teknis terhadap perumusan kebijakan Anggaran;
- c. Pengendalian dan pengkoordinasian teknis terhadap pelaksanaan penyusunan Anggaran;
- d. Pembinaan, koordinasi, fasilitasi dan pengendalian teknis dalam rangka penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah beserta perubahannya;
- e. Pembinaan kepada Perangkat Daerah dalam rangka fasilitasi penyusunan Rencana Kerja Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Perangkat Daerah dan SKPKD;
- f. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya di bidang Anggaran;
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Bidang Perbendaharaan, mempunyai fungsi merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis perbendaharaan.

- a. Perumusan dan penyusunan kegiatan perbendaharaan;
- b. Pengendalian atas penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D);
- c. Pengendalian pengelolaan Gaji ASN;
- d. Pembinaan pengelolaan keuangan daerah;
- e. Pembinaan pengelolaan kas daerah;

- f. Pelaksanaan koordinasi kerjasama instansi atau lembaga terkait perbendaharaan;
- g. Perumusan dan penyusunan kegiatan penunjang urusan kewenangan pengelolaan keuangan daerah;
- h. Perumusan dan penyusunan kegiatan pengelolaan data dan implementasi SIPD;
- i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Bidang Akuntansi, memiliki fungsi untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis akuntansi pendapatan, akuntansi belanja dan akuntansi selain kas serta penyusunan laporan keuangan daerah.

- a. Penyusunan perencanaan teknis bidang akuntansi;
- b. Pembinaan dan pengendalian teknis terhadap perumusan kebijakan akuntansi;
- c. Pengendalian dan pengoordinasian teknis terhadap pelaksanaan sistem akuntansi Pemerintah Daerah dalam rangka penyusunan laporan keuangan daerah;
- d. Pengoordinasian penyusunan laporan pertanggungjawaban APBD dan BLUD, dalam rangka pelaksanaan konsolidasian entitas akuntansi dan entitas pelaporan;
- e. Pengoordinasian dan penyusunan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD;
- f. Penyusunan tanggapan terhadap LHP BPK atas Laporan Keuangan Daerah;
- g. Pengoordinasian, sinkronisasi dan penyelesaian tuntutan perbendaharaan dan tuntutan kerugian daerah;
- h. Penyusunan analisis laporan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD;

- i. Penyusunan Sistem Prosedur akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah daerah;
- j. Pengoordinasian dan penyusunan statistik keuangan pemerintah daerah;
- k. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya dibidang akuntansi;
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Bidang Pengelolaan BMD, memiliki tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis pengelolaan barang milik daerah.

- a. perumusan kebijakan penyusunan Standar Harga, Standar Barang Milik Daerah dan Standar Kebutuhan Barang Milik Daerah;
- b. perumusan kebijakan penyusunan perencanaan kebutuhan barang milik daerah;
- c. perumusan kebijakan pengelolaan barang milik daerah;
- d. perumusan kebijakan penatausahaan barang milik daerah;
- e. pelaksanaan inventarisasi barang milik daerah;
- f. pelaksanaan pengamanan barang milik daerah;
- g. pelaksanaan penilaian barang milik daerah;
- h. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pengelolaan barang milik daerah;
- i. pelaksanaan optimalisasi penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan, pemusnahan, dan penghapusan Barang Milik Daerah;
- j. pelaksanaan rekonsiliasi dalam rangka penyusunan laporan Barang Milik Daerah;
- k. pelaksanaan penyusunan laporan Barang Milik Daerah;
- l. pelaksanaan pembinaan pengelolaan Barang Milik Daerah;
- m. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Bidang Pendapatan, mempunyai tugas Menyusun perumusan rencana dan kebijakan teknis dibidang pendapatan daerah, pengidentifikasian dan menganalisa data potensi pendapatan daerah, pelaksanaan kebijakan intensifikasi dan ekstensifikasi sumber-sumber penerimaan daerah, pengoordinir pengelolaan pendapatan daerah, pelaksanaan pemungutan pajak daerah dan penagihan piutang daerah, pelaksanaan pendataan dan penetapan pendapatan daerah, pelaksanaan, pengawasan dan penindakan penerimaan/pendapatan. Bidang Pendapatan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Bidang Anggaran, mempunyai tugas penyusunan perencanaan teknis bidang Anggaran, pembinaan dan pengendalian teknis terhadap perumusan kebijakan Anggaran, pengendalian dan pengkoordinasian teknis terhadap pelaksanaan penyusunan Anggaran, pembinaan, koordinasi, fasilitasi dan pengendalian teknis dalam rangka penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah beserta perubahannya, pembinaan kepada Perangkat Daerah dalam rangka fasilitasi penyusunan Rencana Kerja Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Perangkat Daerah dan SKPKD, pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya dibidang Anggaran. dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Bidang Perbendaharaan, memiliki tugas perumusan dan penyusunan kegiatan perbendaharaan, pengendalian atas penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), pengendalian pengelolaan Gaji ASN, pembinaan pengelolaan keuangan daerah, pembinaan pengelolaan kas daerah, pelaksanaan koordinasi kerjasama instansi atau lembaga terkait perbendaharaan, perumusan dan penyusunan kegiatan penunjang urusan kewenangan pengelolaan keuangan daerah, perumusan dan penyusunan kegiatan pengelolaan data dan implementasi SIPD dipimpin

oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Bidang Akuntansi, mempunyai tugas melaksanakan penyusunan perencanaan teknis bidang akuntansi, pembinaan dan pengendalian teknis terhadap perumusan kebijakan akuntansi, pengendalian dan pengoordinasian teknis terhadap pelaksanaan sistem akuntansi Pemerintah Daerah dalam rangka penyusunan laporan keuangan daerah, pengoordinasian penyusunan laporan pertanggungjawaban APBD dan BLUD, dalam rangka pelaksanaan konsolidasian entitas akuntansi dan entitas pelaporan, pengoordinasian dan penyusunan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD, penyusunan tanggapan terhadap LHP BPK atas Laporan Keuangan Daerah, pengoordinasian, sinkronisasi dan penyelesaian tuntutan perbendaharaan dan tuntutan kerugian daerah, penyusunan analisis laporan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD, penyusunan Sistem Prosedur akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah daerah, pengoordinasian dan penyusunan statistik keuangan pemerintah daerah, pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya dibidang akuntansi dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Bidang Akuntansi, mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan penyusunan Standar Harga, Standar Barang Milik Daerah dan Standar Kebutuhan Barang Milik Daerah, perumusan kebijakan penyusunan perencanaan kebutuhan barang milik daerah, perumusan kebijakan pengelolaan barang milik daerah, perumusan kebijakan penatausahaan barang milik daerah, pelaksanaan inventarisasi barang milik daerah, pelaksanaan pengamanan barang milik daerah, pelaksanaan penilaian barang milik daerah, pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pengelolaan barang milik daerah, pelaksanaan optimalisasi penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan, pemusnahan, dan penghapusan Barang Milik Daerah, pelaksanaan rekonsiliasi dalam rangka penyusunan laporan

Barang Milik Daerah, pelaksanaan penyusunan laporan Barang Milik Daerah, pelaksanaan pembinaan pengelolaan Barang Milik Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

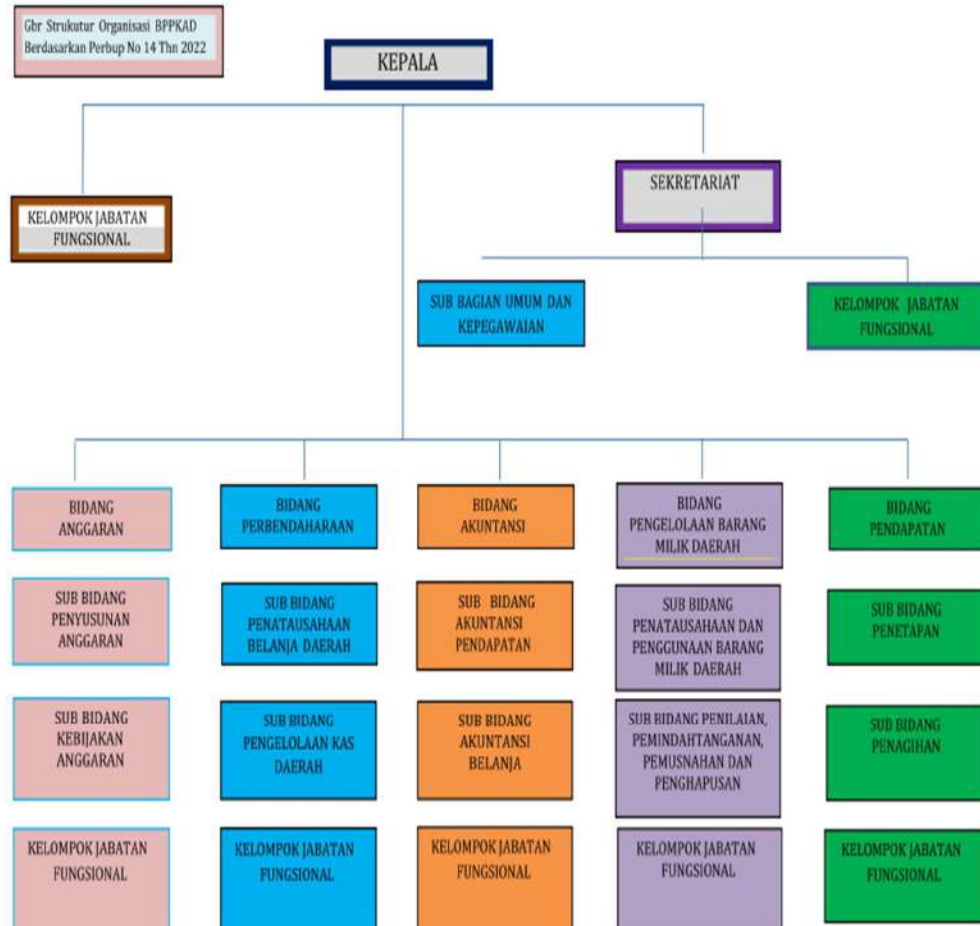
Unit Pelaksana Teknis Dinas, UPTD melaksanakan Sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang pada Dinas.

Kelompok Jabatan Fungsional, mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan bidang tenaga fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.3 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo

Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Berikut ini adalah struktur organisasi Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo .

2.1.4 Susunan Organisasi Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kab. Probolinggo



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kbpupaten Probolinggo

4.4 Lokasi Pelayanan

Berdasarkan lokasi kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat pada BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023 ini adalah kegiatan pelayanan pada BPPKAD Kabupaten Probolinggo.

Tabel 4.2 Lokasi Pelayanan

Nama Instansi	Alamat
Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo	Jl. Raya Panglima Sudirman No.134 Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur
Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo	Jl. Raya Dringu No.32 , Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur

Sumber : Data sekunder diolah.

BAB V

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden Survei Kepuasan Masyarakat di BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023 adalah masyarakat sebagai pengguna layanan BPPKAD Kabupaten Probolinggo dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Dari hasil survei, diperoleh **240 responden**. Hasil analisis data survei disampaikan dalam bab ini.

5.1 Deskripsi Responden

Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat, akan diulas terlebih dahulu deskripsi dari responden. Profil data masyarakat atau deskripsi responden pada survei ini terkategori dalam beberapa kriteria yaitu: responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, jenis pelayanan yang diterima dan lokasi pelayanan. Dan diperoleh hasil survei sebagai berikut:

1. Usia

Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi responden usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun, usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun, usia 54 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

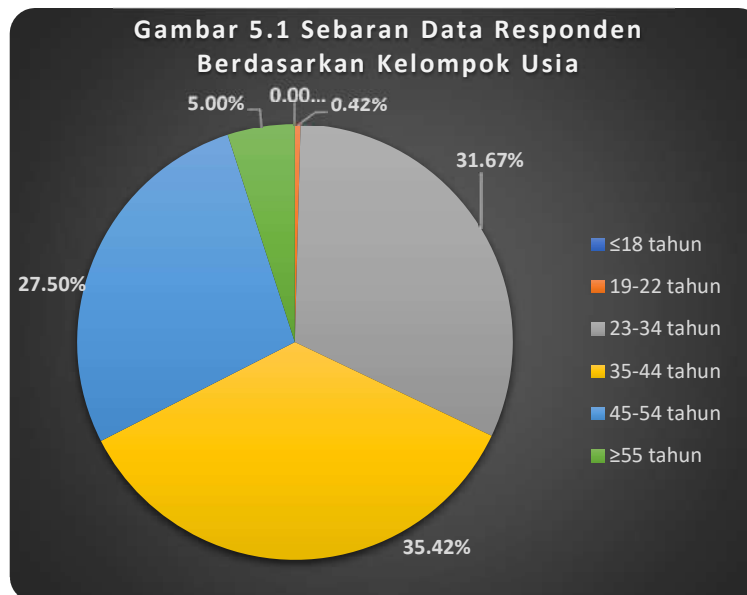
Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	≤18 th	0	0,00%
2	19-22 th	1	0,00%

3	23-34 th	76	44,29%
4	35-44 th	85	32,86%
5	45-54 th	66	18,57%
6	≥55 th	12	4,29%
	Jumlah	240	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sebagaimana tabel di atas, data responden berdasarkan kelompok usia mayoritas pada rentang usia, 19-22 tahun sebesar 1 frekuensi atau 0,42%, usia 23-34 tahun dengan frekuensi sebesar 76 atau 31,67%, usia 35-44 tahun sebesar 85 atau 32,42%, usia 45-54 tahun sebesar 66 atau 27,50%, usia ≥55 tahun sebesar 12 atau 5,00%. Sedangkan untuk kelompok usia lainnya tidak ada, sebagaimana tersaji pada gambar berikut ini.



Sumber: Data primer diolah, 2023

2. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan, untuk hasilnya sebagaimana tabel data responden berdasarkan jenis kelamin berikut ini.

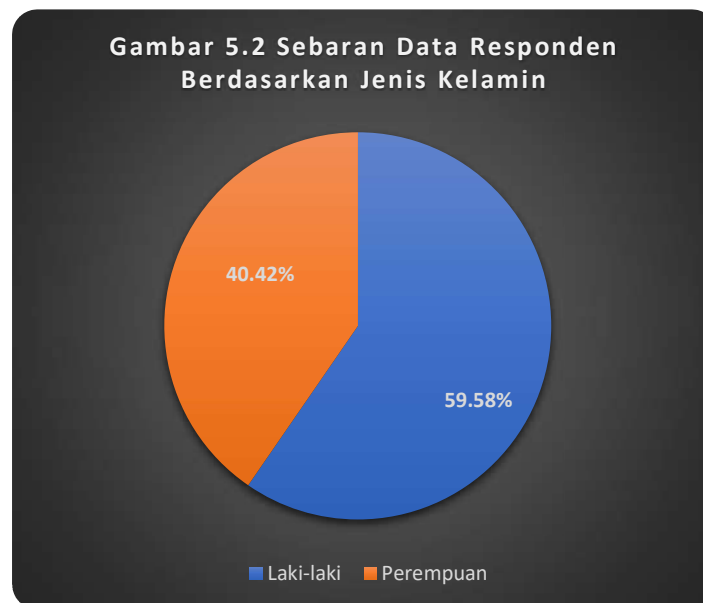
Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	143	59,58%
2	Perempuan	97	40,42%
	Jumlah	240	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel di atas, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 143 responden atau 59,58%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi 97 responden atau 40,42%. Dengan demikian dapat dilihat bahwa mayoritas pengguna layanan di BPPKAD Kabupaten Probolinggo berjenis kelamin perempuan.

Gambar 5.2 Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data primer diolah, 2023

3. Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan yaitu dari tingkatan SD, SMP, SMA, Diploma, S1 dan S2 ke

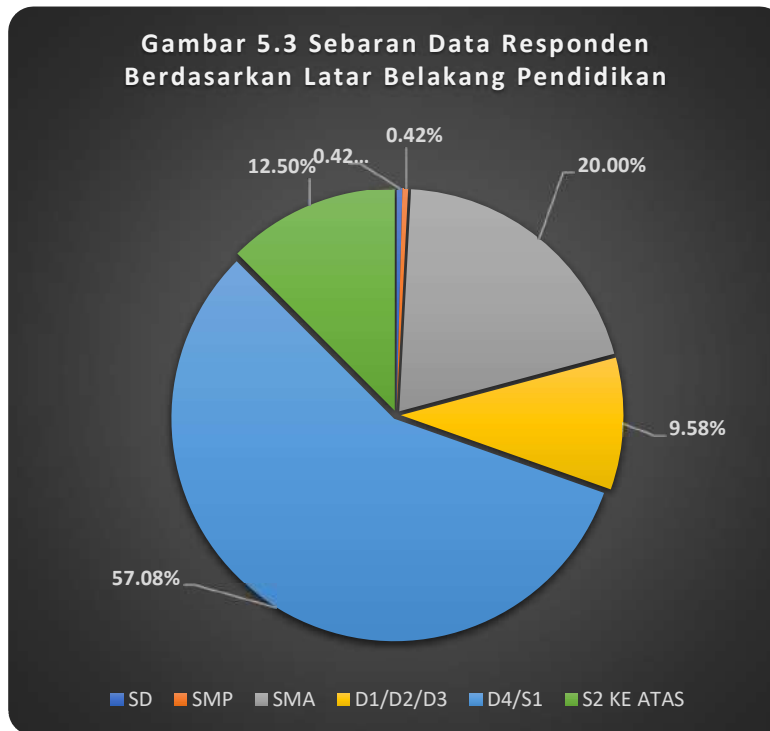
atas. Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 70 responden yang dipilih secara acak diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
atau Latar Belakang Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	1	0,42%
2	SMP	1	0,42%
3	SMA	48	20,00%
4	DIPLOMA	23	9,58%
5	S1	137	57,08%
6	S2 KE ATAS	30	12,50%
	Jumlah	240	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sebagaimana tabel di atas, data responden berdasarkan pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan, dari 240 responden yang telah dipilih secara acak diperoleh data mayoritas pengguna jasa layanan di BPPKAD Kabupaten Probolinggo berpendidikan S1 dengan frekuensi 137 responden atau 57,08%, selanjutnya SMA dengan frekuensi 48 responden atau 20,00%, sedangkan S2 keAtas dengan frekuensi 30 responden atau 12,50%, Diploma dengan frekuensi 23 responden atau 9,58%, SMP dan SMA dengan frekuensi 1 responden atau 0,42%, sebagaimana pada gambar berikut ini.



Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden didominasi S1 sehingga diharapkan data yang diperoleh juga bisa memberikan gambaran terhadap pelayanan yang selama ini diberikan.

4. Profesi atau Jenis Pekerjaan

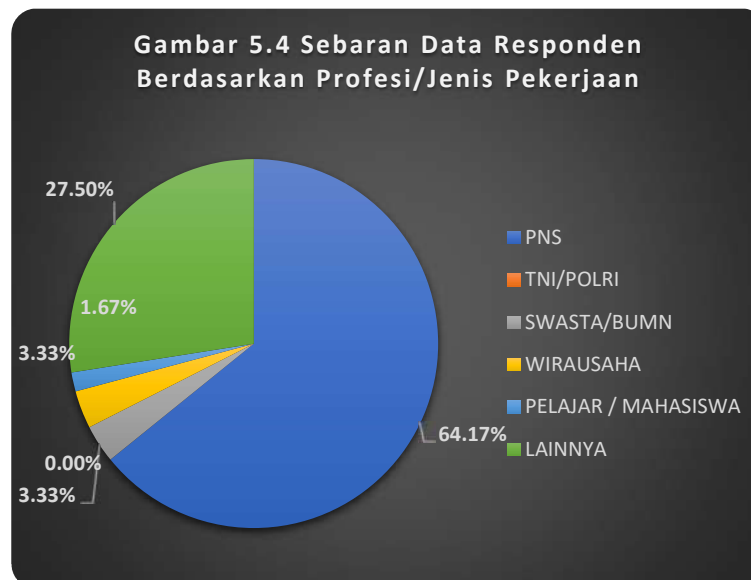
Data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas PNS, TNI/POLRI, Swasta/BUMN, Wirausaha, Pelajar/Mahasiswa dan lainnya. Dari penyebaran kuesioner kepada 240 responden yang dipilih secara acak diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.4 Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	154	64,17%
2	TNI/POLRI	0	0,00%
3	SWASTA/BUMN	8	3,33%
4	WIRUSAHA	8	3,33%
5	PELAJAR/MAHASISWA	4	1,67%
6	LAINNYA	66	27,50%
	Jumlah	240	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pengguna layanan di BPPKAD Kabupaten Probolinggo, dari peringkat teratas berprofesi/jenis pekerjaan PNS dengan frekuensi 154 responden atau 64,17%, Lainnya dengan frekuensi 66 atau 27,50%, Swasta/BUMN dan Wirausaha sebanyak 8 responden atau 3,33%, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 4 responden atau 1,67%, TNI/POLRI tidak ada reponden. Sebagaimana pada gambar berikut.



Sumber: Data primer diolah, 2023

5. Jenis Layanan

Responden berdasarkan jenis layanan yang diterima dikategorikan antara lain layanan Bidang Perbendaharaan, Bidang Pengelolaan Aset, Bidang Akuntansi dan Pelaporan, Bidang Anggaran dan Bidang Pendapatan. Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 240 responden yang dipilih secara acak diperoleh hasil sebagai berikut.

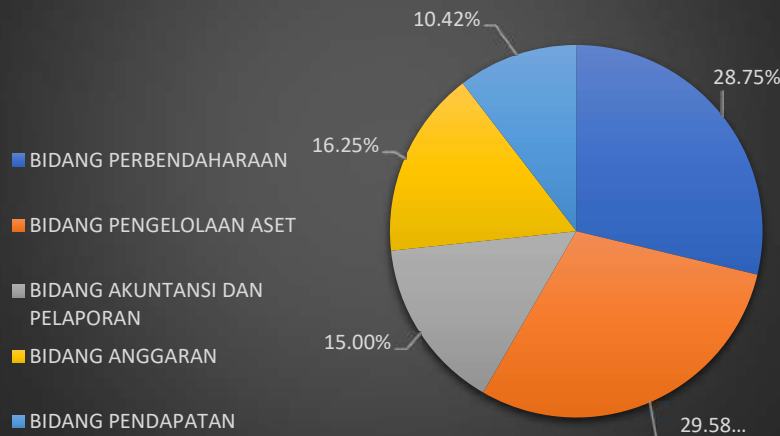
Tabel 5.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Bidang Perbendaharaan	69	28,75%
2	Bidang Pengelolaan Aset	71	29,58%
3	Bidang Akuntansi dan Pelaporan	36	15,00%
4	Bidang Anggaran	39	16,25%
5	Bidang Pendapatan	25	10,42%
	Jumlah	240	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sesuai dengan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden pengguna layanan di BPPKAD Kabupaten Probolinggo pada saat survei dilakukan berdasarkan peringkat teratas dari jenis layanan yang diterima adalah Bidang Pengelolaan Aset dengan frekuensi 71 responden atau 29,58%, Bidang Perbendaharaan dengan frekuensi 69 responden atau 28,75%. Sedangkan Bidang Anggaran dengan frekuensi 39 responden atau 16,25%, Bidang Akuntansi dan Pelaporan dengan frekuensi 36 atau 15,00%, dan Bidang Pendapatan dengan frekuensi 25 responden atau 10,42% Sebagaimana pada gambar berikut.

Gambar 5.5 Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima



Sumber: Data primer diolah, 2023

6. Lokasi Pelayanan

Data responden berdasarkan lokasi pelayanan dikategorikan atau berlokasi di BPPKAD Kabupaten Probolinggo dan lainnya. Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 240 responden yang dipilih secara acak diperoleh hasil sebagai berikut.

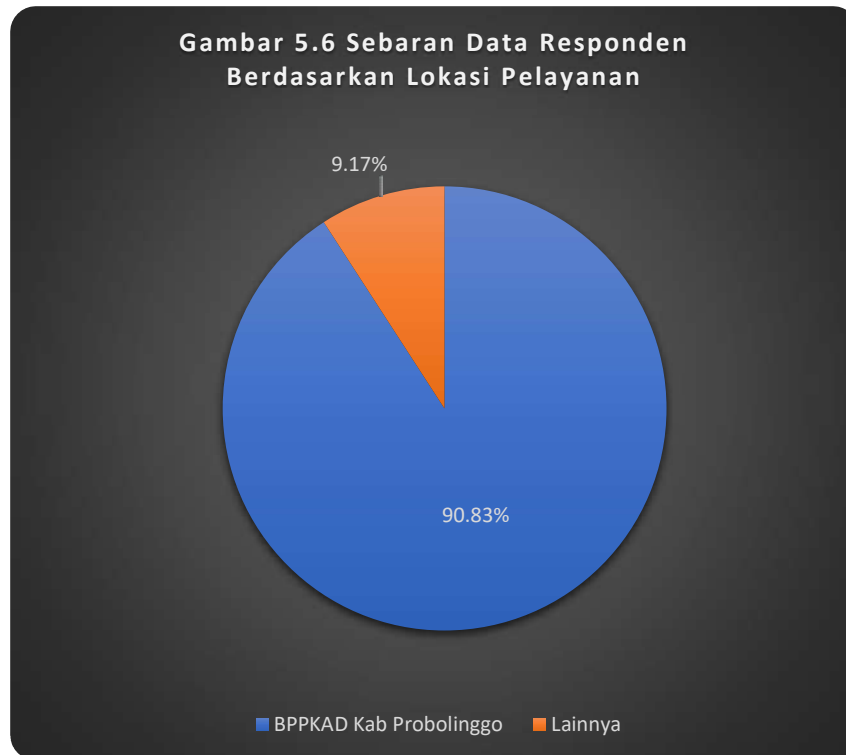
Tabel 5.6 Data Responden Berdasarkan Lokasi Pelayanan

No	Lokasi Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	BPPKAD Kabupaten Probolinggo	218	90,83%
2	Lainnya	22	9,17%
	Jumlah	240	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sesuai dengan tabel di atas, dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan lokasi pelayanan mayoritas berada di BPPKAD Kabupaten Probolinggo dengan frekuensi 218 responden atau 90,38%, dan lainnya

dengan frekuensi 22 responden atau 9,17% dan lainnya tidak ada. Sebagaimana pada gambar berikut.



Sumber: Data primer diolah, 2023

5.2 Analisis Data dan Pembahasan

5.2.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Perbendaharaan

Adapun hasil survei terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Bidang Perbendaharaan BPPKAD Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

Tabel 5.7 Indeks Kepuasan Masyarakat
untuk setiap Unsur Pelayanan Bidang Perbendaharaan
BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,08	0,34	76,92	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15	0,35	78,65	B	Baik

3	Waktu Penyelesaian	2,97	0,33	74,36	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,87	0,43	96,79	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,10	0,34	77,56	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,13	0,35	78,21	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,10	0,34	77,56	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,41	0,38	85,26	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,15	0,35	78,85	B	Baik
	Jumlah	28,97	3,22	724,36		
	Nilai IKM			80,40	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

5.2.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pengelolaan Aset

Adapun hasil survei terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Bidang Pengelolaan Aset BPPKAD Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

Tabel 5.8 Indeks Kepuasan Masyarakat
untuk setiap Unsur Pelayanan Bidang Pengelolaan Aset
BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,23	0,36	80,63	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,10	0,34	77,46	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,04	0,34	76,06	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,86	0,43	96,48	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	0,35	79,93	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	0,36	80,99	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,31	0,37	82,75	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,63	0,40	90,85	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,18	0,35	79,58	B	Baik
	Jumlah	29,79	3,31	744,72		
	Nilai IKM			82,66	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

5.2.3 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Akuntansi dan Pelaporan

Adapun hasil survei terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Bidang Akuntansi dan Pelaporan BPPKAD Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

Tabel 5.9 Indeks Kepuasan Masyarakat
untuk setiap Unsur Pelayanan Bidang Akuntansi dan Pelaporan
BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,31	0,37	82,64	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,28	0,36	81,94	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,08	0,34	77,08	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,89	0,43	97,22	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	0,36	81,94	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,31	0,37	82,64	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,31	0,37	82,64	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	0,39	87,50	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,25	0,36	81,25	B	Baik
	Jumlah	30,19	3,35	754,86		
	Nilai IKM			83,79	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

5.2.4 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Anggaran

Adapun hasil survei terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Bidang Anggaran BPPKAD Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

Tabel 5.10 Indeks Kepuasan Masyarakat
untuk setiap Unsur Pelayanan Bidang Anggaran
BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,08	0,34	76,92	B	Baik

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15	0,35	78,65	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,97	0,33	74,36	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,87	0,43	96,79	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,10	0,34	77,56	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,13	0,35	78,21	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,10	0,34	77,56	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,41	0,38	85,26	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,15	0,35	78,85	B	Baik
	Jumlah	28,97	3,22	724,36		
	Nilai IKM			80,40	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

5.2.5 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pendapatan

Adapun hasil survei terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Bidang Pendapatan BPPKAD Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

Tabel 5.7 Indeks Kepuasan Masyarakat
untuk setiap Unsur Pelayanan Bidang Pendapatan
BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,28	0,36	82,00	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	0,36	81,00	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	0,33	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,88	0,43	97,00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	0,35	78,00	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,16	0,35	79,00	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,20	0,36	80,00	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,60	0,40	90,00	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,28	0,36	82,00	B	Baik
	Jumlah	29,76	3,30	744,00		
	Nilai IKM			82,58	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

5.2.6 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat BPPKAD Kabupaten Probolinggo

Salah satu penyelenggara pelayanan publik utama di Kabupaten Probolinggo adalah BPPKAD Kabupaten Probolinggo, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang terdiri diantaranya: Bidang Perbendaharaan, Bidang Pengelolaan Aset, Bidang Akuntansi dan Pelaporan, Bidang Anggaran dan Bidang Pendapatan.

Sebagai indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, adalah Pelayanan di BPPKAD Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan hal tersebut dengan mengacu pada Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dilakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei ini dilakukan kepada masyarakat yang pernah menerima layanan BPPKAD Kabupaten Probolinggo. Adapun hasil survei terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan BPPKAD Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

Tabel 5.12 Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif
untuk setiap Unsur Pelayanan
BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,20	0,35	79,90	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15	0,35	78,65	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,05	0,34	76,15	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,89	0,43	97,19	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	0,35	78,85	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,18	0,35	79,38	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,21	0,36	80,31	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53	0,39	88,23	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,17	0,35	79,17	B	Baik

	Jumlah	29,51	3,28	737,81		
	Nilai IKM			81,90	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, bisa dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan di BPPKAD Kabupaten Probolinggo dengan 9 (sembilan) unsur-unsurnya diperoleh hasil sebagai berikut ini:

1. Unsur **persyaratan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,20 dengan nilai konversi 79,90 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
2. Unsur **sistem, mekanisme dan prosedur**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,15 dengan nilai konversi 78,65 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
3. Unsur **waktu penyelesaian**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,05 dengan nilai konversi 76,15 dan mutu pelayanan **C**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Kurang Baik**.
4. Keempat **biaya/tarif**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,89 dengan nilai konversi 97,19 dan mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
5. Kelima **produk spesifikasi jenis pelayanan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,15 dengan nilai konversi 78,85 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
6. Keenam **kompetensi pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,18 dengan nilai konversi 79,38 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
7. Ketujuh **perilaku pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,21 dengan nilai konversi 80,31 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
8. Kesembilan **penanganan pengaduan, saran dan masukan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,53 dengan nilai konversi 88,23 dan

mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

9. Kedelapan **sarana dan prasarana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,71 dengan nilai konversi 79,17 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Berdasarkan IKM untuk sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja yang baik, terdapat satu unsur dengan mutu pelayanan A (sangat baik), yaitu biaya/tarif. Bagi unsur biaya/tarif tersebut harus bisa dipertahankan dan terlebih lagi ditingkatkan.

Sedangkan bagi unsur pelayanan lainnya seperti: persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanggulangan pengaduan, saaran dan masukan, sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan B (baik) dan terlebih untuk unsur waktu penyelesaian perlu untuk ditingkatkan dan diantaranya perlu untuk dilakukan evaluasi serta disusun suatu program/kegiatan karena mendapatkan penilaian C (kurang baik).

Selanjutnya berdasarkan tabel di atas, dapat pula dilihat bahwa hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023 memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **81,40** atau masuk dalam kategori kinerja **B (BAIK)**.



Gambar 5.7 Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2023

Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,36. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori baik, namun masih perlu peningkatan pelayanan khususnya pada unsur yang dianggap perlu untuk ditingkatkan.

Pada bagian pembahasan ini, guna memperoleh gambaran secara obyektif kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka berdasarkan hasil survei di lapangan, diperoleh data atau informasi yang telah dikumpulkan dari pernyataan terbuka yang telah disampaikan responden mengenai keluhan dan saran serta apresiasi/harapan, sebagai berikut.

1. Keluhan responden terhadap pelayanan

Keluhan yang dialami masyarakat/responden selama

mendapatkan pelayanan diberikan dalam bentuk pernyataan yang telah dirangkum sebagai berikut:

Tabel 5.13 Keluhan Responden terhadap Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Keluhan Responden
1	Persyaratan	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kadangkala anantara petugas pelayanan tidak sama dalam hal memberikan jawaban dari permasalahan (tidak adanya 1 konsep)
3	Waktu Penyelesaian	- Pelayanan pengaduan terkadang responnya lama - Dipercepat ketika ada salah input untuk revisi - Terkadang kurang responsif bila ada pelaporan - dibutuhkan repon yang cepat disaat penyusunan anggaran - Beberapa hal, kurang cepat merespon kurang cepat merespon konsultasi (kendala teknis) - Proses lebih dipercepat - Bidang Perbendaharaan harap meningkatkan respon permohonan UnAproval TBP - Untuk pengajuan BPHTB tidak segera diproses dan nunggu nya lama
4	Biaya/Tarif	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Terkait aplikasi SIPD-RI masih terdapat beberapa menu yang belum dipahami - Informasi tentang aplikasi supaya lebih cepat - Perlu adanya bimtek / sosialisasi yang berkenaan dengan aplikasi keuangan SIPD - Apabila ada aplikasi baru paling tidak diadakan bimtek / sosialisasi - Adanya aturan yang masih tidak selarass dengan inspektorat / abu2 - Pengelolaan penganggaran lebih ditingkatkan lagi sesuai prioritas kebutuhan strategis - Banyak sekali barang / aset yang sudah tidak layak dipakai sebagai operasional - Untuk barang2 yang sudah tidak layak pakai mungkinsegera bisa dilelang karena banyak barang yang tidak bisa dipakai - Masih belum detailnya SOP pelayanan kepada penerima pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pegawai perlu ditingkatkan
7	Perilaku Pelaksana	- Pelayanan perilaku petugas kurang sopan dan kurang ramah - Apabila kita koordinasi dan bertanya, petugas kurang tanggap (slow respon) - Petugas pajak kurang senyum - Petugas pajak kurang senyum
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	Pelayanan sudah koordinasi sudah koordinasi dan sinergi lebih ditingkatkan

No.	Unsur Pelayanan	Keluhan Responden
	Masukan	- Untuk penanganan pengaduan supaya berfungsi dan dikelola dengan baik - penanganan pengaduan kurang maksimal / slow respon
9	Sarana dan Prasarana	- Kurangnya sumber daya manusia - Ruang tamu sudah bagus tapi perlu ditingkatkan lagi - Tempat pelayanan kurang maksimal / kurang nyaman - Sarpras kurang memadai - Ruangan terlalu sempit - sarpras kurang maksimal - ruang pelayanan kurang representatif

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel di atas, diketahui bahwa adanya keluhan responden dengan unsur waktu penyelesaian yang didominasi keluhan terkait Penyelesaian berkas memakan waktu terlalu lama, adanya revisi atau perbaikan dokumen/berkas kurang komunikatif sehingga memperlama proses terbit.

2. Saran responden terhadap pelayanan

Saran responden merupakan masukan yang ingin disampaikan dalam rangka perbaikan pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk pernyataan yang dirangkum sebagai berikut.

Tabel 5.14 Saran / Masukan Responden terhadap Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Saran Responden
1	Persyaratan	✓ untuk balik nama SPPT/pecah SPPT kalau bisa persyaratan dipermudah cukup sertifikat / akte tanah KTP
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	✓ kedepannya dapat melakukan pelayanan secara online ✓ Mohon SOP nya di perjelas lagi ✓ Agar d detailkan SOP pelayanan dari bidang pelayanan
3	Waktu Penyelesaian	✓ untuk penanganan harus dipercepat ✓ untuk pelayanan yang diberikan sudah baik dan apabila kita ingin koordinasi sudah mendapatkan tanggapan / hasil jawaban dengan baik dan cepat ✓ dipercepat penyelesaian permasalahan atau kendala di OPD ✓ agar leboh responsif bila ada laporan ✓ agar pelaksanaan pengaduan lebih cepat dan tanggap

No.	Unsur Pelayanan	Saran Responden
		✓ meningkatkan respon atas kebutuhan yang dibutuhkan ✓ mohon segera merespon bila / setelah waktu sudah senggang
4	Biaya/Tarif	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	✓ Mengadakkann bimtek secara berkesinambungan ✓ ditingkatkan pelayanan / inovasi ✓ tingkatan pelayanan jadi lebih baik lagi ✓ untuk pelayanan rekonsiliasi tiap bulan , bisa dilakukan diluar ruangan (tempat makan , tempat diluar kantor) agar lebih variatif ✓ memberikan penjelasan lebih jauh terkait aplikasi SIPD - RI melalui offline maupun on-line (grup WA) ✓ pelayanan perlu diperbaiki dan di percepat ✓ kalau ada program / aturan baru bisa dieksekusi ditahun berikutnya ✓ untuk aset, perlu selalu diadakan diadakan bimtek atau sosialisasi karena ada aplikasi baru dan selalu ada tiap tahun ✓ PELAYANAN YANG DIBERIKAN PERLU DITINGKATKAN ✓ bimtek (sosialisasi) ketika ada menu / aplikasi baru yang dimaksimalkan , sehingga kami bisa lebih paham) ✓ lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan ke masyarakat ✓ supaya dalam pelayanan lebih ditingkatkan lagi ✓ lebih baik kedepannya untuk malyani OPD ✓ kedepannya BPPKAD lebih baik dan lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada OPD ✓ mohon jangan terlalu banyak aplikasi terkait dengan adanya pelayanan ✓ peningkatan pelayanan dan perbaikan aturan2 tersebut ✓ alokasi penganggaran kurang tepatsasaran , alokasi aset kendaraan operasinal dinas kurang tepat sasaran ✓ adanya pengecekan berkala untuk aset yang tidak layak pakai ✓ Perlu adanya sosialisasi dan refresh kembali tentang aturan2 pengelolaan keuangan ✓ Tenaga Verifikasi harap di tambah ✓ Harus ada tim semacam tim konsultasi utk OPD2 terkait penganggaran
6	Kompetensi Pelaksana	✓ kalau bisa diisi oleh orang-orang yang berpengalaman jangan selalu di pindah-pindah ✓ perlu pembenahan personal trertentu ✓ Mutasi pegawai yg tdk optimal ✓ Mutasi pegawai yg tdk optimal
7	Perilaku Pelaksana	✓ dalam melayani ASN, petugas harusnya lebih ramah ✓ sebaiknya diberi petugas yang ramah dalam melayani kebutuhan dari ASN ✓ komunikasi dg baik dan smile
8	Penanganan Pengaduan,	✓ Mohon disediakan kotak saran / masukan

No.	Unsur Pelayanan	Saran Responden
	Saran dan Masukan	✓ jika kami ada kendala dalam pekerjaan mohon kiranya dapat diberikan solusi, karena bagaimanapun kami juga tetap perlu melakukan pekerjaan tersebut ✓ pengaduan lebih maksimal ✓ untuk penanganan pengaduan agar dikelola dengan baik
9	Sarana dan Prasarana	✓ petugas pelayanan jangan 1 orang saja tetapi ada pengganti sehingga pelayanan tidak terhenti hanya karena kurang petugasnya 1 orang ✓ verifikator SPM supaya ditambah lagi ✓ prasarana dan sarana ruang tamu agar ditingkatkan lagi ✓ kantor lebih asri agar lebih nyaman ✓ ruang pelayanan lebih baik lagi ✓ adanya ruang khusus pelayanan ✓ TINGKATKAN KECEPATAN SERVER INTERNET ✓ Ruang tunggu nya bisa di perluas lagi

Sumber: Data primer diolah, 2023

3. Apresiasi dan harapan responden terhadap pelayanan

Apresiasi responden merupakan ungkapan kepuasan yang disampaikan dalam rangka penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk pernyataan yang dirangkum sebagai berikut.

Tabel 5.15 Apresiasi dan Harapan Responden terhadap Pelayanan

Apresiasi dan Harapan Responden
• Puas (44 x) • Sangat Puas (12x)

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada ketiga data tabel di atas, yaitu tentang keluhan, saran dan apresiasi/harapan masyarakat terhadap pelayanan di BPPKAD Kabupaten Probolinggo. Jika dikelompokkan secara umum mayoritas keluhan terkait dengan unsur waktu penyelesaian, unsur sistem, mekanisme dan prosedur dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Sedangkan mayoritas saran atau masukan dari masyarakat yaitu unsur waktu penyelesaian: Tingkatkan terus pelayanannya, kemudian untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan seperti: Supaya dipertahankan setiap pelayanan dan lebih ditingkatkan lagi.

Selain keluhan dan saran juga terdapat apresiasi dan harapan masyarakat terhadap kinerja pelayanan baik secara umum maupun khusus diantaranya: responden mengapresiasi program kerja BPPKAD Kabupaten Probolinggo yang dirasakan mayoritas menyatakan sudah puas dengan pelayanan yang diterimanya, diharapkan pelayanan yang sudah baik dan memuaskan, agar pelayanan semakin lebih baik dan lebih ditingkatkan kedepannya.

5.3 Perbandingan IKM BPPKAD Kabupaten Probolinggo

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan yaitu hasil SKM tahun 2021 dan 2023 serta hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023, maka dapat dilihat bahwa perbandingan IKM BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2023 sebagaimana tabel berikut.

Tabel 5.16 Perbandingan IKM BPPKAD Kabupaten Probolinggo
Tahun 2021-2023

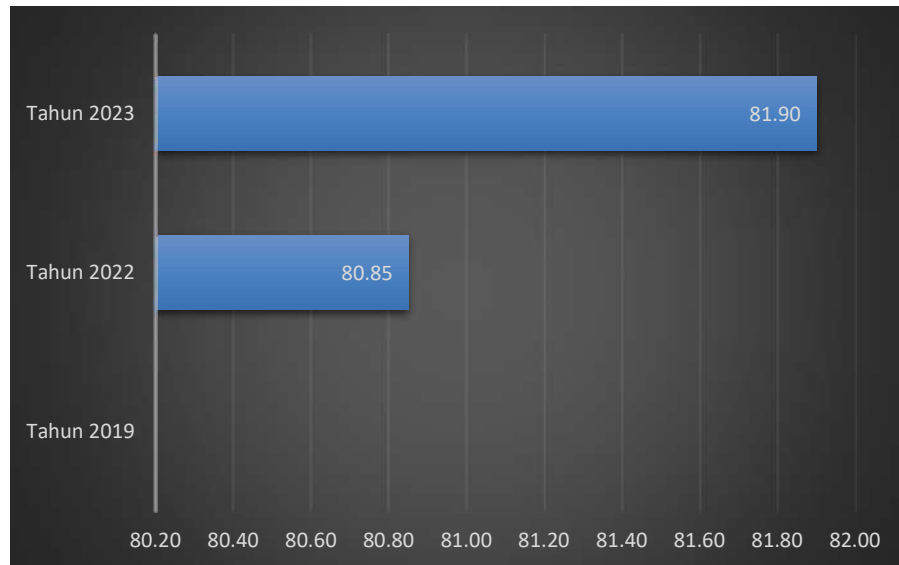
No	Periode IKM	Hasil IKM
1	Tahun 2021	
2	Tahun 2022	80,85
3	Tahun 2023	81,90

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sesuai dengan tabel di atas, dapat diketahui bahwa laju atau perbandingan IKM dari tahun 2021-2023 jika dibandingkan mengalami kenaikan. Pada tahun 2022 diperoleh hasil dengan IKM sebesar 80,85 menjadi 81,90 pada tahun 2023 atau terjadi kenaikan IKM sebesar 1,05 (1,30%).

Hal ini menunjukkan bahwa telah dilakukan perbaikan-perbaikan pelayanan dari tahun ke tahun selama kurang lebih tiga tahun terakhir ini sebagaimana juga dapat dilihat pada gambar yang menyajikan mengenai perbandingan IKM BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2023

berikut.



Gambar 5.8 Perbandingan IKM BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2020-2023

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan yaitu hasil Perbandingan IKM Setiap Unsur Pelayanan BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023, maka dapat dilihat sebagaimana tabel berikut.

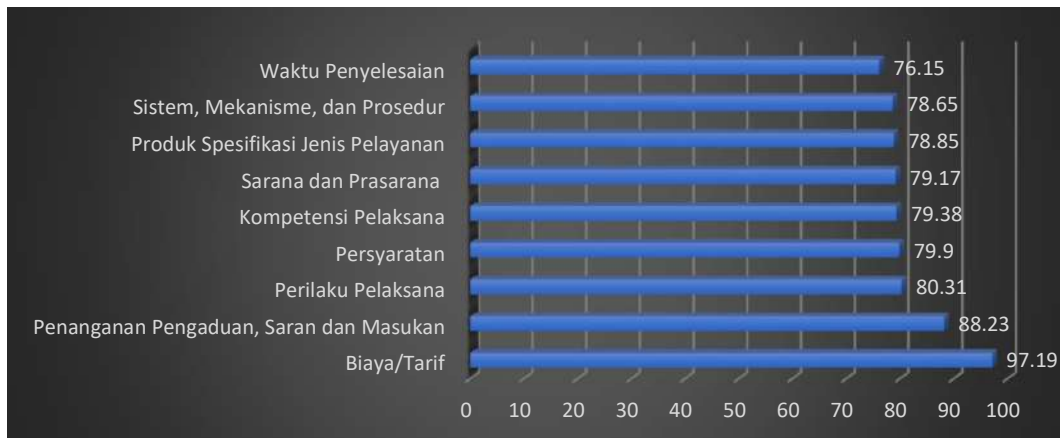
Tabel 5.17 Perbandingan IKM Setiap Unsur Pelayanan

NO	PERBANDINGAN UNSUR PELAYANAN	NOMOR UNSUR	NILAI KONVERSI
1	Biaya/Tarif	4	97,19
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8	88,23
3	Perilaku Pelaksana	7	80,31
4	Persyaratan	1	79,90
5	Kompetensi Pelaksana	6	79,38
6	Sarana dan Prasarana	9	79,17
7	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5	78,85

8	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2	78,65
9	Waktu Penyelesaian	3	76,15

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sesuai dengan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 3 (tiga) unsur dengan **IKM tertinggi** yaitu: U4 Biaya/Tarif (97,19), U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (88,23) dan U7 Perilaku Pelaksana (80,31). Sedangkan 3 (tiga) unsur dengan **IKM terendah** yaitu: U3 Waktu Penyelesaian (78,65), U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (81,43), serta U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (78,85).



Gambar 5.9 Perbandingan IKM Setiap Unsur Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2023

5.4 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

Setelah diperoleh hasil survei dan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di BPPKAD Kabupaten Probolinggo, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang di survei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisa masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini bertujuan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif. Analisis ini sebagaimana yang telah disampaikan pada pembahasan sebelumnya.

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu penyelesaian, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di BPPKAD Kabupaten Probolinggo tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka Survei Kepuasan Masyarakat), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di

BPPKAD Kabupaten Probolinggo dituangkan dalam tabel selanjutnya.

Berdasarkan analisis data di atas, diperoleh data mayoritas rata-rata memiliki kinerja yang baik, terdapat dua unsur dengan mutu pelayanan A (sangat baik), yaitu biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Bagi kedua unsur tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan ke level yang semakin baik.

Sedangkan bagi unsur pelayanan seperti: persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan B (baik) perlu untuk ditingkatkan.

Namun berdasarkan frekuensi keluhan, saran/masukan yang disampaikan oleh responden dan harapan masyarakat yang tinggi terhadap perbaikan pelayanan maka perlu untuk disusun program/kegiatan berdasarkan hasil pembahasan bagi unsur pelayanan diantaranya: unsur waktu penyelesaian, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Sedangkan bagi 3 (tiga) unsur dengan **IKM terendah** yaitu: U3 Waktu Penyelesaian, U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, perlu disusun program/kegiatan berdasarkan hasil yang telah diperoleh. Program atau kegiatan tersebut disusun dan disajikan dalam tabel rencana tindak lanjut dan perbaikan sebagai berikut.

Tabel 5.18 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
Survei Kepuasan Masyarakat di BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU (BULAN)				PENANGGUNG JAWAB
			TW-1	TW-2	TW-3	TW-4	
1	U3 - Waktu Penyelesaian	Percepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai standar/SOP dengan membuat <i>tools box</i> Monitoring dan Evaluasi	V	V			Bidang terkait

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU (BULAN)				PENANGGUNG JAWAB
			TW-1	TW-2	TW-3	TW-4	
		(Monev) Waktu Penyelesaian Pelayanan serta Pelatihan Berkala Petugas Pelayanan.					
2	U2 - Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan untuk yang baru maupun eksisting berjalan.	V	V	V	V	Bidang terkait
3	U5 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan mutu pelayanan dan pemastian tidak ada lagi peningkatan keluhan terhadap produk pelayanan yang diberikan dengan melakukan identifikasi setiap kendala dan memberikan solusi segera dalam setiap pelayanan.	V	V	V	V	Bidang terkait

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pada tabel di atas merupakan rencana tindak lanjut perbaikan terhadap hasil SKM yang telah dilakukan. Terdapat 3 (tiga) unsur prioritas dalam perbaikannya. Prioritas utama yaitu: U3 waktu penyelesaian direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (enam bulan) dengan program atau kegiatan percepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai standar/SOP dengan membuat *tools box* Monitoring dan Evaluasi (Monev) Waktu Penyelesaian Pelayanan serta Pelatihan Berkala Petugas Pelayanan, dengan penanggungjawab kepala bidang terkait.

Kemudian untuk U2 sistem, mekanisme dan prosedur program atau kegiatannya adalah Sosialisasi kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan untuk yang baru maupun eksisting berjalan. Sedangkan untuk penanggungjawab diserahkan kepada kepala bidang terkait dan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka

menengah (dua belas bulan).

Selanjutnya yaitu unsur pelayanan U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan program atau kegiatan peningkatan mutu pelayanan dan pemastian tidak ada lagi peningkatan keluhan terhadap produk pelayanan yang diberikan dengan melakukan identifikasi setiap kendala dan memberikan solusi segera dalam setiap pelayanan. Penanggungjawab diserahkan kepada kepala bidang terkait dan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka menengah (dua belas bulan).

Kemudian bila ditinjau dengan menggunakan analisa bivariat maka dapat dijelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Prioritas unsur dengan nilai IKM terendah seperti unsur waktu penyelesaian dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan program atau kegiatan lainnya mempunyai keterkaitan sebagai contoh dengan percepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai standar/SOP dengan membuat *tools box* Monitoring dan Evaluasi (Monev) Waktu Penyelesaian Pelayanan serta Pelatihan Berkala Petugas Pelayanan akan memberikan kepastian dan percepatan pelayanan sehingga juga akan memberikan perbaikan hasil akhir pelayanan yaitu memperbaiki pula unsur produk spesifikasi jenis pelayanan. Jadi perlu adanya program atau kegiatan yang bersifat segera untuk mempercepat perbaikan pelayanan agar tercipta pelayanan yang semakin prima.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo yang mengacu pada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 (sembilan) unsur pelayanan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan di DLH Kabupaten Lamongan dengan 9 (sembilan) unsur-unsurnya diperoleh hasil sebagai berikut:
 - a. Unsur **persyaratan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,20 dengan nilai konversi 79,90 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
 - b. Unsur **sistem, mekanisme dan prosedur**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,05 dengan nilai konversi 76,15 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
 - c. Unsur **waktu penyelesaian**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,05 dengan nilai konversi 76,15 dan mutu pelayanan **C**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Kurang Baik**.
 - d. Keempat **biaya/tarif**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,89 dengan nilai konversi 97,17 dan mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
 - e. Kelima **produk spesifikasi jenis pelayanan**, nilai rata-rata IKM

untuk unsur ini adalah 3,15 dengan nilai konversi 78,85 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

- f. Keenam **kompetensi pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,18 dengan nilai konversi 79,38 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
 - g. Ketujuh **perilaku pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,21 dengan nilai konversi 80,31 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
 - h. Kesembilan **penanganan pengaduan, saran dan masukan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,53 dengan nilai konversi 88,23 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
 - i. Kedelapan **sarana dan prasarana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,17 dengan nilai konversi 79,17 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
2. Bahwa diperoleh hasil IKM Badan Pendapatan Pengelolaan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo (Komposit/Gabungan) dengan data rata-rata kinerja yang baik, terdapat dua unsur dengan mutu pelayanan A (sangat baik), yaitu biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan dan tujuh unsur dengan mutu pelayanan B (baik) yaitu: unsur persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan mutu pelayanan C (kurang baik) yaitu unsur: waktu penyelesaian Kemudian, bahwa hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan BPPKAD Kabupaten Probolinggo Tahun 2023 memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **81,90** atau masuk dalam kategori kinerja **B (BAIK)**.
 3. Bahwa diperoleh hasil perbandingan IKM dari tahun 2022-2023 jika dibandingkan mengalami kenaikan. Pada tahun 2022 diperoleh hasil

dengan IKM sebesar 80,85 menjadi 80,90 pada tahun 2023 atau terjadi kenaikan IKM sebesar 1,05 (1,30%),. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip perbaikan berkelanjutan telah dilakukan secara efektif.

4. Bahwa diperoleh hasil perbandingan IKM per Unsur yaitu: 3 (tiga) unsur dengan **IKM tertinggi** yaitu: U4 Biaya/Tarif (96,84), U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (87,91) dan U1 Persyaratan (81,04). Sedangkan 3 (tiga) unsur dengan **IKM terendah** yaitu: U3 Waktu Penyelesaian (76,10), U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (78,57), serta U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (79,12).

Capaian kinerja atau hasil yang telah diperoleh pada Kinerja Pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Probolinggo Tahun 2023 secara umum telah memperoleh kinerja yang sangat baik dan serta mengalami peningkatan/kenaikan. Oleh sebab itu dapat disimpulkan pula bahwa nilai kinerja pelayanan yang telah diperoleh tersebut merupakan nilai kinerja terbaik saat ini, walaupun tetap harus ditingkat untuk perbaikan-perbaikan kedepan dengan prinsip berkelanjutan.

6.2 Rekomendasi dan Saran

Rekomendasi dan Saran ditetapkan sesuai dengan tabel rencana tindak lanjut dan perbaikan, terdapat 3 (tiga) unsur prioritas dalam perbaikan, yaitu: U3 Waktu Penyelesaian, U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebagai berikut:

1. **U3 waktu penyelesaian** direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (enam bulan) dengan program atau kegiatan percepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai standar/SOP dengan membuat *tools box* Monitoring dan Evaluasi (Monev) Waktu Penyelesaian Pelayanan serta Pelatihan Berkala Petugas Pelayanan, dengan penanggungjawab kepala bidang terkait.
2. **U2 sistem, mekanisme dan prosedur** program atau kegiatannya

adalah Sosialisasi kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan untuk yang baru maupun eksisting berjalan. Sedangkan untuk penanggungjawab diserahkan kepada kepala bidang terkait dan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka menengah (dua belas bulan).

3. **U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan program atau kegiatan peningkatan mutu pelayanan dan pemastian tidak ada lagi peningkatan keluhan terhadap produk pelayanan yang diberikan dengan melakukan identifikasi setiap kendala dan memberikan solusi segera dalam setiap pelayanan. Penanggungjawab diserahkan kepada kepala bidang terkait dan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka menengah (dua belas bulan).

2023

SKM



PT SUCOFINDO
CABANG UTAMA SURABAYA
Assure Your Confidence

LAMPIRAN I KUESIONER SKM


SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BPPKAD KABUPATEN PROBOLINGGO
 Jl. PB. Sudirman No. 134 Kraksaan


Tanggal Survei	Jam	☐ 08.00 – 12.00 *
Surveyor	NPP	☐ 13.00 – 15.00 *

KUESIONER SKM

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Guna meningkatkan kinerja atau melaksanakan fungsinya, **Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Probolinggo** sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada aparatur/pengguna jasa layanannya, sehingga BPPKAD Kabupaten Probolinggo secara rutin melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanannya.

Survei ini menanyakan pendapat pengguna layanan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan atas kegiatan pelayanan BPPKAD Kabupaten Probolinggo pada **kinerja Tahun 2023**. Pernyataan atau pertanyaan sengaja **dirancang sesederhana** mungkin, agar tidak mengurangi waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga.

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

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terimakasih.

Kraksaan, November 2023

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merujuk pada **PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017**.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini **tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik**.

I. PROFIL / DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (isi / lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden		
Usia/Umur	 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (L) 2. Perempuan (P)	
Pendidikan Terakhir	1. SD 4. D1/D2/D3 2. SMP 5. D4/S1 3. SMA 6. S2 ke atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS 4. Wirausaha/Wiraswasta 2. TNI/POLRI 5. Pelajar/Mahasiswa 3. Swasta/BUMN 6. Pekerjaan lainnya, sebutkan	
Jenis layanan yang diterima (RESPONDEN DAPAT MEMILIH LEBIH DARI SATU JAWABAN)	1. Bidang Perbendaharaan 2. Bidang Pengelolaan Aset 3. Bidang Akuntansi dan Pelaporan 4. Bidang Anggaran 5. Bidang Pendapatan	
Lokasi Pelayanan	1. BPPKAD Kabupaten Probolinggo 2. Lokasi lainnya, sebutkan	


SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BPPKAD KABUPATEN PROBOLINGGO
 Jl. PB. Sudirman No. 134 Kraksaan

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam melayani, dalam hal ini terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan sangat ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan .	
a. Tidak cepat	1	a. Tidak ada, tidak berfungsi	1
b. Kurang cepat	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Cepat	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Sangat cepat	4	d. Dikelola dengan baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana .	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak baik	1
b. Cukup mahal	2	b. Kurang baik	2
c. Murah	3	c. Baik	3
d. Gratis	4	d. Sangat baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

Keterangan : P*) = Nilai Pendapat Responden (diisi oleh petugas)

III. KELUHAN, SARAN DAN APRESIASI YANG INGIN DISAMPAIKAN RESPONDEN
(Isi sesuai keluhan, saran dan apresiasi masyarakat/responden)
KELUHAN

SARAN/MASUKAN

APRESIASI YANG INGIN DISAMPAIKAN

Puas/Sangat Puas/atau tuliskan jawaban yang lainnya :



2023

SKM

2023

SKM



PT SUCOFINDO
CABANG UTAMA SURABAYA
Assure Your Confidence

LAMPIRAN II FOTO DOKUMENTASI



Kegiatan Survei IKM - BPPKAD Kabupaten Probolinggo



Kegiatan Survei IKM - BPPKAD Kabupaten Probolinggo



Kegiatan Survei IKM - BPPKAD Kabupaten Probolinggo



Kegiatan Survei IKM - BPPKAD Kabupaten Probolinggo





PT SUCOFINDO
CABANG UTAMA SURABAYA
Assure Your Confidence

2023

SKM

2023

SKM



PT SUCOFINDO
CABANG UTAMA SURABAYA
Assure Your Confidence

LAMPIRAN III REKAPITULASI DATA

No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Layanan	Lokasi Pelayanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
1	44	2	5	1	1	1	3	3	4	4	3	3	3	1	3
2	50	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
3	41	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	49	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	53	2	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	47	1	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	37	1	5	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	42	1	3	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	43	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3
10	33	2	5	6	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	29	2	5	6	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2
12	43	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	30	1	5	6	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	25	1	5	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	36	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	39	2	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	31	2	5	3	1	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3
18	29	2	5	6	2	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
19	32	1	3	6	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
20	49	1	5	1	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
21	39	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	40	2	5	6	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	47	1	3	6	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	46	1	5	1	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3
25	28	1	5	1	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4
26	51	1	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
27	56	2	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
28	44	2	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3

29	37	1	5	6	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
30	44	3	5	6	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	44	1	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	24	1	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	29	1	3	6	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
34	36	2	6	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	49	1	4	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	44	1	5	1	1	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4
37	54	1	5	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3
38	37	1	3	1	2	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3
39	31	1	4	1	2	1	3	2	4	3	3	4	4	4	3
40	32	2	3	6	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	30	1	6	1	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
42	44	2	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	57	2	5	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	1	3
44	28	2	5	6	1	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3
45	55	1	1	5	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	46	1	5	1	2	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4
47	40	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	35	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
49	48	1	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	41	2	5	1	1	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
51	30	2	5	6	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	42	2	5	1	5	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
53	52	1	6	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	31	2	3	6	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3
55	48	1	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	38	2	4	1	5	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3
57	41	2	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	38	2	4	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	34	1	3	6	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	44	1	3	1	2	1	3	3	2	4	3	3	2	2	2
61	54	1	3	1	2	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3
62	23	1	3	1	1	2	3	3	2	4	3	4	2	4	3
63	35	1	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
64	32	2	5	6	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
65	34	1	3	6	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3

66	45	1	4	6	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	47	1	3	1	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3
68	40	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	2	3	2	3
69	31	1	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
70	36	2	5	1	5	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	40	1	5	6	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	28	2	4	6	3	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4
73	44	1	5	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
74	22	1	4	1	3	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4
75	40	1	3	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	25	1	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	44	2	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	45	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
79	57	2	5	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	51	2	4	6	4	1	4	4	3	4	3	4	3	2	3
81	40	1	5	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	37	1	4	1	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3
83	53	1	6	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3
84	43	1	6	6	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
85	31	2	5	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	41	1	6	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	37	1	5	1	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
88	40	1	3	6	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	31	1	6	1	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
90	37	1	5	1	2	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
91	35	1	5	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	51	1	3	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4
93	36	2	5	1	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3
94	33	1	5	1	4	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4
95	38	2	3	6	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	34	1	5	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	29	2	5	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	30	2	5	5	1	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3
99	55	1	5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	30	1	3	6	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	29	1	5	1	2	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3
102	40	2	6	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3

103	48	1	3	1	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3
104	57	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3
105	41	2	5	6	1	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3
106	26	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	41	2	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	45	2	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	32	1	6	6	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
110	30	2	6	6	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	50	1	4	6	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	44	2	6	1	4	1	3	2	2	4	3	2	3	4	3
113	45	1	5	1	4	1	3	3	2	4	3	2	3	3	2
114	41	1	5	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2
115	46	2	5	6	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	48	2	6	1	1	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
117	52	1	5	1	1	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
118	57	1	3	1	5	2	3	1	1	4	2	3	3	3	4
119	43	1	5	1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	31	1	5	6	5	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
121	38	2	3	1	5	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
122	46	1	6	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2
123	35	1	5	1	1	2	2	2	1	4	1	1	2	2	3
124	40	1	5	1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	35	1	3	6	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	43	1	5	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	45	2	6	1	4	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
128	40	2	5	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	38	1	5	6	3	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3
130	44	2	5	1	3	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3
131	49	1	6	1	5	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3
132	29	2	5	6	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	52	1	5	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4
134	53	1	3	1	5	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4
135	50	1	5	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
136	45	1	5	6	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	45	2	6	6	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
138	24	2	5	6	2	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3
139	38	2	6	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3

140	55	1	3	6	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	55	2	3	1	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
142	60	1	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
143	47	2	6	1	4	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3
144	49	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	45	2	6	1	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2
146	50	2	6	1	4	1	2	1	4	3	3	2	3	4	2
147	47	1	5	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	4	2
148	31	2	5	6	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	25	2	5	6	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
150	32	2	5	5	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3
151	32	1	5	6	2	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
152	32	1	5	6	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
153	40	1	3	1	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3
154	53	1	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	36	1	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	27	1	3	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	46	1	3	6	5	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3
158	47	1	5	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
159	40	1	3	1	4	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2
160	52	1	5	1	1	1	3	2	2	4	2	3	3	3	3
161	34	1	5	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
162	47	1	5	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	40	1	5	1	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
164	46	1	5	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	58	1	5	1	2	1	3	2	2	4	2	2	3	3	2
166	37	2	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
167	30	1	5	6	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	40	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	36	1	5	6	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3
170	36	1	3	6	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	30	2	5	1	1	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3
172	39	2	4	6	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3
173	42	1	5	6	2	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
174	53	1	5	1	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3
175	49	1	3	1	2	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3
176	37	1	5	1	3	1	4	4	3	4	3	4	3	3	3

177	26	2	4	6	3	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4
178	46	2	5	1	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
179	48	1	5	4	5	1	4	3	3	4	3	2	2	3	3
180	32	2	5	6	3	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4
181	48	1	5	4	5	1	4	3	3	4	3	2	2	3	3
182	32	2	5	6	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
183	36	1	5	6	1	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3
184	46	1	5	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	40	2	5	1	1	1	3	3	3	4	3	2	3	2	3
186	40	1	5	1	4	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3
187	55	1	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
188	31	1	5	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
189	45	1	5	6	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	28	2	4	1	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
191	32	1	5	6	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
192	31	1	5	6	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
193	35	1	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
194	28	1	5	6	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	30	2	5	1	2	1	4	3	3	4	4	3	4	4	3
196	28	2	5	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4
197	36	1	5	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
198	48	1	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	33	2	4	6	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
200	35	1	5	6	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3
201	32	1	5	6	5	1	3	2	1	4	3	2	3	2	3
202	53	1	5	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	47	1	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
204	49	2	6	1	4	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3
205	45	1	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
206	28	2	4	1	2	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
207	54	1	3	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
208	25	1	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3
209	36	1	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	40	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	25	2	4	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3
212	31	1	4	6	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
213	24	1	4	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3

214	38	2	6	1	4	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
215	43	2	3	4	5	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
216	45	2	5	4	5	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3
217	31	1	3	3	5	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3
218	25	1	5	4	5	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4
219	38	1	3	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
220	33	1	5	3	5	1	3	4	4	4	3	4	3	3	3
221	30	1	5	1	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3
222	44	2	6	1	2	1	4	3	4	3	4	3	3	3	4
223	32	1	5	6	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
224	31	1	5	6	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
225	35	1	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
226	28	1	5	6	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4
227	30	2	5	1	2	1	4	3	3	4	4	3	4	4	3
228	28	2	5	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4
229	36	1	5	6	1	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3
230	48	1	5	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
231	33	2	4	6	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
232	47	1	6	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
233	49	2	6	1	4	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3
234	45	1	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
235	28	2	4	1	2	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
236	54	1	3	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
237	25	1	4	3	1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2
238	36	1	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	40	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
240	30	2	5	1	2	1	4	3	3	4	4	3	4	4	3
238	36	1	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	40	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
240	30	2	5	1	2	1	4	3	3	4	4	3	4	4	3

2023

SKM



**BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN
DAN ASET DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO**
Jl. Raya Panglima Sudirman No. 134 Kode Pos: 67282
KRAKSAAN PROBOLINGGO



PT SUCOFINDO CABANG UTAMA SURABAYA
Jl. Kalibutih No. 215 Surabaya 60175
Telp. 031-5469123 Ext. 2023, Fax. 031-5469144
website: www.sucofindo.co.id
No. Order : 71010123003047