PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO

BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Pemerintah Kota Probolinggo

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN PELAYANA



SEMESTER II TAHUN 2026

ORIENTASI PELAYANAN
Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat

AKUNTABEL
Melaksanakan togas dengan jujur dan bertanggurig jawab

KOMPETEN
Terus belajar dan mengemtlangkan kapabliites

HARMONIS
Dedikesi dan mengutomakan kepentingan bangsa

ADAPTIF
Terus berinovasi dan antusias menghadapi perubahan

KOLABORATIF
Membangun kerta sama yang sinergis

BPPKAD BANGKIT

KATA PENGANTAR

PuJ1 syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Pelayanan Penerbitan SP2D di Perbendaharaan' dan Survei Kepuasan Pelayanan Pendapatan, PBB & BPHTB serta BMD di MPP Kota Probolinggo Periode Semester I Tahun 2026 ini dapat dIselesa1kan dengan baik. Laporan ini d1susun sebagai wuJud kom1tmen kam1 untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam proses penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2O) dan Pelayanan BPPKAD yang ada di MPP Kota Probolinggo

Surve, kepuasan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap efisiensi, efektivitas, dan transparansi Proses Penerbitan Dokumen SP2O dan Pelayanan Pendapatan, PBB & BPHTB serta BMD (Sewa Tanah Bengkok) yang ada d1 MPP Kota Probolinggo melalui pengumpulan data analisis, dan masukan dari responden, kami berupaya memaham1 kekuatan serta aspek yang perlu diperbaiki demi memberikan pelayanan yang leb1h baik, respons1f, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontnbus1 dalam pelaksanaan Surve1 ini. Semoga laporan ini dapat menjad1 acuan bagi perbaikan berkelanjutan dalam Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2O dan Pelayanan Pendapatan, PBB & BPHTB serta BMD yang ada dI MPP Kota Probolinggo, serta mendukung terciptanya tata kelola yang lebih transparan dan akuntabel.

Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk penyempurnaan laporan ini di masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua p1hak yang berkepentingan

Probolinggo, Juli 2026

Kepala Badan Pendapaty,, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah i<ota Probolinggo

PUJO AGUNG SATRIO, S.STP., M. Si

.----.....--0,4,C;ma Utama Muda

Nip;-'" 9 80927 199802 1 001

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 4
PENGUMPULAN DATA SKM 4
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 8
2.4 Penentuan Jumlah Responden 8
2.5 Pengolahan Data 10
2.6 Waktu Pelaksanaan SKM 11
BAB III 12
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 12
3.1 Jumlah Responden SKM 12
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 16
BAB IV 18
ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 18
4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan 18
4.2 Rencana Tindak Lanjut 24
4.3 Tren Nilai SKM 25
BAB V 26
KESIMPULAN 26

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Krejcie and Morgan.....9
Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, MutuPelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....11
Tabel 2. 3 Jadwal Pelaksanaan SKM.....11

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pelayanan Pendapatan, PBB dan BPHTB serta BMD di MPP.....12
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....12
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pelayanan Pendapatan, PBB dan BPHTB serta BMD di MPP.....13
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....13
Tabel 3. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Domisili (SKPD) Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D di Perbendaharaan.....14
Tabel 3. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Domisili (Kelurahan).....15
Tabel 3. 7 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di MPP.....16
Tabel 3. 8 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Perbendaharaan.....17

Tabel 4. 1 Hasil Survei Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D.....18
Tabel 4. 2 Hasil Survei Pelayanan Pendapatan, PBB BPHTB dan BMD.....18
Tabel 4. 3 Rencana Tindaklanjut Perbaikan Hasil SKM.....24

Tabel 5. 1 Survei Pelayanan Pendapatan, PBB & BPHTB dan BMD di MPP.....27
Tabel 5. 2 Survei Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D di Perbendaharaan.....28

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 12 (Dua belas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, dalam hal ini yang dimaksud masyarakat adalah para Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Pengeliaran Pembantu di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Penerbitan SP2D yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Probolinggo

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan berdasarkan Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 163 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Probolinggo dan Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 21 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Probolinggo. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Perencana pada Sekretariat BPPKAD dan berkoordinasi dengan bidang-bidang terkait, antara lain:

1. Bidang Pendapatan tentang Pelayanan Pendapatan mengenai:
   a. Pelayanan Pendaftaran Wajib Pajak Daerah Baru;
   b. Pelayanan Pembayaran Pajak Daerah Self Assesment.
2. Bidang PBB dan BPHTB tentang Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yaitu mengenai:
   a. Pelayanan Keberatan atas SPPT PBB;
   b. Pelayanan Mutasi Obyek dan Subyek Pajak;
   c. Pelayanan Pembatalan SPPT PBB;
   d. Pelayanan Pemberian Informasi PBB;
   e. Pelayanan Pembetulan SPPT PBB;
   f. Pelayanan Pendaftaran Obyek Pajak;
   g. Pelayanan Penentuan Kembali Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran PBB;
   h. Pelayanan Pengembalian Kelebihan Pembayaran PBB dan BPHTB;
   i. Pelayanan Pengurangan/Penghapusan Denda Administrasi PBB;
   j. Pelayanan Pengurangan PBB;
   k. Pelayanan Salinan SPPT PBB; dan
   l. Pelayanan Penelitian SSPD BPHTB.
3. Bidang Perbendaharaan tentang Pelayanan Perbendaharaan yaitu mengenai Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D;

4. Bidang Barang Milik Daerah tentang Pelayanan Barang Milik Daerah yaitu mengenai Pelayanan Penerimaan Retribusi Sewa Sawah Eks Bengkok. yang ada di MPP Kota Probolinggo.

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner secara daring (online) dengan menggunakan *google docs* (*forms*) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian Pertama : Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian Kedua : Identitas responden, terdiri dari: perangkat dinas, jenis kelamin, Pendidikan dan jabatan pengelola keuangan.

Bagian Ketiga : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari: Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, Sangat Sesuai. Pembagian jawaban dibagi dalam 8 (Delapan) kategori, yaitu:

1. Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai dan Sangat Sesuai;
2. Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah, dan Sangat Mudah;
3. Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat, dan Sangat Cepat;
4. Sangat Mahal, Cukup Mahal, Murah, Dan Gratis;
5. Tidak Kompeten, Kurang Kompeten, Kompeten, dan Sangat Kompeten;
6. Tidak Sopan dan Ramah, Kurang Sopan dan Ramah, Sopan dan Ramah, Dan Sangat Sopan dan Ramah;
7. Buruk, Cukup, Baik, Dan Sabgat Baik;
8. Tidak ada, Ada tapi Tidak Berfungsi, Berfungsi Kurang Maksimal, Dan Dikelola dengan Baik.

Contoh:

1. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, Panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
2. Diberi nilai 2 (Tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
3. Diberi nilai 3 (Tidak cepat) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa Kurang Cepat, Cepat, Sangat Cepat;
4. Diberi nilai 4 (sangat Mahal) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa Cukup mahal, Murah, dan gratis;
5. Diberi nilai 5 (Tidak Kompeten) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Kurang Kompeten, Kompeten, dan Sangat Kompeten;
6. Diberi nilai 6 (Tidak Sopan dan Ramah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Kurang Sopan dan Ramah, Sopan dan Ramah, dan Sangat Sopan dan Ramah;
7. Diberi nilai 7 (Buruk) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Buruk, Cukup, Baik, dan Sangat Baik;
8. Diberi nilai 8 (Tidak Ada) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Ada tapi Tidak Berfungsi, Berfungsi Kurang maksimal, dan dikelola dengan baik.

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner survei kepuasan masyarakat ditetapkan sebanyak 103 (Seratus Tga) Di Pelayan MPP Responden terdiri dari 27. Kelurahan yang ada di Kota Probolinggodan 146 (Seratus Empat Puluh Enam) di Pelayanan SP2D (Khusus OPD) dan responden yang terdiri dari 35. OPD.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara daring dengan menggunakan google docs (forms) dan Secara Pemantau dan Penilaian yang dilaksanakan di MPP Kota Probolinggo yang disebarkan kepada pengguna layanan grup *WhatsApp*. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPPKAD Kota Probolinggo yaitu :

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

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah pendekatan metode kualitatif dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket (kuesioner), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert, responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan Data Pelayanan Pendapatan, Pelayanan PBB dan BPHTB, Pelayanan Barang Milik Daerah dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kota Probolinggo, sedangkan Pelayanan Perbendaharaan mengenai Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D dilakukan dimanapun berada oleh masing-masing penerima layanan dimanapun berada karena bentuk survei ini berbentuk digital yang di share melalui Grup *WhatsApp* Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Pengeluaran Pembantu di SKPD, Bagian, Puskesmas, Kelurahan dan Lembaga Sekolah. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian kuesioner dan diharapkan mampu memberikan gambaran lebih spesifik mengenai kualitas pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas Pelayanan BPPKAD Kota Probolinggo.

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari layanan Penerbitan SP2D, dan Pelayanan yang ada di MPP Kota Probolinggo, pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Probolinggo yaitu Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Pengeluaran Pembantu pada Perangkat Daerah termasuk Lembaga di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo sebanyak 146 (Seratus Empat Puluh Enam)dan (Seratus Tga) orang. Yang ada di MPP Kota Probolinggo

Penetapan jumlah sampel dapat menggunakan table sampel dari Krejcie and Morgan sehingga dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebesar 103 dan 146 responden.

Tabel 2. 1 Tabel Krejcie and Morgan

Populasi(N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	210	124	550	225
15	14	230	129	650	231
20	19	240	134	750	237
25	24	250	139	850	243
30	28	260	144	950	249
35	32	270	149	1150	255
40	36	280	154	1250	231
45	41	290	159	1350	237
50	45	300	164	1450	243
55	49	310	169	1550	249
60	53	320	174	1650	255
65	58	330	179	1750	231
70	64	340	184	1850	237
75	69	350	189	1950	243
80	74	360	194	2050	249
85	75	370	199	2150	255
90	79	380	204	2250	231
95	84	390	209	2350	137
100	94	400	214	2450	243
110	99	410	219	2550	249
120	104	420	204	2650	255
130	109	430	209	2750	231
140	114	440	215	2850	237
150	119	450	219	2950	243
155	124	460	223	3050	249

2.5 Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang’’ masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata} - \text{rata tertimbang} = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{N} = \text{N}$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata} - \text{rata tertimbang} = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi} x\ Nilai\ Penimbang$$

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

SKM Unit pelayanan x 25

Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, MutuPelayanan 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

2.6 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 3 Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan Survei Pelayanan	Januari 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Pebruari2026	5
3.	Pengolahan Data - Data	Maret 2026	5
4.	Pengolahan Hasil Survei Pelayanan	April 2026	5
5.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei	5
6.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	5

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan Tabel sampel dari Krejcie and Morgan, jumlah populasi 146 (Seratus Empat Puluh Enam) orang dibutuhkan sampel sebanyak 84 perempuan dan lali –laki 62 Orang Dan Populasi 103 dibutuhkan Sampel Sebanyak 42 laki – laki dan 61 Orang Perempuan Karakteristik responden pada survei kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah meliputi karakteristik menurut Domisili,jenis kelamin, Usia, dan Pendidikan

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan pencairan dana dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pelayanan Pendapatan, PBB dan BPHTB serta BMD di MPP

JENIS KELAMIN	ORANG	%
Laki-laki	42	40,8
Perempuan	61	59,2
JUMLAH	**103**	**100**

Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D di Perbendaharaan

JENIS KELAMIN	ORANG	%
Laki-laki	62	42,5
Perempuan	84	57,5
JUMLAH	**146**	**100**

Berdasarkan tabel diatas, responden perempuan lebih dominan sebagai pengguna jasa Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yaitu sebesar 57,5%, sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 42,5%. Untuk Pelayanan di MPP

responden Perempuan juga lebih Dominan yaitu sebesar 59,2% sedangkan responden Laki – laki hanya sebesar 40,8%.

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok SD sederajat, SMP sederajat, SMA sederajat, Diploma Si, S2, dan S3 Jumlah responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini.

Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pelayanan Pendapatan, PBB dan BPHTB serta BMD di MPP

PENDIDIKAN	ORANG	%
SD Sederajat	1	1
SMP Sederajat	4	3,9
SMA Sederajat	36	36
Diploma	3	2,9
S1	56	54,4
S2	3	2,9
S3	0	0
JUMLAH	**103**	**100**

Tabel 3.2 diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan Pelayanan di MPP mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1, yaitu sebanyak 56 orang (54%), kemudian yang berpendidikan SMA 36 orang (36%), yang berpendidikan SMP sderajat yaitu sebanyak 4 orang (3,9%). Sedangkan berpendidikan Diploma yaitu sebanyak 3 orang (2,9%) dan yang berpendidikan S2 yaitu sebanyak 3 Orang (2,9%) dan yang berpendidikan SD sederajat yaitu sebanyak 1 orang (1%) sedangkan Pelayanan yang ada di BPPKAD sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D di Perbendaharaan

PENDIDIKAN	ORANG	%
SD Sederajat	2	1,4
SMP Sederajat	0	0
SMA Sederajat	33	22,6
Diploma	9	6,2
S1	97	66,4
S2	5	3,4
S3	0	0
JUMLAH	**146**	**100**

Tabel 3.2 diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan Pelayanan SP2D di BPPKAD mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1, yaitu sebanyak 97 orang (66,4%), kemudian yang berpendidikan SMA 33 orang (22,6%), Sedangkan berpendidikan Diploma yaitu sebanyak 9 orang (6,2%) dan yang berpendidikan S2 yaitu sebayak 5 orang (3,4%) dan yang berpendidikan SD sederajat yaitu sebanyak 2. Orang (1,4%).

Tabel 3. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Domisili (SKPD) Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D di Perbendaharaan

ASAL SKPD/ DOMISILI	JUMLAH ORANG	%
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia	1,00	0,68
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	1,00	0,68
Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	4,00	2,74
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan	1,00	0,68
Bagian Hukum	1,00	0,68
Bagian Organisasi	1,00	0,68
Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	1,00	0,68
Bagian Perekonomian dan Pembangunan	1,00	0,68
Bagian Umum	1,00	0,68
Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	2,00	1,37
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1,00	0,68
Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	2,00	1,37
Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	2,00	1,37
Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	1,00	0,68
Dinas Lingkungan Hidup	1,00	0,68
Dinas Pekerjaan Umum, PenataanRuang, Perumahan dan Kawasan Permukiman	1,00	0,68
Dinas Penanaman Modal dan PTSP	1,00	0,68
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	84,00	57,53
Dinas Perhubungan	1,00	0,68
Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	2,00	1,37
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	2,00	1,37
Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	1,00	0,68
Inspektorat	1,00	0,68
Kecamatan Kademangan	1,00	0,68
Kecamatan Kanigaran	1,00	0,68
Kecamatan Kedopok	1,00	0,68
Kecamatan Mayangan	2,00	1,37
Kecamatan Wonoasih	2,00	1,37
Kelurahan Curah Grinting	1,00	0,68
Kelurahan Jati	1,00	0,68
Kelurahan Jrebeng Kidul	2,00	1,37
Kelurahan Jrebeng Lor	1,00	0,68
Kelurahan Kanigaran	1,00	0,68
Kelurahan Kebonsari Kulon	2,00	1,37
Kelurahan Kedung Galeng	1,00	0,68

ASAL SKPD/ DOMISILI	JUMLAH ORANG	%
Kelurahan Ketapang	1,00	0,68
Kelurahan Mangunharjo	1,00	0,68
Kelurahan Pilang	1,00	0,68
Kelurahan Pohsangit Kidul	1,00	0,68
Kelurahan Sukabumi	1,00	0,68
Kelurahan Sukoharjo	1,00	0,68
Kelurahan Sumbertaman	1,00	0,68
Kelurahan Tisnonegaran	1,00	0,68
Kelurahan Triwung Kidul	1,00	0,68
Kelurahan Triwung Lor	1,00	0,68
RSUD Ar-Rozy	1,00	0,68
RSUD dr. Moh. Saleh	2,00	1,37
Satuan Polisi Pamong Praja	1,00	0,68
Sekretariat DPRD	2,00	1,37
JUMLAH	**146,00**	**100,00**

Tabel 3. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Domisili (Kelurahan) Pelayanan Pendapatan, PBB dan BPHTB serta BMD di MPP

ASAL KELURAHAN	JUMLAH ORANG	%
Kelurahan Kanigaran	19	18,45
Kelurahan Jati	3	2,91
Kelurahan Jrebeng Kidul	2	1,94
Kelurahan Jrebeng Kulon	3	2,91
Kelurahan Jrebeng Lor	2	1,94
Kelurahan Jrebeng Wetan	1	0,97
Kelurahan Kademangan	5	4,85
Kelurahan Kareng Lor	1	0,97
Kelurahan Kebonsari Kulon	3	2,91
Kelurahan Kebonsari Wetan	2	1,94
Kelurahan Kedopok	1	0,97
Kelurahan Kedung Asem	4	3,88
Kelurahan Kedung Galeng	6	5,83
Kelurahan Ketapang	5	4,85
Kelurahan Mangunharjo	4	3,88
Kelurahan Mayangan	4	3,88
Kelurahan Pakistaji	4	3,88
Kelurahan Pilang	8	7,77
Kelurahan Pohsangit Kidul	2	1,94
Kelurahan Sukabumi	6	5,83
Kelurahan Sukoharjo	1	0,97
Kelurahan Sumber Wetan	1	0,97
Kelurahan Sumbertaman	4	3,88
Kelurahan Triwung Kidul	3	2,91
Kelurahan Triwung Lor	4	3,88
Kelurahan Wiroborang	4	3,88
Kelurahan Wonoasih	1	0,97
JUMLAH	**103**	**100**

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Bidang Perbendaharaan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah diperoleh dari survei terhadap 146 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Survei dilakukan pada bulan Juni tahun 2026. Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 146 orang responden sebagiamana terlampir. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel dibawah ini:

Tabel 3. 7 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di MPP
(Pelayanan Pendapatan, PBB & BPHTB serta BMD)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.27
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.25
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.25
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	3.63
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.27
6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3.30
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.34
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.28
9	Penaganan pengaduan pengguna layanan	**3.88**
	Total Nilai Rata-rata	**30.49**
	Nilai Rata-rata Tertimbang = Total NRR x 0.11	**3.39**
	Nilai IKM NRR Tertimbang x 25	**84.68**

Dari tabel 3.3 di atas terlihat bahwa pada unsur *"Penaganan Pengaduan Pengguna Layanan"* mendapat nilai tertinggi pertama sebesar **3,88**. Sedangkan unsur "*Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini"* dan "*Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan*" mendapatkan nilai paling rendah yaitu sebesar **3,25**.

Tabel 3. 8 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Perbendaharaan
(Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.28
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.32
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.25
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	**3.97**
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.27
6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3.34
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.32
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.25
9	Penaganan pengaduan pengguna layanan	3.86
	Total Nilai Rata-rata	**30.85**
	Nilai Rata-rata Tertimbang = Total NRR x 0.11	**3.43**
	Nilai IKM NRR Tertimbang x 25	**85.69**

Dengan Nilai Interval Konversi IKM sebesar **85,69** dan sebagaimana tabel 3.4 di atas maka dapat dikatakan kinerja unit kinerja Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Probolinggo adalah **"BAIK"**, dengan Nilai Rata-rata **30,85**.

Sehingga disimpulkan Nilai SKM BPPKAD = Nilai SKM Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D (Pelayanan di loket Perbendaharaan) ditambah Nilai SKM Pelayanan Pendapatan, PBB & BPHTB serta BMD (Pelayanan di MPP) dibagi 2

Nilai SKM BPPKAD = Nilai SKM SP2D ditambah SKM MPP dibagi 2
= (84,68 + 85,69) / 2
= 170,37 / 2
= **85,185**

BAB IV
ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan

Tabel 4. 1 Hasil Survei Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Kewajaran Biaya /Tarif Dalam Pelayanan	3,97
2	Penaganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,86
3	Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan	3,34
4	Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Unit ini	3,32
5	Perilaku Petugas Dalam pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	3,32
6	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan	3,28
7	Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standard Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan	3,27
8	Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	3,25
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,25

Tabel 4. 2 Hasil Survei Pelayanan Pendapatan, PBB BPHTB dan BMD

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Penaganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,88
2	Kewajaran Biaya /Tarif Dalam Pelayanan	3,63
3	Perilaku Petugas Dalam pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	3,34
4	Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan	3,30
5	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,28
6	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan	3,27
7	Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standard Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan	3,27
8	Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Unit ini	3,25
9	Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	3,25

Berdasarkan hasil pengolahan Data Survei diatas, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Penaganan Pengaduan Pengguna Layanan mendapatkan Nilai Tertinggi Pertama sebesar **3,88** untuk Pelayanan Pendapatan, PBB BPHTB dan BMD di MPP dan sebesar **3,86** di Pelayanan SP2D di Perbendaharaan, dengan Total Nilai sebesar **7,74** atau Rata-rata **3,87;**
2. Unsur Kewajaran Biaya /Tarif Dalam Pelayanan mendapatkan Nilai Tertinggi Kedua sebesar **3,63** untuk Pelayanan Pendapatan, PBB BPHTB dan BMD di MPP dan sebesar **3,97** di Pelayanan SP2D di

Perbendaharaan, dengan Total Nilai sebesar **7,60** atau Rata-rata **3,80;**

3. Unsur Perilaku Petugas Dalam pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan mendapatkan Nilai Tertinggi Ketiga sebesar **3,34** untuk Pelayanan Pendapatan, PBB BPHTB dan BMD di MPP dan sebesar **3,32** di Pelayanan SP2D di Perbendaharaan, dengan Total Nilai sebesar **6,66** atau Rata-rata **3,33;**
4. Unsur Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan mendapatkan Nilai Tertinggi Keempat sebesar **3,30** untuk Pelayanan Pendapatan, PBB BPHTB dan BMD di MPP dan sebesar **3,34** di Pelayanan SP2D di Perbendaharaan, dengan Total Nilai sebesar **6,64** atau Rata-rata **3,32;**
5. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Unit ini mendapatkan Nilai Tertinggi Kelima sebesar **3,25** untuk Pelayanan Pendapatan, PBB BPHTB dan BMD di MPP dan sebesar **3,32** di Pelayanan SP2D di Perbendaharaan, dengan Total Nilai sebesar **6,57** atau Rata-rata **3,285;**
6. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan mendapatkan Nilai Terendah Ketiga sebesar **3,27** untuk Pelayanan Pendapatan, PBB BPHTB dan BMD di MPP dan sebesar **3,28** di Pelayanan SP2D di Perbendaharaan, dengan Total Nilai sebesar **6,55** atau Rata-rata **3,275;**
7. Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standard Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan mendapatkan Nilai Terendah Ketiga sebesar **3,27** untuk Pelayanan Pendapatan, PBB BPHTB dan BMD di MPP dan sebesar **3,27** di Pelayanan SP2D di Perbendaharaan, 3dengan Total Nilai sebesar **6,54** atau Rata-rata **3,27;**
8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan Nilai Terendah Kedua sebesar **3,28** untuk Pelayanan Pendapatan, PBB BPHTB dan BMD di MPP dan sebesar **3,25** di Pelayanan SP2D di Perbendaharaan, 3dengan Total Nilai sebesar **6,53** atau Rata-rata **3,265;**
9. Sedangkan Unsur Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan mendapatkan Nilai Terendah Pertama sebesar **3,25** untuk Pelayanan Pendapatan, PBB BPHTB dan BMD di MPP dan sebesar **3,25** di Pelayanan SP2D di Perbendaharaan, dengan Total Nilai sebesar **6,50** atau Rata-rata **3,25;**

Hasil **Rekapitulasi Saran/ Kritik** yang diterima, diperoleh beberapa saran/ kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

A. Survei Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D

1. Supaya kedepannya lebih maju dan ditingkatkan lagi di segi pelayanannya;
2. Jika SP2D tidak ada mohon segera respon jika kita bertanya atau meminta;
3. Untuk Pelayanannya lebih lama lagi jangan di batasi jadi pengajuannya;
4. Pelayanannya ditingkatkan kembali agar lebih prima, dan pengadministrasian keuangannya dapat dipertanggung jawabkan secara akuntabel;
5. SPP dan SPM kalau bisa menggunakan TTD elektronik agar mempercepat proses penatausahaan keuangan;
6. kalau bisa lembar SP2D jangan di jadikan satu dengan dinas pendidikan lebih baik kayak dulu per lembaga coz kalau di jadikan satu berkasnya terlalu banyak di dinas pendidikan sering kesingsal atau tidak ada akhirnya kita minta lagi ke bank jatim;
7. Mungkin akan ada pelayanan online;
8. Tambah personil agar pelayanan lebih cepat menjelang akhir tahun diharapkan memberikan pelayanan dengan sabar terutama pada akhir tahun.

B. Survei Pelayanan Pendapatan, PBB dan BPHTB serta Barang Milik Daerah

1. Diharapkan Pembayaran atau Sewa Tanah Bengkok pertahun Lebih Murah;
2. PBB adalah urat nadi pembangunan daerah. Mudahkan cara bayarnya, akurat datanya, dan tunjukkan hasilnya agar warga bangga taat pajak;
3. Kinerjanya agar lebih ditingkatkan dan sosialisasi mengenai pajak ke masyarakat yg kurang memahami wajib pajak

ditingkatkan lagi;

4. untuk pelayanan dan penanganan sudah baik dan sesuai dengan prosedur, dengan ini harus dipertahankan dan konsisten agar kedepannya semakin maju dan banyak masyarakat dipermudah dalam melakukan kewajiban daerah;
5. Terapkan 3S salam senyum sapa dalam pelayanan;
6. Semakin mahal semakin mencekik;
7. Mohon ditambah satu lagi untuk pelayanan PBBnya, biar antriannya tidak lama;
8. mudah mudahan Probolinggo di gratis kan pajaknya;
9. Mungkin lebih bagus ada no antrian di layar spt di bca dll;
10. Saya berharap untuk kedepannya jam pelayanan ditambahkan serta pelayanan agar lebih Sopan dan Ramah;
11. Utamakan pelayanan publik untuk kesejahteraan Masyarakat;
12. Pembayaran pajak daerah disediakan ebiling, jadi g usah antri d teller Bank Jatim;
13. Pelayanan informasi PBB sudah cukup baik, namun masih perlu peningkatan dalam hal kecepatan respons, kemudahan akses informasi, dan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan menjadi lebih efektif dan memuaskan;
14. Estimasi waktu terlalu lama dari pengajuannya, pelayanan keberatan sampai 2 bulan belum selesai;
15. PBB adalah urat nadi pembangunan daerah. Mudahkan cara bayarnya, akurat datanya, dan tunjukkan hasilnya agar warga bangga taat pajak;
16. Penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik dan responsif. Semoga ke depannya kualitas pelayanan terus ditingkatkan agar semakin cepat, transparan, dan memuaskan bagi Masyarakat;
17. Meningkatkan sosialisasi melalui berbagai media, seperti media sosial, grup warga, dan pengumuman di lingkungan masyarakat. Menyediakan layanan informasi yang lebih responsif, baik secara langsung maupun melalui layanan daring. Membuat panduan PBB yang sederhana dan mudah

dipahami, dilengkapi dengan contoh perhitungan dan prosedur pengurusan. Menambah kanal komunikasi, seperti WhatsApp atau layanan chat, untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi secara cepat.

Sedangkan kondisi **Permasalahan/ Kekurangan** pada masing-masing pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Survei Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D

1. Penerbitan SP2D terhambat karena Aplikasi SIPD-RI sering lambat atau sulit diakses pada jam-jam tertentu bahkan Server mengalami gangguan atau maintenance dilakukan di jam kerja oleh Pusdatin Kemendagri;
2. Petugas perbendaharaan kesulitan menghubungi pejabat/bendahara SKPD ketika terdapat kesalahan data;
3. Penerbitan SP2D menjelang akhir tahun sangat padat, sehingga meningkatkan risiko keterlambatan dan kesalahan;
4. SP2D yang telah diterbitkan terkadang tidak langsung tertransfer secara realtime kepada penerima, karena berbagai faktor, kesalahan rekening atau tidak aktif, ID Billing Pajak, mekanisme transfer Bank Persepsi dll;

B. Survei Pelayanan Pendapatan, PBB dan BPHTB serta Barang Milik Daerah

1. Pelayanan Pembayaran Pajak Daerah Self Assesment

a. Penggunaan metode pembayaran melalui QRIS Dinamis dan melalui Transfer ATM menghadapi kendala karena pada Rekening Koran belum menampilkan identitas penyetor, hal ini mengakibatkan bendahara mengalami kesulitan dalam melakukan identifikasi dan verifikasi transaksi sebelum proses penginputan ke dalam sistem administrasi penerimaan. hal ini akan memperlambat proses pembukuan;

b. Gangguan jaringan internet terkadang menghambat sistem pembayaran (pembayaran tertunda atau gagal diproses);

2. **Pelayanan Mutasi Obyek dan Subyek Pajak**
    a. Informasi dan dokumen pendukung yang diberikan wajib pajak kadang tidak jelas / tidak lengkap sehingga kesulitan dalam identifikasi objek pajak dan pemrosesan layanan;
    b. Kurangnya jumlah SDM pemroses layanan dibandingkan dengan jumlah layanan masuk menyebabkan penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang ditetapkan dalam SOP;
    c. Peta blok PBB yang belum mutakhir menyebabkan kendala dalam proses identifikasi lokasi objek pajak dan penyelesaian layanan;
3. **Pelayanan Pembatalan SPPT PBB**
    a. Informasi dan dokumen pendukung yang diberikan wajib pajak kadang tidak jelas / tidak lengkap sehingga kesulitan dalam identifikasi objek pajak dan pemrosesan layanan;
    b. Kurangnya jumlah SDM pemroses layanan dibandingkan dengan jumlah layanan masuk menyebabkan penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang ditetapkan dalam SOP;
    c. Peta blok PBB yang belum mutakhir menyebabkan kendala dalam proses identifikasi lokasi objek pajak dan penyelesaian layanan;
4. **Pelayanan Pendaftaran Obyek Pajak**
    a. Informasi dan dokumen pendukung yang diberikan wajib pajak kadang tidak jelas / tidak lengkap sehingga kesulitan dalam identifikasi objek pajak dan pemrosesan layanan;
    b. Kurangnya jumlah SDM pemroses layanan dibandingkan dengan jumlah layanan masuk menyebabkan penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang ditetapkan dalam SOP;
    c. Peta blok PBB yang belum mutakhir menyebabkan

kendala dalam proses identifikasi lokasi objek pajak dan penyelesaian layanan;

5. **Pelayanan Penelitian SSPD BPHTB**
   a. Dokumen yang dilampirkan notaris sering tidak terbaca/ tidak sesuai menjadi faktor keterlambatan penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang ditetapkan pada SOP;
   b. Jaringan internet atau kendala teknis pada aplikasi menjadi kendala dalam penyelesaian layanan;
   c. Pembayaran BPHTB diatas 20 juta belum dapat terfasilitasi VA dan QRIS sehingga disetorkan secara tunai dan menyulitkan dalam proses identifikasi dan verifikasi penerimaan BPHTB;
6. **Pelayanan Penerimaan Retribusi Sewa Sawah Eks Bengkok**
   a. Pembayaran Retribusi masih tunai melalui bank Jatim, sehingga perlu dibangun sistem untuk pembayaran non-tunai;

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan maupun pengambilan kebijakan, maka perlu dibuatkan dan direncanakan tindaklanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 3 Rencana Tindaklanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	menyediakan link khusus untuk bukti bayar pajak	√				Bidang Perbendahraan dan Kasda
2	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan sosialisasi melalui berbagai media, seperti media sosial, grup warga, dan pengumuman di lingkungan masyarakat.	√				Bidang Pendapatan, PBB dan BPHTB serta BMD

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		Menyediakan layanan informasi yang lebih responsif, baik secara langsung maupun melalui layanan daring. Membuat panduan PBB yang sederhana dan mudah dipahami, dilengkapi dengan contoh perhitungan dan prosedur pengurusan. Menambah kanal komunikasi, seperti WhatsApp atau layanan chat, untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi secara cepat					

4.3 Tren Nilai SKM

Nilai SKM BPPKAD tahun 2025 sebesar 84,57, sedangkan di tahun 2026 sebesar 85,69 sehingga ada kenaikan 1,12 dari Kinerja Unit Pelayanan dengan nilai **Baik**.

Unsur pelayanan yang mendapatkan Nilai Terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, sarana dan prasarana. Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah telah melakukan koordinasi dengan Bank Jatim untuk peningkatan pelayanan yang berkaitan dengan pencairan SP2D. Sedangkan di unsur Sarana dan Prasarana, Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah telah melakukan koordinasi dengan pengembang yang difasilitasi oleh Kemendagri dan Pusdatin yang dilakukan melalui Help Desk.

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada BPPKAD Kota Probolinggo Tahun 2026 dalam hal Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D, dan Pelayanan Pendapatan, PBB dan BPHTB serta Barang Milik Daerah yang ada di Pelayanan MPP maka dapat disimpulkan sebagai berikut dalam bentuk tabel guna untuk mempermudah dan menganalisa dari semua kesimpulan Survei ini, baik yang terkait Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D yang berada di BPPKAD maupun Survei yang berada di pelayanan MPP dengan jenis Pelayanannya sebagai berikut:

Tabel 5. 1 Survei Pelayanan Pendapatan, PBB & BPHTB dan BMD di MPP

SKM MPP	JENIS PELAYANAN	ORANG	NILAI	KET	ASAL	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN
1	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANANNYA	71 30 2	68,9 29,1 1,9	SESUAI SANGAT SESUAI KURANG SESUAI	27. KELURAHAN	LAKI. 42 WANITA. 61	DI BAWAH 20 TH 20 S/D 30 31 S/D 50 59 KEATAS	SD SMP SMA DIPLOMA S1 S2 S3
2	BAGAIMANA PEMAHAMAN SAUDARA TENTANG KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DI UNIT INI	74 27 2	71,8 26,2$ 1,9	MUDAH SANGAT MUDAH KURANG MUDAH				
3	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN	76 26 1	73,8 25,2 1	CEPAT SANGAT CEPAT KURANG CEPAT				
4	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEWAJARAN BIAYA/TARIF DALAM PELAYANAN	67 31 5	65 30, 4,9	GRATIS MURAH CUKUP MAHAL				
5	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN	76 27	73,8 26,2	SESUAI SANGAT SESUAI				
6	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS DALAM PELAYANAN	71 31 1	68,9 30,1 1	KOMPETEN SANGAT KOMPETEN KURANG KOMPETEN				
7	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA PERILAKU PETUGAS DALAM PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN	68 34 1	69 33 1	SOPAN DAN RAMAH SANGAT SOPAN DAN RAMAH KURANG SOPAN DAN RAMAH				
8	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KUALITAS SARANA DAN PRASARANA	63 32 8	61, 31,1 7,8	BAIK SANGAT BAIK CUKUP				
9	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN	89 12 1 1	86,4 11,7 1 1	DIKELOLA DENGAN BAIK BERFUNGSI KURANG MAKSIMAL ADA TAPI TIDAK BERFUNGSI TIDAK ADA				

Tabel 5. 2 Survei Pelayanan Penerbitan Dokumen SP2D di Perbendaharaan

SKM PERBEN	JENIS PELAYANAN	ORANG	NILAI	KET	ASAL	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN
1	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANANNYA	103 42 1	70,5 28,8 0,7	SESUAI SANGAT SESUAI KURANG SESUAI	35 OPD	LAKI. 62 WANITA.84	DI BAWAH 20 TH 20 S/D 30 31 S/D 50 59 KEATAS	SD SMP SMA DIPLOMA S1 S2 S3
2	BAGAIMANA PEMAHAMAN SAUDARA TENTANG KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DI UNIT INI	100 46	68,5 31,5	MUDAH SANGAT MUDAH				
3	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN	110 36	75,3 24,7	CEPAT SANGAT CEPAT				
4	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEWAJARAN BIAYA/TARIF DALAM PELAYANAN	141 5	96,6 3,4	GRATIS MURAH				
5	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN	107 39	73,3 26,7	SESUAI SANGAT SESUAI				
6	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS DALAM PELAYANAN	97 48	66,4 33,6	KOMPETEN SANGAT KOMPETEN				
7	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA PERILAKU PETUGAS DALAM PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN	99 47	67,8 32,2	SOPAN DAN RAMAH SANGAT SOPAN DAN RAMAH				
8	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KUALITAS SARANA DAN PRASARANA	105 39 2	71,9 26,7 1,4	BAIK SANGAT BAIK CUKUP				
9	BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN	127 18 1	87 12,3 0,7	DIKELOLA DENGAN BAIK BERFUNGSI KURANG MAKSIMAL ADA TAPI TIDAK BERFUNGSII				