



REPEH RAPIH KERTA RAHARJA



BAPENDA
BANDUNG BEDAS

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2025

BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BANDUNG



BAPENDA
BANDUNG BEDAS

BIJAK
TAAT
PAJAK

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM SEMESTER I	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM SEMESTER I	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	29
BAB IV	44
ANALISIS HASIL SKM SEMESTER I	44
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	44
4.2 Rencana Tindak Lanjut	45
BAB V	47
KESIMPULAN	47
LAMPIRAN	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam 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 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, 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
- Peraturan Bupati Bandung Nomor 110 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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 SEMESTER I

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	19

2.	Pengumpulan Data	Februari - Juni 2025	88
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Semester I Tahun 2025	Juni 2025	17
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil Semester I Tahun 2025	Juni 2025	17

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 34.094 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 380 orang.

TEBEL KREJCIE AND MORGAN

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
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	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM SEMESTER I TAHUN 2025

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.511 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	1.008	64,69%
		PEREMPUAN	503	35,31%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	28	1,85%
		SLTA	838	55,45%
		DIII	85	5,62%
		SI	529	35,01%
		S2	30	1,32%
		S3	1	0,06%
3	PEKERJAAN	PNS	108	7,14%
		TNI	19	1,25%
		POLRI	6	0,39%
		SWASTA	692	45,79%
		LAINNYA	686	45,41%
4	JENIS LAYANAN	PENDAFTARAN WAJIB PAJAK BARU : PBJT MAKANAN DAN/ ATAU MINUMAN,	174	51.94%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PBJT TENAGA LISTRIK, PBJT JASA PERHOTELAN, PBJT JASA PARKIR, PBJT JASA KESENIAN DAN HIBURAN, PAJAK REKLAME, PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN (MBLB) DAN PAJAK AIR TANAH		
		PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	171	53.44%
		PENERBITAN SALINAN SURAT PEMBERITAHU	14	63.64%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		AN PAJAK TERHUTANG (SPPT) PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)		
		BALIK NAMA OBJEK/SUBJE K (MUTASI) PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	197	57.1%
		PEMBETULAN SPPT/SKP PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	69	52.67%
		PEMBATALAN SPPT/SKP PAJAK BUMI	24	55.81%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)		
		VALIDASI BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN	256	65.47%
		PENGHAPUSA N SANKSI ADMINISTRASI /DENDA PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	98	51.85%
		PENGURANGA N PAJAK TERHUTANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN	38	52.05%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PERKOTAAN (PBB-P2)		
		KEBERATAN TERHUTANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	2	50%
		PENETAPAN PAJAK DAERAH : PBJT MAKANAN DAN/ATAU MINUMAN, PBJT JASA PERHOTELAN, PBJT JASA PARKIR, PBJT JASA KESENIAN DAN HIBURAN, PAJAK REKLAME, PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN	209	54.29%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		(MBLB), PAJAK AIR TANAH		
		PEMBETULAN OBJEK PAJAK/IDENTITAS WAJIB PAJAK : PBJT MAKANAN DAN/ATAU MINUMAN, PBJT TENAGA LISTRIK, PBJT JASA PERHOTELAN, PBJT JASA PARKIR, PBJT JASA KESENIAN DAN HIBURAN, PAJAK REKLAME, PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN (MBLB), PAJAK AIR TANAH	4	100%
		PENAMBAHAN OBJEK PAJAK BARU : PBJT MAKANAN	40	52.63%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		DAN/ATAU MINUMAN, PBJT TENAGA LISTRIK, PBJT JASA PERHOTELAN, PBJT JASA PARKIR, PBJT JASA KESENIAN DAN HIBURAN, PAJAK REKLAME, PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN (MBLB), DAN PAJAK AIR TANAH		
		PELAPORAN SPTPD : PBJT MAKANAN DAN/ATAU MINUMAN, PBJT TENAGA LISTRIK, PBJT JASA PERHOTELAN, PBJT JASA PARKIR, PBJT	215	56.43%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		JASA KESENIAN DAN HIBURAN, PAJAK REKLAME, PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN (MBLB), DAN PAJAK AIR TANAH		

1. LAYANAN PENDAFTARAN WAJIB PAJAK BARU : PBJT MAKANAN DAN/ ATAU MINUMAN, PBJT TENAGA LISTRIK, PBJT JASA PERHOTELAN, PBJT JASA PARKIR, PBJT JASA KESENIAN DAN HIBURAN, PAJAK REKLAME, PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN (MBLB) DAN PAJAK AIR TANAH

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	116	66,67%
		PEREMPUAN	58	33,33%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	66	37,9%
		DIII	22	12,6%
		SI	82	47,1%
		S2	3	1,7%
		S3	1	0,5%
3	PEKERJAAN	PNS	29	16,67%
		TNI	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		POLRI	1	0,5%
		SWASTA	84	48,27%
		LAINNYA	60	34,48%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	24	13,7%
		31 s.d 40	52	29,8%
		41 s.d 50	49	28,16%
		51 s.d 60	44	25,87%
		61 Keatas	5	2,87%

2. LAYANAN PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	123	71,92%
		PEREMPUAN	48	28,08%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	1,17%
		SLTA	86	50,29%
		DIII	10	5,85%
		SI	65	38,01%
		S2	8	4,68%
3	PEKERJAAN	PNS	20	11,69%
		TNI	11	6,42%
		POLRI	2	1,16%
		SWASTA	62	36,25%
		LAINNYA	76	44,44%

4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	12	7,01%
		31 s.d 40	41	23,97%
		41 s.d 50	56	32,75%
		51 s.d 60	56	32,75%
		61 Keatas	6	3,51%

3. LAYANAN PENERBITAN SALINAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TERHUTANG (SPPT) PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	8	57,15%
		PEREMPUAN	6	42,85%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	8	57,15%
		DIII	0	0%
		SI	6	42,85%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	14,28%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	6	42,85%
		LAINNYA	6	42,85%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	2	14,28%
		31 s.d 40	3	21,42%
		41 s.d 50	3	21,42%

		51 s.d 60	6	42,85%
		61 Keatas		

4. LAYANAN BALIK NAMA OBJEK/SUBJEK (MUTASI) PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	120	60,91%
		PEREMPUAN	77	39,09%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	3	1,52%
		SLTA	118	59,89%
		DIII	9	4,56%
		SI	62	31,47%
		S2	5	2,53%
3	PEKERJAAN	PNS	15	7,61%
		TNI	3	1,52%
		POLRI	2	1,02%
		SWASTA	78	39,59%
		LAINNYA	99	50,25%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	30	15,22%
		31 s.d 40	44	22,33%
		41 s.d 50	63	31,97%
		51 s.d 60	50	25,38%
		61 Keatas	10	5,07%

5. LAYANAN PEMBETULAN SPPT/SKP PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	42	60,87%
		PEREMPUAN	27	39,13%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	4	5,78%
		SLTA	43	62,31%
		DIII	0	0%
		SI	21	30,43%
		S2	1	1,44%
3	PEKERJAAN	PNS	3	4,35%
		TNI	1	1,44%
		POLRI	1	1,44%
		SWASTA	20	28,99%
		LAINNYA	44	63,76%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	9	13,04%
		31 s.d 40	21	30,43%
		41 s.d 50	15	21,73%
		51 s.d 60	17	24,63%
		61 Keatas	7	10,14%

6. LAYANAN PEMBATALAN SPPT/SKP PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	8	33,33%
		PEREMPUAN	16	66,67%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	4,16%
		SLTA	15	62,5%
		DIII	1	4,16%
		SI	7	29,16%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	8,33%
		TNI	1	4,16%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	8	33,33%
		LAINNYA	13	54,17%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	3	12,5%
		31 s.d 40	3	12,5%
		41 s.d 50	5	20,83%
		51 s.d 60	8	33,33%
		61 Keatas	5	20,83%

7. LAYANAN VALIDASI BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	166	64,84%
		PEREMPUAN	90	35,16%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	0,78%
		SLTA	148	57,82%
		DIII	11	4,30%
		SI	94	36,71%
		S2	1	0,39%
3	PEKERJAAN	PNS	3	1,17%
		TNI	1	0,39%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	146	57,03%
		LAINNYA	106	41,40%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	88	34,37%
		31 s.d 40	79	30,86%
		41 s.d 50	66	25,78%
		51 s.d 60	21	8,20%
		61 Keatas	2	0,78%

8. LAYANAN PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI/DENDA PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	70	71,42%
		PEREMPUAN	28	28,58%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	10	10,20%
		SLTA	75	76,54%
		DIII	2	2,04%
		SI	10	10,20%
		S2	1	1,02%
3	PEKERJAAN	PNS	5	5,11%
		TNI	1	1,02%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	24	24,49%
		LAINNYA	68	69,39%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	10	10,21%
		31 s.d 40	15	15,31%
		41 s.d 50	33	33,67%
		51 s.d 60	31	31,63%
		61 Keatas	9	9,18%

9. LAYANAN PENGURANGAN PAJAK TERHUTANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	23	60,52%
		PEREMPUAN	15	39,48%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	4	10,52%
		SLTA	27	71,05%
		DIII	1	0,38%
		SI	5	13,15%
		S2	1	0,38%
3	PEKERJAAN	PNS	3	7,90%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	8	21,05%
		LAINNYA	27	71,05%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	0	0%
		31 s.d 40	12	31,57%
		41 s.d 50	14	36,84%
		51 s.d 60	8	21,05%
		61 Keatas	4	10,52%

**10. LAYANAN KEBERATAN TERHUTANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)**

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	2	100%
		PEREMPUAN	0	0%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	2	100%
		DIII	0	0%
		SI	0	0%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	1	50%
		LAINNYA	1	50%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	0	0%
		31 s.d 40	1	50%
		41 s.d 50	1	50%
		51 s.d 60	0	0%
		61 Keatas	0	0%

11. LAYANAN PENETAPAN PAJAK DAERAH : PBJT MAKANAN DAN/ATAU MINUMAN, PBJT JASA PERHOTELAN, PBJT JASA PARKIR, PBJT JASA KESENIAN DAN HIBURAN, PAJAK REKLAME, PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN (MBLB), PAJAK AIR TANAH

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	154	73,68%
		PEREMPUAN	55	26,32%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	0,47%
		SLTA	103	49,28%
		DIII	18	8,61%
		SI	83	39,72%
		S2	4	1,92%
3	PEKERJAAN	PNS	11	5,26%
		TNI	1	0,47%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	115	55,03%
		LAINNYA	82	39,23%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	29	13,87%
		31 s.d 40	73	34,92%
		41 s.d 50	67	32,05%
		51 s.d 60	39	18,67%
		61 Keatas	1	0,47%

**12. LAYANAN PEMBETULAN OBJEK PAJAK/IDENTITAS WAJIB PAJAK :
PBJT MAKANAN DAN/ATAU MINUMAN, PBJT TENAGA LISTRIK, PBJT
JASA PERHOTELAN, PBJT JASA PARKIR, PBJT JASA KESENIAN DAN
HIBURAN, PAJAK REKLAME, PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN
BATUAN (MBLB), PAJAK AIR TANAH**

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	3	75%
		PEREMPUAN	1	25%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	2	50%
		DIII	0	0%
		SI	2	50%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	3	75%
		LAINNYA	1	25%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	1	25%
		31 s.d 40	1	25%
		41 s.d 50	2	50%
		51 s.d 60	0	0%
		61 Keatas	0	0%

13. LAYANAN PENAMBAHAN OBJEK PAJAK BARU : PBJT MAKANAN DAN/ATAU MINUMAN, PBJT TENAGA LISTRIK, PBJT JASA PERHOTELAN, PBJT JASA PARKIR, PBJT JASA KESENIAN DAN HIBURAN, PAJAK REKLAME, PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN (MBLB), DAN PAJAK AIR TANAH

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	25	62,5%
		PEREMPUAN	15	37,5%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	15	37,5%
		DIII	3	7,5%
		SI	18	45%
		S2	4	10%
3	PEKERJAAN	PNS	2	5%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	23	57,5%
		LAINNYA	15	37,5%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	3	7,5%
		31 s.d 40	12	30%
		41 s.d 50	12	30%
		51 s.d 60	12	30%
		61 Keatas	1	2,5%

14. LAYANAN PELAPORAN SPTPD : PBJT MAKANAN DAN/ATAU MINUMAN, PBJT TENAGA LISTRIK, PBJT JASA PERHOTELAN, PBJT JASA PARKIR, PBJT JASA KESENIAN DAN HIBURAN, PAJAK REKLAME, PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN (MBLB), DAN PAJAK AIR TANAH

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	148	68,83%
		PEREMPUAN	67	31,17%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	0,46%
		SLTA	130	60,46%
		DIII	8	3,72%
		SI	74	34,41%
		S2	2	0,93%
3	PEKERJAAN	PNS	13	6,04%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	114	53,02%
		LAINNYA	88	40,93%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	50	23,25%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		31 s.d 40	58	26,97%
		41 s.d 50	78	36,27%
		51 s.d 60	28	13,03%
		61 Keatas	1	0,46%

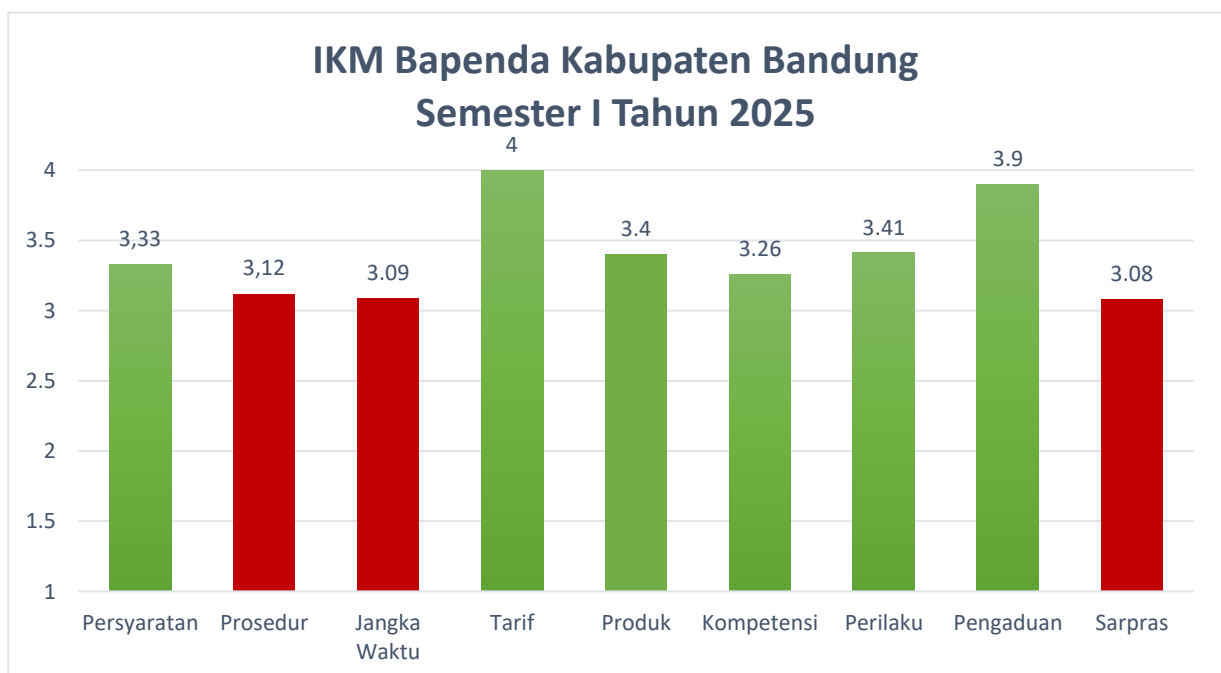
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Bandung Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,12	3,09	4	3,40	3,26	3,41	3,90	3,08
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	C
IKM Unit Layanan	84,97 (B atau Baik)								

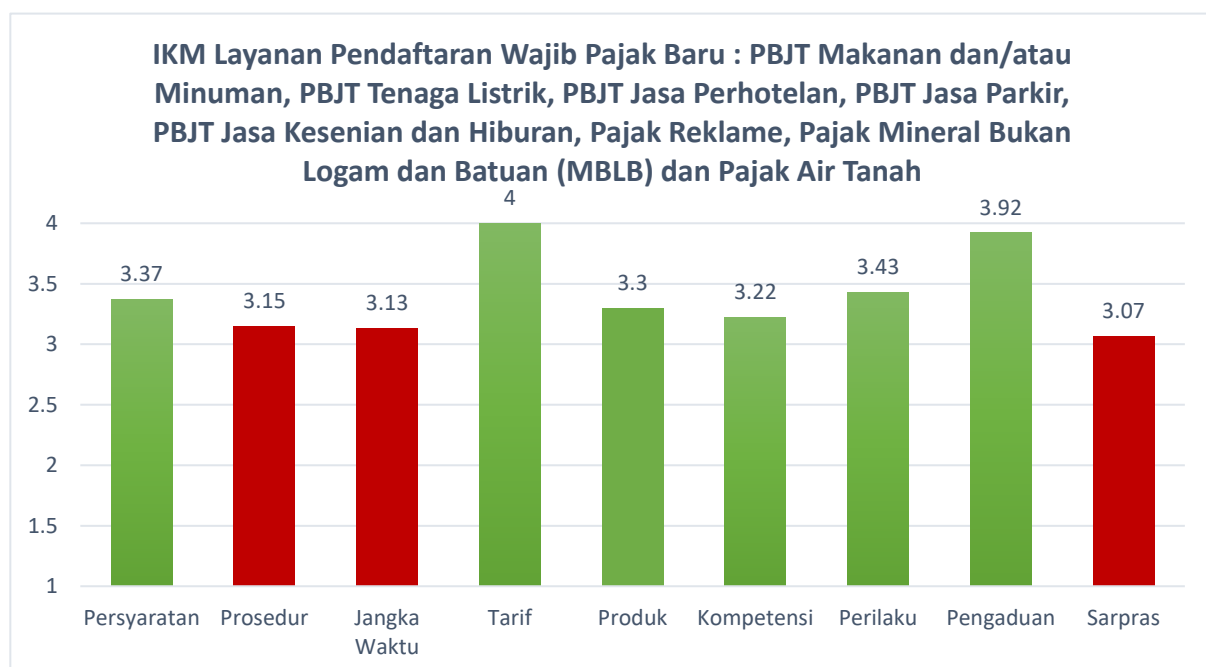
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Bandung Semester I Tahun 2025



Tabel 2. Detail Nilai SKM Layanan Pendaftaran Wajib Pajak Baru : PBJT Makanan dan/atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB) dan Pajak Air Tanah

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,37	3,15	3,13	4	3,30	3,22	3,43	3,92	3,07
Kategori	A	B	B	A	B	A	B	A	B
IKM Unit Layanan	85,1 (B atau Baik)								

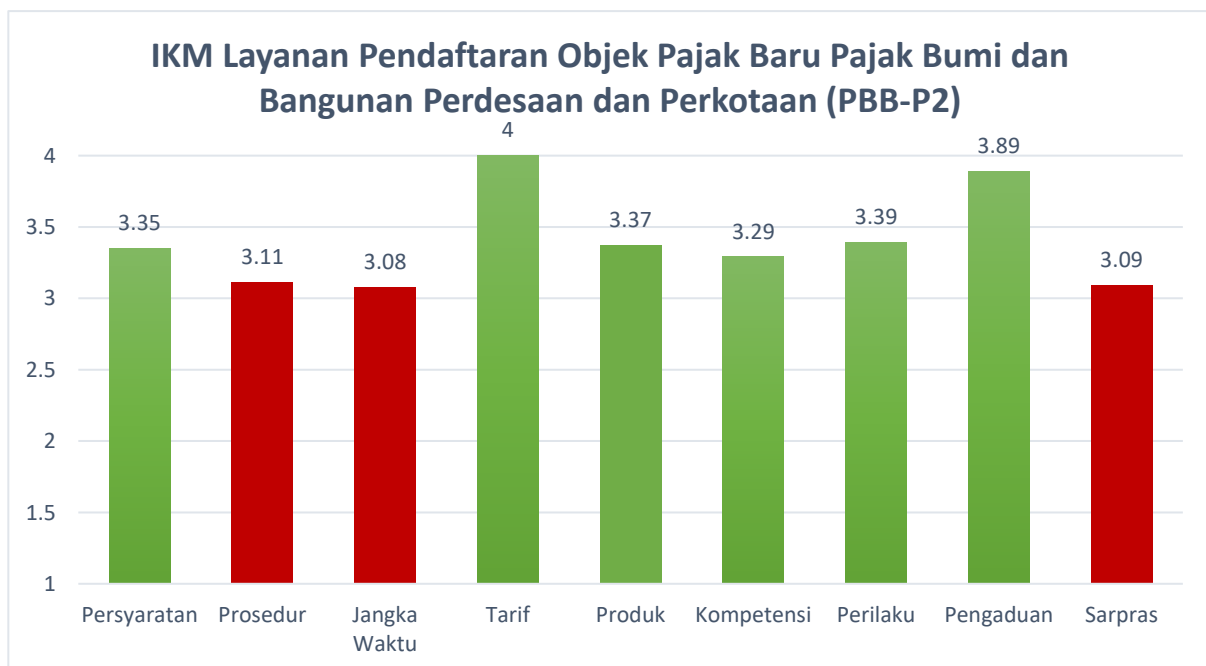
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Layanan Pendaftaran Wajib Pajak Baru : PBJT Makanan dan/atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB) dan Pajak Air Tanah



Tabel 3. Detail Nilai SKM Layanan Pendaftaran Objek Pajak Baru Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,35	3,11	3,08	4	3,37	3,29	3,39	3,89	3,09
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	C
IKM Unit Layanan	84,96 (B atau Baik)								

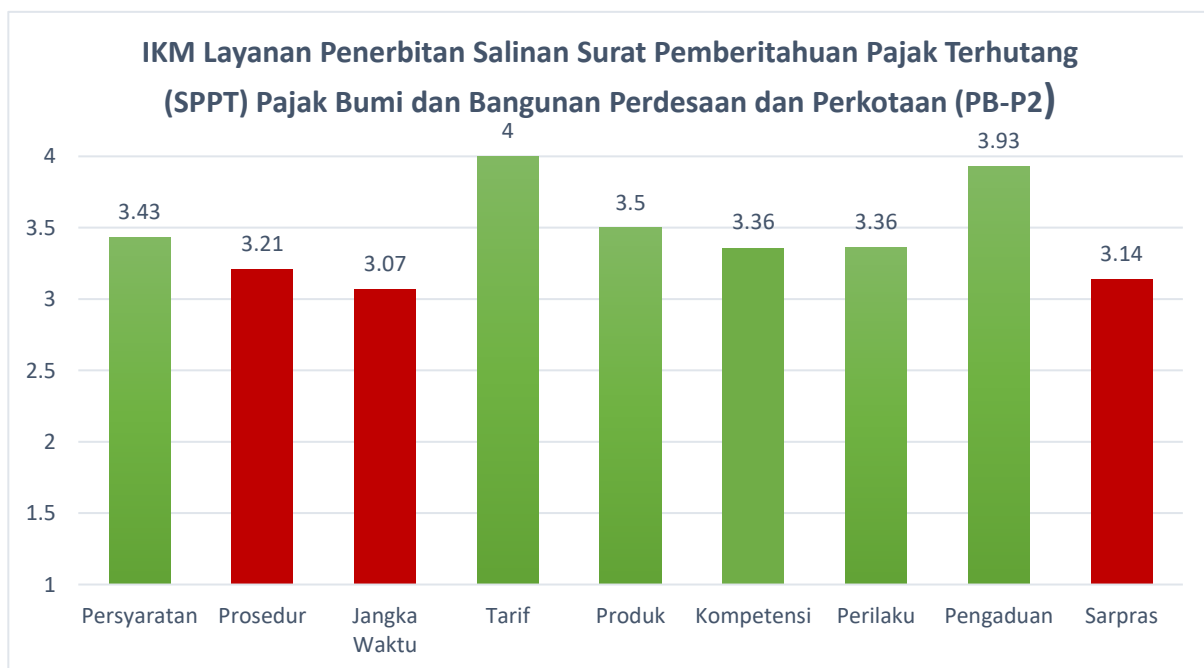
Gambar 3. Grafik Nilai SKM Layanan Pendaftaran Objek Pajak Baru Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)



Tabel 4. Detail Nilai SKM Layanan Penerbitan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PB-P2)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,43	3,21	3,07	4	3,50	3,36	3,36	3,93	3,14
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	86,11 (B atau Baik)								

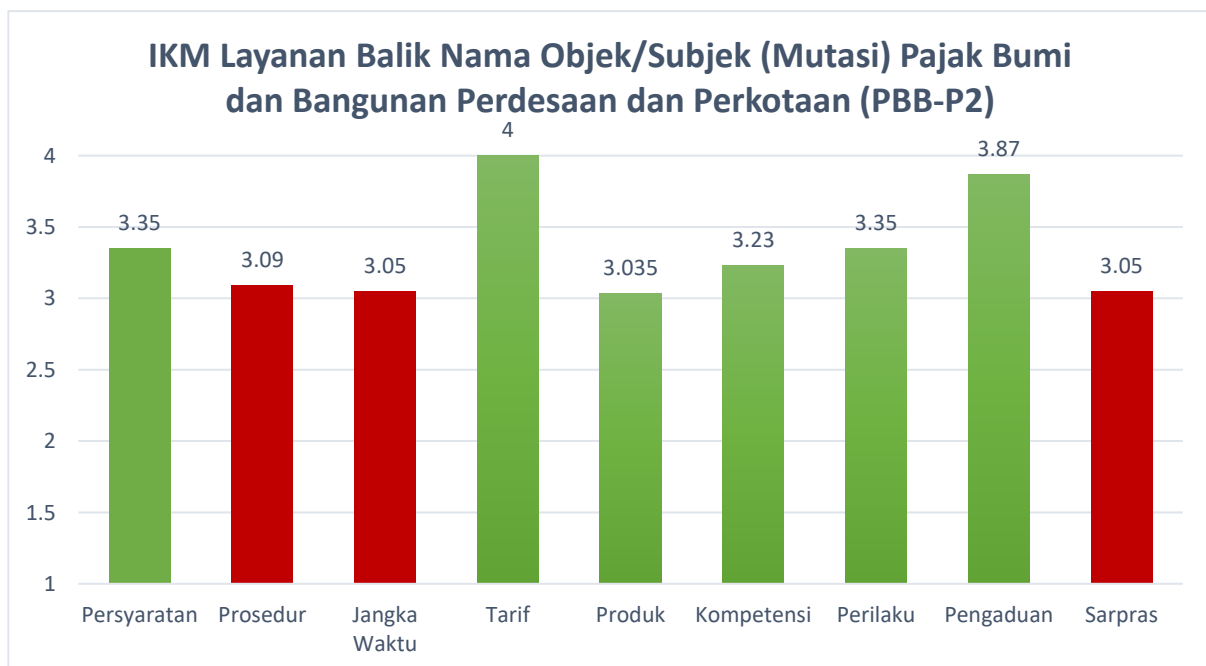
Gambar 4. Grafik Nilai SKM Layanan Penerbitan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PB-P2)



Tabel 5. Detail Nilai SKM Layanan Balik Nama Objek/Subjek (Mutasi)
Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,35	3,09	3,05	4	3,35	3,23	3,35	3,87	3,05
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	C
IKM Unit Layanan	84,28 (B atau Baik)								

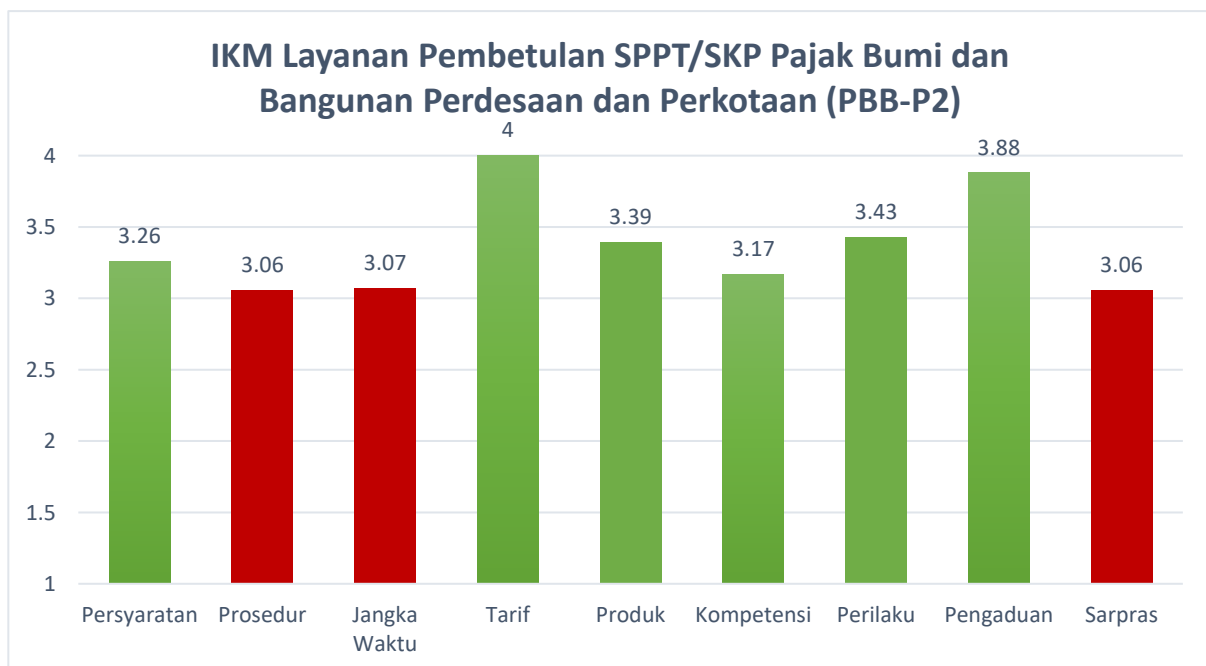
Gambar 5. Grafik Nilai SKM Layanan Balik Nama Objek/Subjek (Mutasi)
Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)



Tabel 6. Detail Nilai SKM Layanan Pembetulan SPPT/SKP Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,26	3,06	3,07	4	3,39	3,17	3,43	3,88	3,06
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	C
IKM Unit Layanan	84,26 (B atau Baik)								

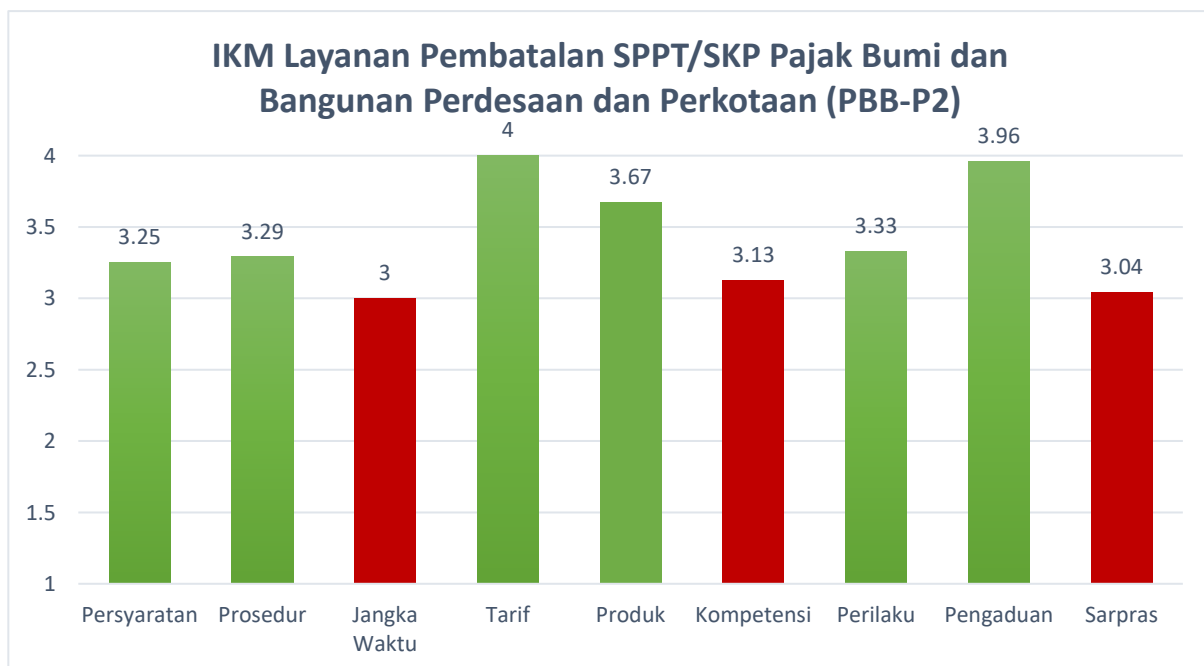
Gambar 6. Grafik Nilai SKM Layanan Pembetulan SPPT/SKP Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)



Tabel 7. Detail Nilai SKM Layanan Pembatalan SPPT/SKP Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,25	3,29	3	4	3,67	3,13	3,33	3,96	3,04
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	85,19 (B atau Baik)								

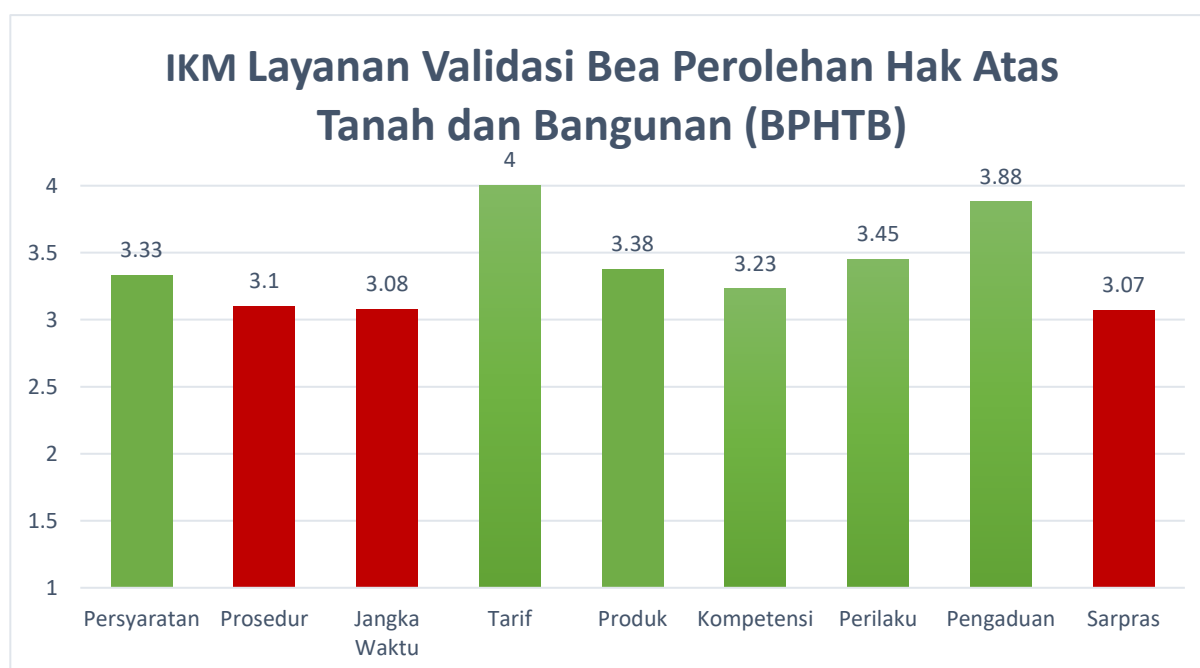
Gambar 7. Grafik Nilai SKM Layanan Pembatalan SPPT/SKP Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)



Tabel 8. Detail Nilai SKM Layanan Validasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,10	3,08	4	3,38	3,23	3,45	3,88	3,07
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84,73 (B atau Baik)								

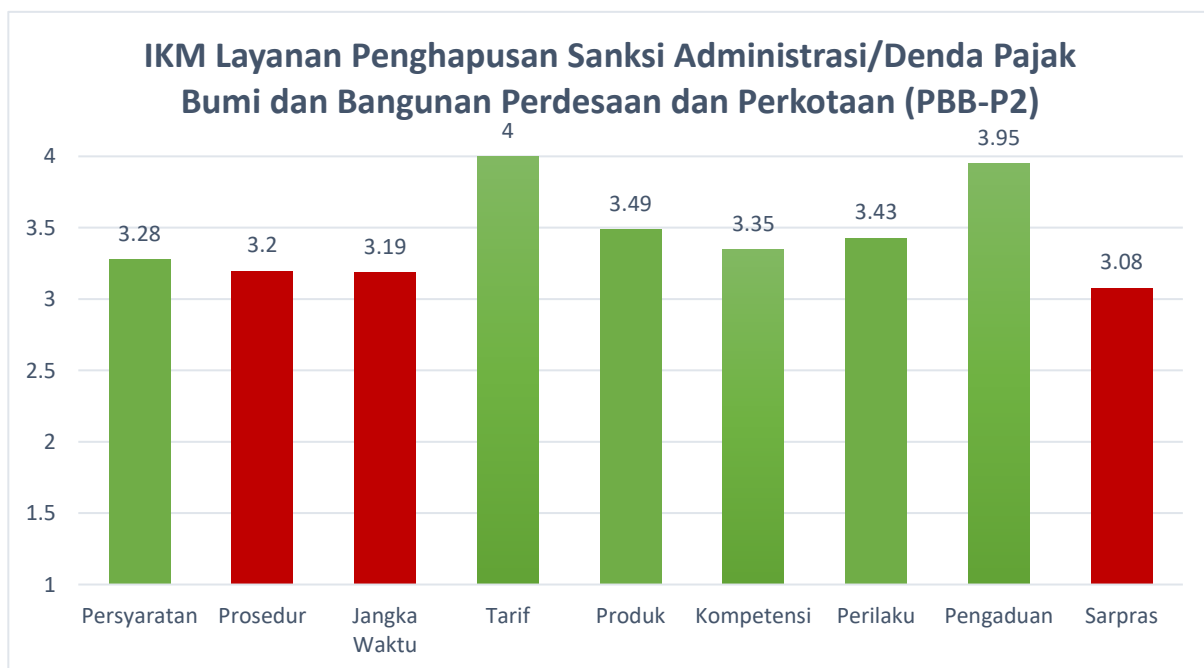
Gambar 8. Grafik Nilai SKM Layanan Validasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)



Tabel 9. Detail Nilai SKM Layanan Penghapusan Sanksi Administrasi/Denda Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,28	3,20	3,19	4	3,49	3,35	3,43	3,95	3,08
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	86,03 (B atau Baik)								

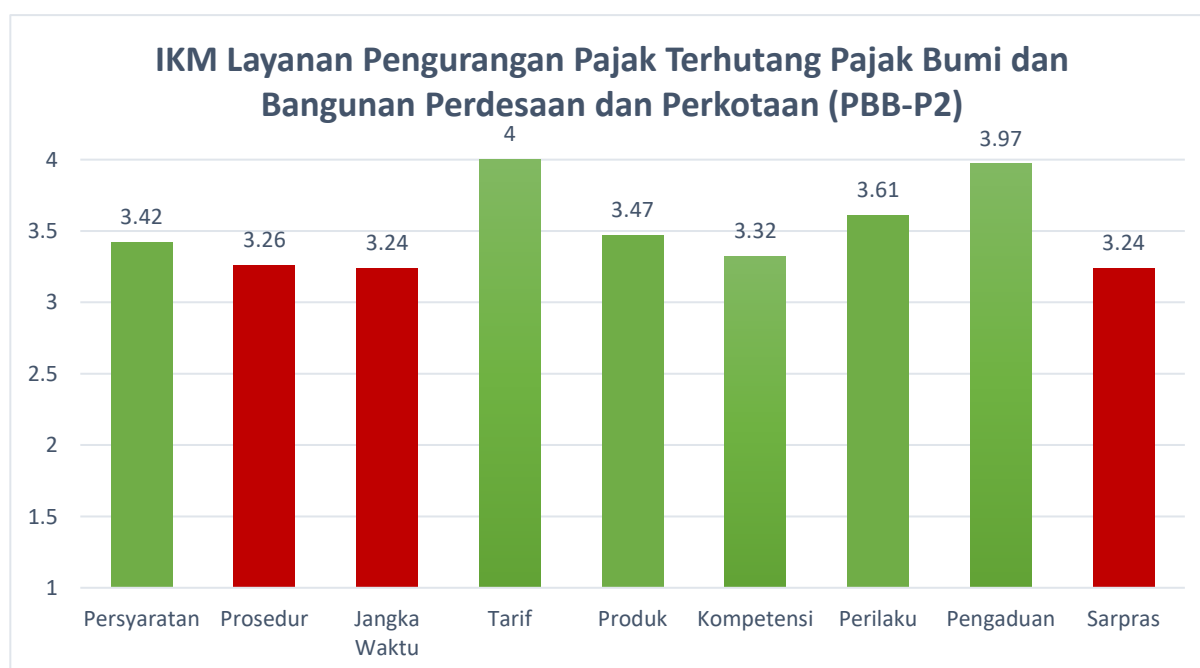
Gambar 9. Grafik Nilai SKM Layanan Penghapusan Sanksi Administrasi/Denda Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)



Tabel 10. Detail Nilai SKM Layanan Pengurangan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,42	3,26	3,24	4	3,47	3,32	3,61	3,97	3,24
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	87,57 (B atau Baik)								

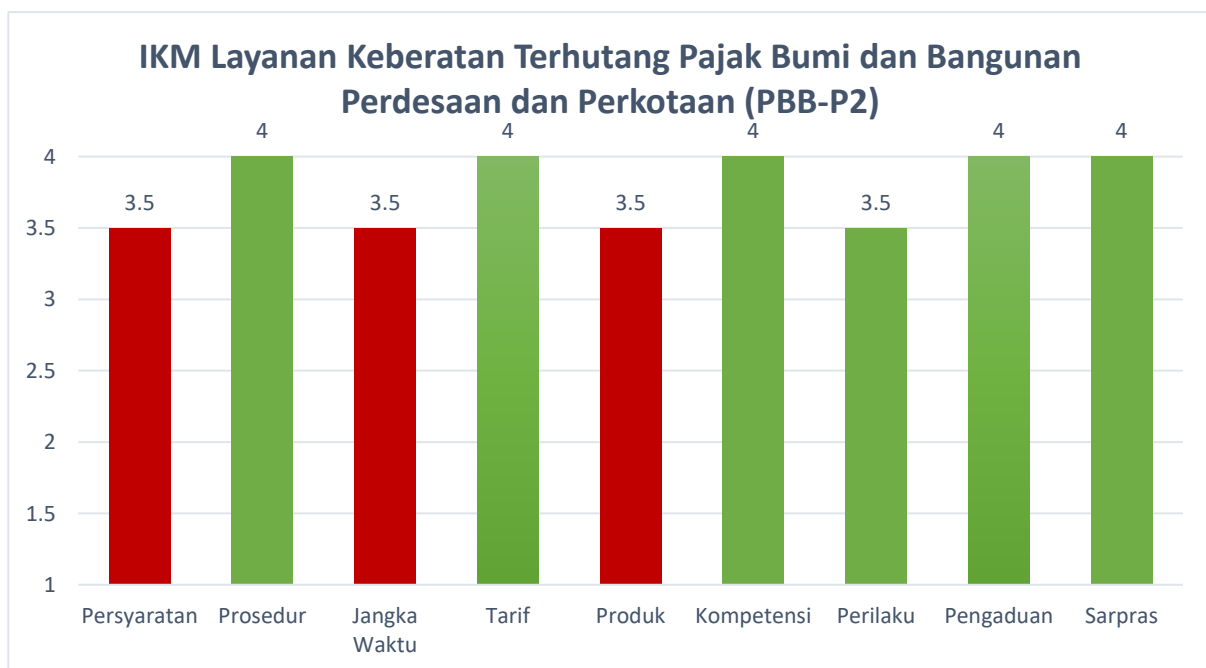
Gambar 10. Grafik Nilai SKM Layanan Pengurangan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)



Tabel 11. Detail Nilai SKM Layanan Keberatan Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5	4	3,5	4	3,5	4	3,5	4	4
Kategori	B	A	B	A	B	A	B	A	A
IKM Unit Layanan	85,55 (B atau Baik)								

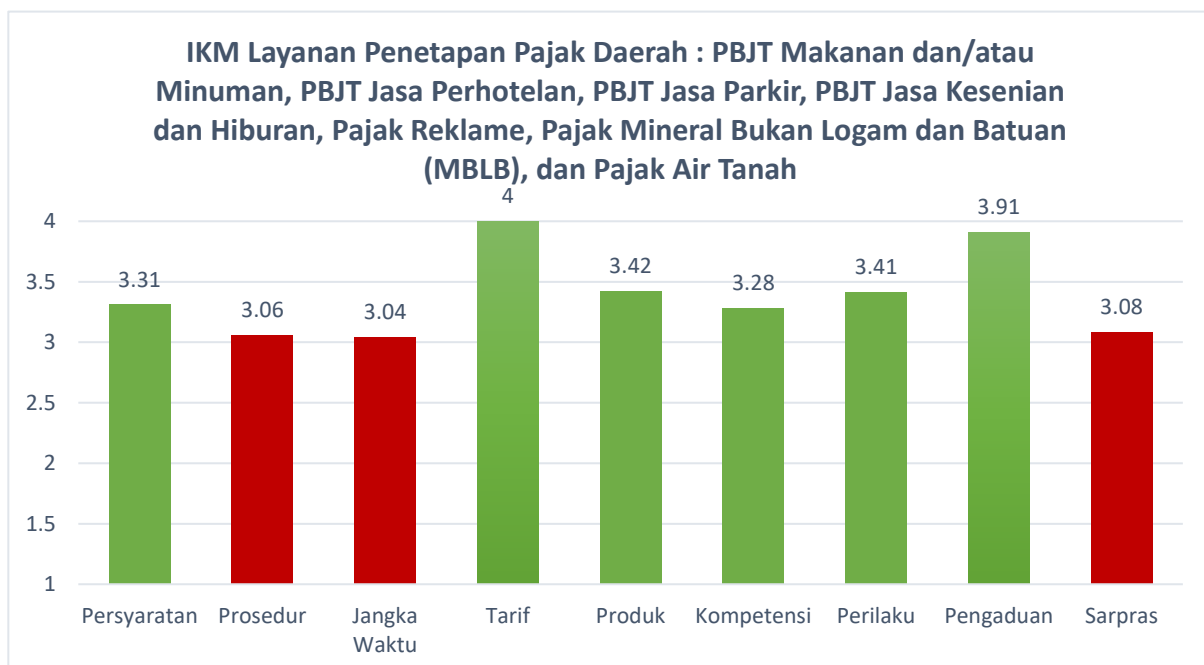
Gambar 11. Grafik Nilai SKM Layanan Keberatan Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)



Tabel 12. Detail Nilai SKM Layanan Penetapan Pajak Daerah : PBJT Makanan dan/atau Minuman, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), dan Pajak Air Tanah

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,31	3,06	3,04	4	3,42	3,28	3,41	3,91	3,08
Kategori	B	C	C	A	B	B	B	A	C
IKM Unit Layanan	84,74 (B atau Baik)								

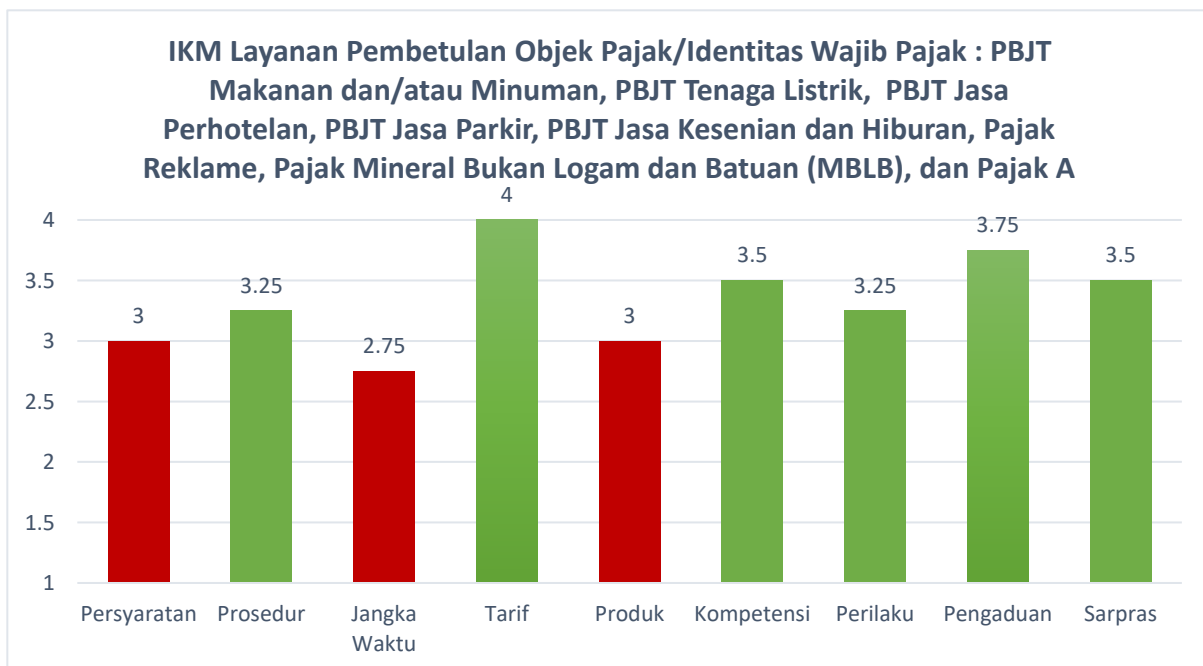
Gambar 12. Grafik Nilai SKM Layanan Penetapan Pajak Daerah : PBJT Makanan dan/atau Minuman, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), dan Pajak Air Tanah



Tabel 13. Detail Nilai SKM Layanan Pembetulan Objek Pajak/Identitas Wajib Pajak : PBJT Makanan dan/atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), dan Pajak Air Tanah

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3	3,25	2,75	4	3	3,5	3,25	3,75	3,5
Kategori	C	B	C	A	C	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	83,33 (B atau Baik)								

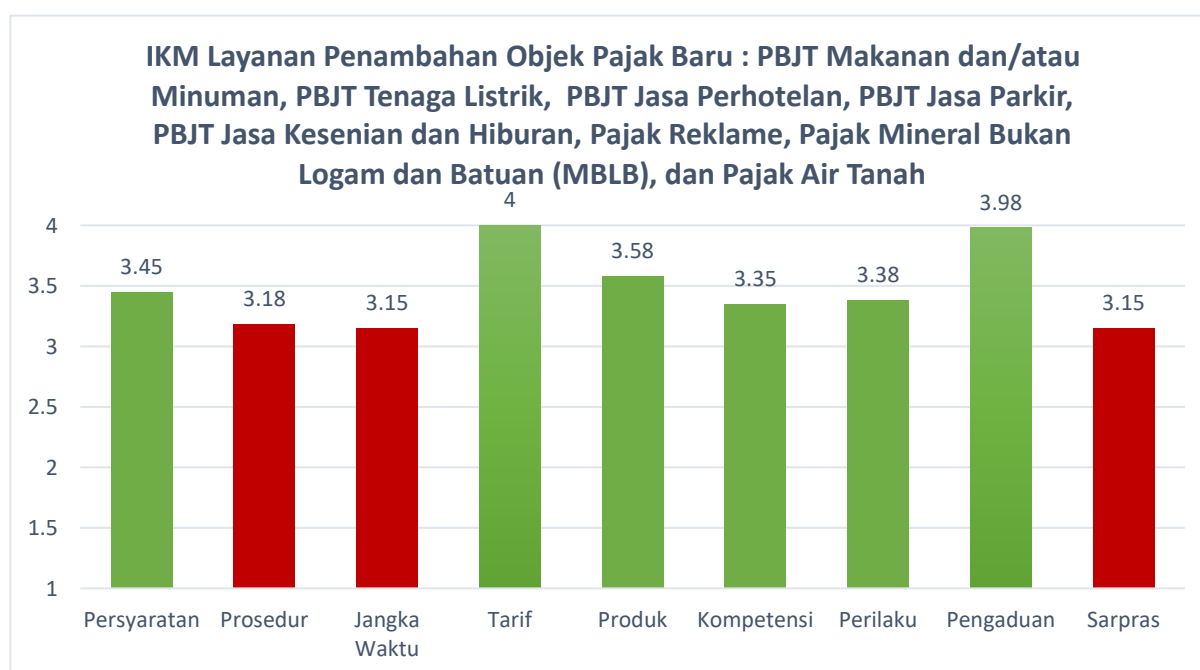
Gambar 13. Grafik Nilai SKM Layanan Pembetulan Objek Pajak/Identitas Wajib Pajak : PBJT Makanan dan/atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), dan Pajak Air Tanah



Tabel 14. Detail Nilai SKM Layanan Penambahan Objek Pajak Baru : PBJT Makanan dan/atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), dan Pajak Air Tanah

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,45	3,18	3,15	4	3,58	3,35	3,38	3,98	3,15
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	86,67 (B atau Baik)								

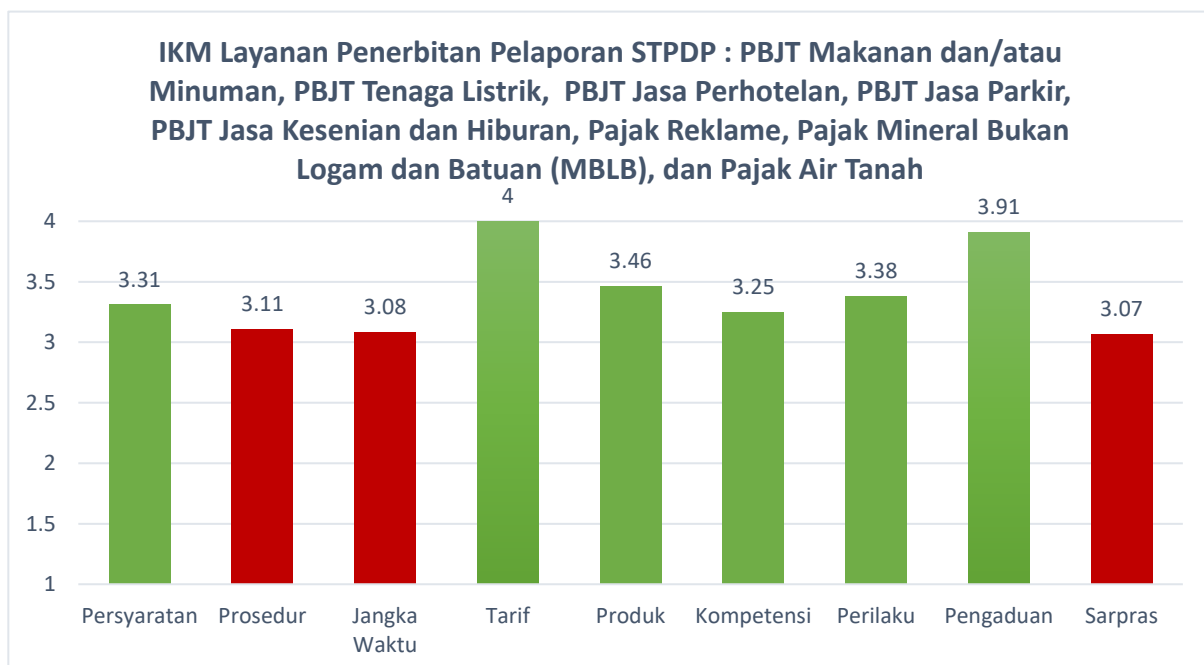
Gambar 14. Grafik Nilai SKM Layanan Penambahan Objek Pajak Baru : PBJT Makanan dan/atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), dan Pajak Air Tanah



Tabel 15. Detail Nilai SKM Layanan Pelaporan STPD : PBJT Makanan dan/atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), dan Pajak Air Tanah

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,31	3,11	3,08	4	3,46	3,25	3,38	3,91	3,07
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	A	C
IKM Unit Layanan	84,9 (B atau Baik)								

Gambar 15. Grafik Nilai SKM Layanan Pelaporan STPD : PBJT Makanan dan/atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), dan Pajak Air Tanah



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM SEMESTER I TAHUN 2025

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,08. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,09 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur dengan nilai 3,12.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,9 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,41.

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

- “tolong dikondisikan area parkirnya karena terkadang sulit mencari parkir”.
- “Untuk pelayanan Balik Nama Subjek /Objek Pajak (mutasi) PBB-P2 mohon bisa dipercepat lagi prosesnya”.
- “Pelayanan dan prosedurnya kurang mudah bagi saya yang sudah lanjut usia, mungkin lebih dibantu ketika ada yang sudah berumur yang hendak mengurus pbb. terimakasih”.

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

- Sarana dan prasarana tempat parkir Wajib Pajak
- Waktu penyelesaian layanan yang masih dirasakan cukup lambat oleh masyarakat.
- Prosedur pelayanan yang dirasa kurang mudah prosesnya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Rapat Internal Bapenda pada tanggal 2 Juli 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemisahan tempat parkir antara parkir wajib pajak dengan pegawai Bapenda		√	√	√	Kassubag Umum dan Kepegawaian
2.	Waktu Pelayanan	Rapat evaluasi kinerja terkait pelayanan		√	√	√	Kassubag Umum dan Kepegawaian dan Kepala Bidang Pajak II
3.	Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√	√	Kassubag Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Pajak I dan Kepala Bidang

							Pajak II
--	--	--	--	--	--	--	----------

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tren kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester I 2025 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung masih cenderung fluktuatif.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung, pada semester I tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,97. Meskipun demikian, nilai SKM Bapenda Kabupaten Bandung masih menunjukkan tren yang fluktuatif terkait kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 semester I.
- Unsur layanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, serta Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan 3,9 serta Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,41.

Soreang, 4 Juli 2025



KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BANDUNG

Drs. H. AHMAD DJOHARA, M.Si

Pembina Utama Muda
NIP.196509241987021002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BANDUNG SURVEY PELAYANAN PBB-P2

TANGGAL SURVEI :	JAM SURVEI :	☐ 08.00 – 12.00
		☐ 13.00 – 16.00

PROFIL									
JENIS KELAMIN :	☐ L	☐ P							
PENDIDIKAN :	☐ SD	☐ SMP	☐ SMA	☐ S1	☐ S2	☐ S3			
PEKERJAAN :	☐ PNS	☐ TNI	☐ POLRI	☐ SWASTA	☐ SWASTA	☐ WIRASUSAHA			
	☐ LAINNYA	(SEBUTKAN)							
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA :	(MISAL : KTP, AKTA, SERTIFIKAT, D.L.L)								

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

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

REMARKS DAN MASUKAN:

SURVEY LAYANAN :

PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)
TAHUN 2025

Silahkan Masukan Identitas Responden



[Next](#)

2. Hasil Olah Data SKM

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B	
NRR tertbg/Unsur	0.37	0.35	0.34	0.44	0.38	0.36	0.38	0.43	0.34	*)3.4
IKM Unit Pelayanan										**) 84.97

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.33
U2	Prosedur	3.12
U3	Waktu Pelayanan	3.09
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.4
U6	Kompetensi Pelaksana	3.26
U7	Perilaku Pelasana	3.41
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.9
U9	Sarana dan Prasarana	3.08

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	261
31 s.d 40	415
41 s.d 50	464
51 s.d 60	320
61 Keatas	51
Jumlah	1.511

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	108
TNI	19
POLRI	6
SWASTA	692
Lainnya	686

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	28
SMA	838
D3	85
D4/S1	529
S2	30
S3	1
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	1.008
Perempuan	503
Jumlah	1.511

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.9
U7	Perilaku Pelaksana	3.41
U5	Produk Layanan	3.4
U1	Persyaratan	3.33
U6	Kompetensi Pelaksana	3.26
U2	Prosedur	3.12
U3	Waktu Pelayanan	3.09
U9	Sarana dan Prasarana	3.08

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.9
U7	Perilaku Pelaksana	3.41

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.08
U3	Waktu Pelayanan	3.09
U2	Prosedur	3.12

IKM Unit Pelayanan : 84.97

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

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

https://bit.ly/Dokumentasi_Pelaksanaan_SKM_BAPENDA_SMT_I_2025

4. Berita Acara Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

https://bit.ly/BA_Pembahasan_RTL_Hasil_SKM_BAPENDA_SMT_I_2025

LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2024



BAPENDA
BANDUNG BEDAS

BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BANDUNG

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong

penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.49	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.49	B
3	Waktu Penyelesaian	3.45	B
4	Biaya/Tarif	3.99	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.48	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.51	B
7	Perilaku Pelaksana	3.50	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.96	A
9	Sarana dan Prasarana	3.44	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan

baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Sarana dan Prasarana	Pengadaan kursi roda, Pemeliharaan dan Rehab Toilet Ruang Pelayanan, dan Ruang Laktasi	√				Perencana, dan Kassubag Umum dan Kepegawaian
2.	Waktu Pelayanan	Rapat evaluasi kinerja terkait pelayanan dan Penambahan mesin antrian untuk Opsen		√		√	Kassubag Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Pajak I, dan Kepala Bidang Pajak II
3.	Produk Layanan	Melakukan pemeliharaan dan upgrade kebutuhan server	√				Kepala Bidang Perencanaan dan Pengendalian Operasional (P2O), Kepala Bidang Pajak I dan Kepala Bidang Pajak II

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pengadaan kursi roda	Sudah	Untuk pengadaan kursi roda pada pelayanan sudah terealisasi	Link	-
	1.2 Pemeliharaan dan Rehab Toilet Ruang Pelayanan, dan Ruang Laktasi	Sudah	Pemeliharaan / Rehab Toilet pada ruang pelayanan, dan pemeliharaan pada Ruang Laktasi sudah terealisasi	Link	-
2	2.1 Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Perilaku Pelaksana dan	Sudah/Belum	Rapat internal terkait monitoring dan evaluasi terhadap Perilaku	Link	Belum adanya anggaran untuk penambahan mesin antrian Opsen

	Penambahan mesin antrian untuk Opsen		Pelaksana. Namun untuk penambahan mesin antrian untuk Opsen belum terealisasi		
3	3.1 Melakukan pemeliharaan dan upgrade kebutuhan server pelayanan	Sudah	Pemeliharaan sekaligus upgrade alat untuk kebutuhan server pada pelayanan sudah terealisasi	Link	-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Penambahan mesin antrian untuk pelayanan Opsen PKB dan Opsen BBNKB, belum terealisasi karena belum adanya ada anggaran.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penambahan mesin antrian untuk Opsen PKB dan Opsen BBNKB	Melakukan penambahan mesin antrian Opsen PKB dan Opsen BBNKB	Desember 2025	Kassubag Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Pajak I, dan Kepala Bidang Pajak II	Pihak ketiga

Soreang, 2 Juli 2025

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BANDUNG



Drs. H. AKHMAD DJOHARA, M.Si

Pembina Utama Muda
NIP.196509241987021002

LAMPIRAN

https://bit.ly/Lampiran_Laporan_Tindak_Lanjut_2024