



REPEH RAPIH KERTA RAHARJA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024 BAPENDA



Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Bandung

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	2-3
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7-21
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	22-36
BAB IV	37
ANALISIS HASIL SKM	37
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	37
4.2 Rencana Tindak Lanjut	38-39
4.3 Tren Nilai SKM	40
BAB V	41
KESIMPULAN	41
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	3

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 mengamalkan 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 serta Peraturan Bupati Nomor 110 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. 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 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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan 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 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten 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 2024	22
2.	Pengumpulan Data	Februari-November 2024	192
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	11
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	8

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.438 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 331 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 3.331 orang responden, dengan rincian sebagai berikut : (tabel dibuat per PD selanjutnya dibuat per jenis layanan)

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	2.106	63%
		PEREMPUAN	1.225	37%
2	PENDIDIKAN	SD	7	0,21%
		SMP	39	1,17%
		SMA	1.762	53%
		D3	154	5%
		D4/S1	1.275	38%
		S2	51	1,53%
		S3	5	0,15%
3	PEKERJAAN	PNS	344	10%
		TNI	35	1,05%
		POLRI	18	0,54%
		SWASTA	1.238	37%
		LAINNYA	1.696	51%
4	JENIS LAYANAN	PEMBETULAN OBJEK PAJAK/IDENTITAS WAJIB PAJAK	7	100%
		PENETAPAN PAJAK DAERAH	399	105.56%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		BALIK NAMA (MUTASI) PBB P2	602	165.38%
		KEBERATAN PBB P2	79	329.17%
		PENDAFTARAN WAJIB PAJAK BARU	368	268.61%
		PELAPORAN SPTPD (SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK DAERAH)	400	104.71%
		PEMBETULAN PBB P2	256	112.28%
		PENAMBAHAN OBJEK PAJAK BARU	28	116.67%
		PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PBB P2	169	50.45%
		PENGURANGAN DENDA ADMINISTRASI PBB P2	191	101.06%
		PENGURANGAN PAJAK TERHUTANG PBB P2	87	122.54%
		PEMBATALAN PBB P2	36	156.52%
		PENELITIAN VALIDASI BPHTB	584	151.69%
		PENERBITAN SALINAN SPPT PBB P2	125	568.18%

1. LAYANAN PEMBETULAN OBJEK PAJAK/IDENTITAS WAJIB PAJAK P1

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	6	86%
		PEREMPUAN	1	14%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	4	57%
		D3	0	0
		D4/S1	3	43%
		S2	0	0
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		SWASTA	2	29%
		LAINNYA	5	71%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	1	14%
		31 s.d 40	2	29%
		41 s.d 50	2	29%
		51 s.d 60	1	14%
		61 Keatas	1	14%

2. LAYANAN PENETAPAN PAJAK DAERAH P1

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	299	75%
		PEREMPUAN	100	25%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	2	0,50%
		SMA	222	56%
		D3	12	3%
		D4/S1	153	38%
		S2	8	2%
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	7	1,75%
		TNI	0	0
		POLRI	5	0,12%
		SWASTA	175	44%
		LAINNYA	212	53%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	63	16%
		31 s.d 40	105	26%
		41 s.d 50	116	29%
		51 s.d 60	85	21%
		61 Keatas	30	8%

3. LAYANAN BALIK NAMA (MUTASI) PBB P2

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	355	59%
		PEREMPUAN	247	41%
2	PENDIDIKAN	SD	3	0,49%
		SMP	7	1,16%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		SMA	329	55%
		D3	26	4,31%
		D4/S1	222	37%
		S2	13	2,15%
		S3	2	0,33%
3	PEKERJAAN	PNS	81	13%
		TNI	12	1,99%
		POLRI	2	0,33%
		SWASTA	193	32%
		LAINNYA	314	52%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	81	13%
		31 s.d 40	113	19%
		41 s.d 50	170	28%
		51 s.d 60	153	25%
		61 Keatas	85	15%

4. LAYANAN KEBERATAN PBB P2

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	50	63%
		PEREMPUAN	29	37%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	2	2,53%
		SMA	52	66%
		D3	0	0
		D4/S1	22	28%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		S2	2	2,53%
		S3	1	1,26%
3	PEKERJAAN	PNS	5	6,32%
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		SWASTA	10	12,56%
		LAINNYA	64	81%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	7	8,86%
		31 s.d 40	13	16,45%
		41 s.d 50	17	21,51%
		51 s.d 60	24	30,37%
		61 Keatas	18	22,78%

5. LAYANAN PENDAFTARAN WAJIB PAJAK BARU P1

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	244	66%
		PEREMPUAN	124	34%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	1	0,27%
		SMA	90	24,45%
		D3	45	12,22%
		D4/S1	229	62%
		S2	3	0,81%
		S3	0	0

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
3	PEKERJAAN	PNS	81	22%
		TNI	3	0,81%
		POLRI	1	0,27%
		SWASTA	140	38%
		LAINNYA	143	39%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	58	15,76%
		31 s.d 40	81	22,01%
		41 s.d 50	110	30%
		51 s.d 60	93	25%
		61 Keatas	26	7,06%

6. LAYANAN PELAPORAN SPTPD (SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK DAERAH) P1

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	287	72%
		PEREMPUAN	113	28%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	7	1,75%
		SMA	232	58%
		D3	20	5%
		D4/S1	137	34%
		S2	4	1%
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	24	6%
		TNI	0	0
		POLRI	0	0

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		SWASTA	208	52%
		LAINNYA	168	42%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	117	29,25%
		31 s.d 40	85	21,25%
		41 s.d 50	113	28,25%
		51 s.d 60	62	15,5%
		61 Keatas	23	5,75%

7. LAYANAN PEMBETULAN PBB P2

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	160	63%
		PEREMPUAN	96	37%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	3	0,01%
		SMA	159	62%
		D3	10	3,90%
		D4/S1	81	31,64%
		S2	2	0,78%
		S3	1	0,39%
3	PEKERJAAN	PNS	17	6,64%
		TNI	5	1,95%
		POLRI	1	0,39%
		SWASTA	106	41%
		LAINNYA	127	50%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	51	21%
		31 s.d 40	47	18%
		41 s.d 50	60	23%
		51 s.d 60	74	29%
		61 Keatas	24	9%

8. LAYANAN PENAMBAHAN OBJEK PAJAK BARU P1

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	17	61%
		PEREMPUAN	11	39%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	8	29%
		D3	4	14%
		D4/S1	16	57%
		S2	0	0
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	5	18%
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		SWASTA	12	43%
		LAINNYA	11	39%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	4	14%
		31 s.d 40	5	18%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		41 s.d 50	7	25%
		51 s.d 60	9	32%
		61 Keatas	3	11%

9. LAYANAN PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PBB P2

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	96	57%
		PEREMPUAN	73	43%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	2	1,18%
		SMA	85	50%
		D3	7	4,14%
		D4/S1	73	43%
		S2	2	1,18%
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	30	18%
		TNI	4	2,36%
		POLRI	0	0
		SWASTA	52	31%
		LAINNYA	83	49%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	21	12%
		31 s.d 40	36	21%
		41 s.d 50	51	31%
		51 s.d 60	45	27%
		61 Keatas	16	9%

10. LAYANAN PENGURANGAN DENDA ADMINISTRASI PBB P2

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	127	66%
		PEREMPUAN	64	34%
2	PENDIDIKAN	SD	1	0,52%
		SMP	5	2,61%
		SMA	125	65%
		D3	1	0,52%
		D4/S1	47	25%
		S2	6	3,14%
		S3	6	3,14%
3	PEKERJAAN	PNS	10	5,23%
		TNI	1	0,52%
		POLRI	0	0
		SWASTA	51	26,70%
		LAINNYA	129	68%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	8	4,18%
		31 s.d 40	23	12,04%
		41 s.d 50	35	18,32%
		51 s.d 60	62	32,46%
		61 Keatas	63	32,98%

11. LAYANAN PENGURANGAN PAJAK TERHUTANG PBB P2

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	39	45%
		PEREMPUAN	48	55%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	33	38%
		D3	2	2,29%
		D4/S1	23	26%
		S2	2	2,29%
		S3	4	4,59%
		LAINNYA	23	26%
3	PEKERJAAN	PNS	20	23%
		TNI	0	0
		POLRI	1	1,14%
		SWASTA	10	11%
		LAINNYA	56	64%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	12	14%
		31 s.d 40	13	15%
		41 s.d 50	16	18%
		51 s.d 60	16	18%
		61 Keatas	30	34%

12. LAYANAN PEMBATALAN PBB P2

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	23	64%
		PEREMPUAN	13	36%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		SMP	1	2,7%
		SMA	20	56%
		D3	1	2,7%
		D4/S1	11	31%
		S2	1	2,7%
		S3	1	2,7%
		LAINNYA	1	2,7%
3	PEKERJAAN	PNS	3	8,3%
		TNI	1	2,7%
		POLRI	1	2,7%
		SWASTA	13	36%
		LAINNYA	18	50%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	9	25%
		31 s.d 40	11	31%
		41 s.d 50	7	19%
		51 s.d 60	8	22%
		61 Keatas	1	2,7%

13. LAYANAN PENELITIAN VALIDASI BPHTB

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	334	57%
		PEREMPUAN	250	43%
2	PENDIDIKAN	SD	3	0,51%
		SMP	8	1,36%
		SMA	332	57%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		D3	25	4,28%
		D4/S1	208	36%
		S2	7	1,19%
		S3	0	0
		LAINNYA	1	0,17%
3	PEKERJAAN	PNS	43	7,36%
		TNI	8	1,36%
		POLRI	7	1,19%
		SWASTA	233	40%
		LAINNYA	293	50%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	159	27%
		31 s.d 40	154	26%
		41 s.d 50	137	23%
		51 s.d 60	95	16%
		61 Keatas	39	6,67%

14. LAYANAN PENERBITAN SALINAN SPPT PBB P2

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	69	55%
		PEREMPUAN	56	45%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	1	0,8%
		SMA	71	57%
		D3	1	0,8%
		D4/S1	50	40%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		S2	1	0,8%
		S3	0	0
		LAINNYA	1	0,8%
3	PEKERJAAN	PNS	18	14%
		TNI	1	0,8%
		POLRI	0	0
		SWASTA	33	26%
		LAINNYA	73	58%
4	USIA	9 s.d 14	0	0
		15 s.d 30	26	21%
		31 s.d 40	20	16%
		41 s.d 50	40	32%
		51 s.d 60	29	23%
		61 Keatas	10	8%

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 beserta grafik dibuat per PD selanjutnya dibuat per jenis layanan)

Tabel 1. Detail Nilai SKM Bapenda Kabupaten Bandung Tahun 2024

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,49	3,49	3,45	3,99	3,48	3,51	3,5	3,96	3,44
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	89,8 (A atau Sangat Baik)								

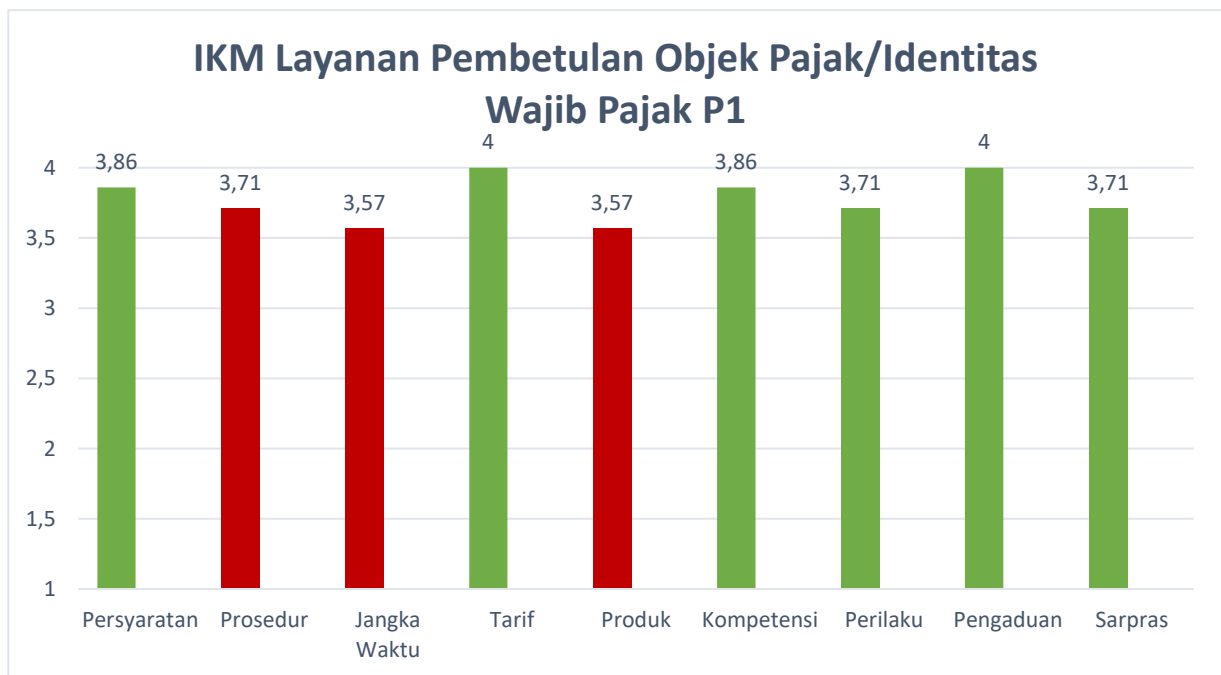
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Bapenda Kabupaten Bandung Tahun 2024



Tabel 2. Detail Nilai SKM Layanan Pembetulan Objek Pajak/Identitas Wajib Pajak P1

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,86	3,71	3,57	4	3,57	3,86	3,71	4	3,71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,44 (A atau Sangat Baik)								

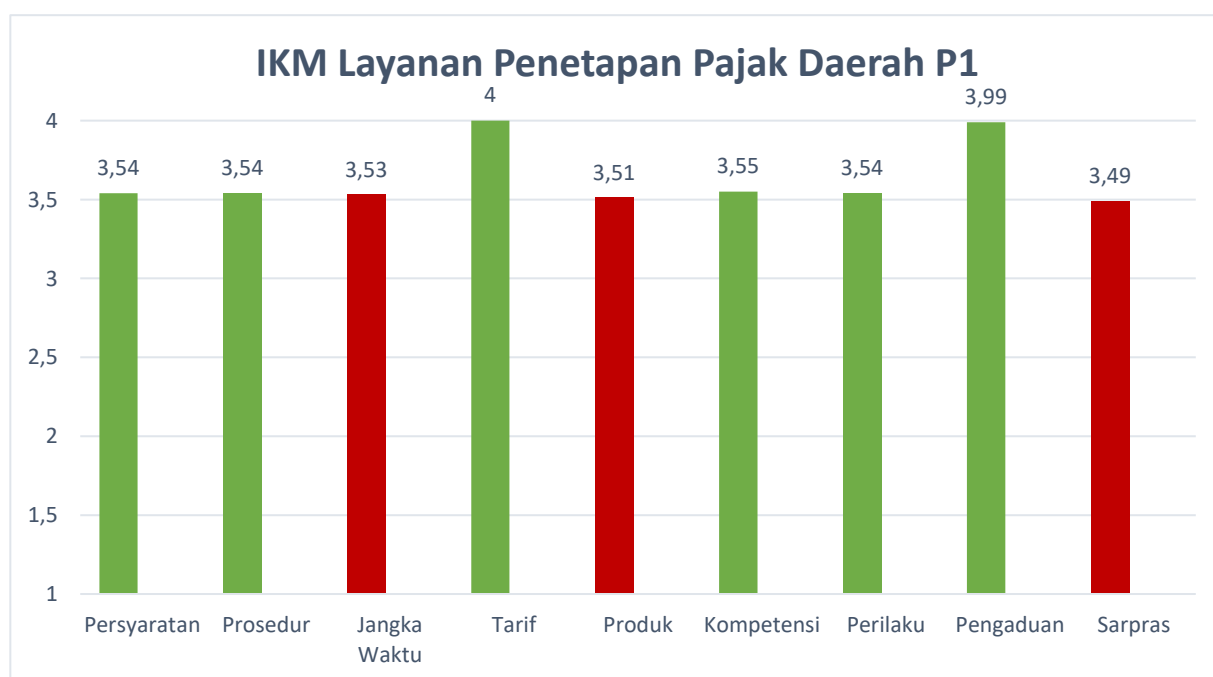
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Layanan Pembetulan Objek Pajak/Identitas Wajib Pajak P1



Tabel 3. Detail Nilai SKM Layanan Penetapan Pajak Daerah P1

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,54	3,54	3,53	4	3,51	3,55	3,54	3,99	3,49
Kategori	A	A	B	A	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	90,81 (A atau Sangat Baik)								

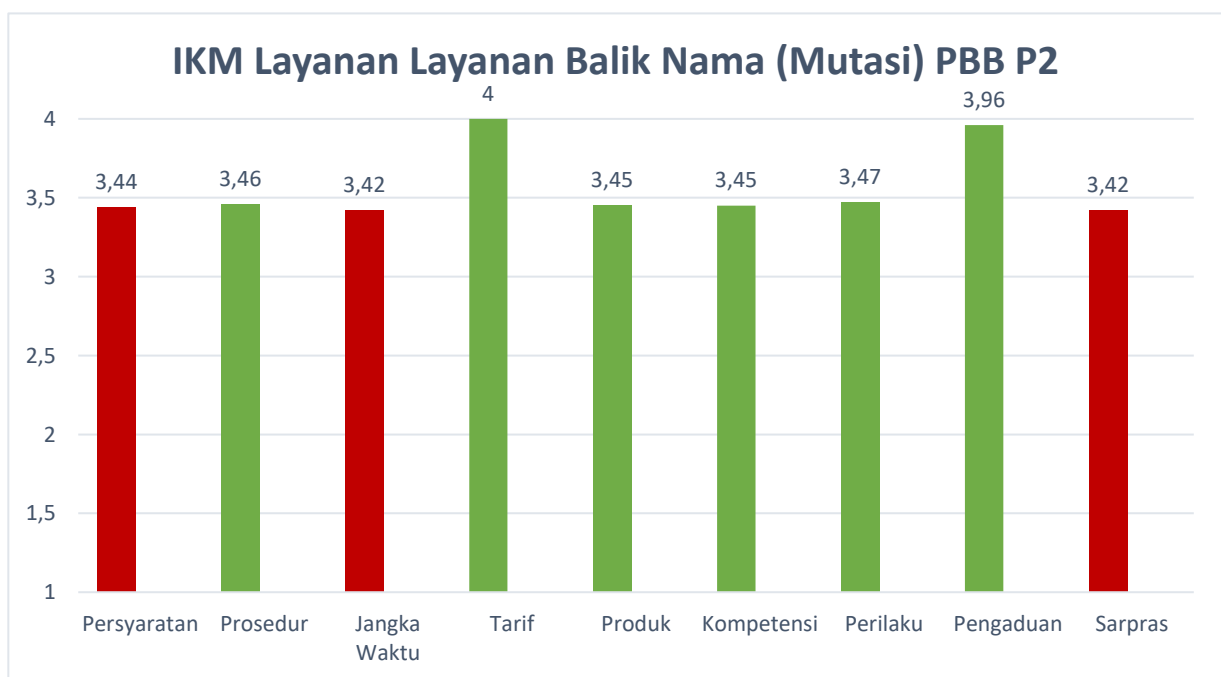
Gambar 3. Grafik Nilai SKM Layanan Penetapan Pajak Daerah P1



Tabel 4. Detail Nilai SKM Layanan Balik Nama (Mutasi) PBB P2

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,44	3,46	3,42	4	3,45	3,45	3,47	3,96	3,42
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	89,05 (A atau Sangat Baik)								

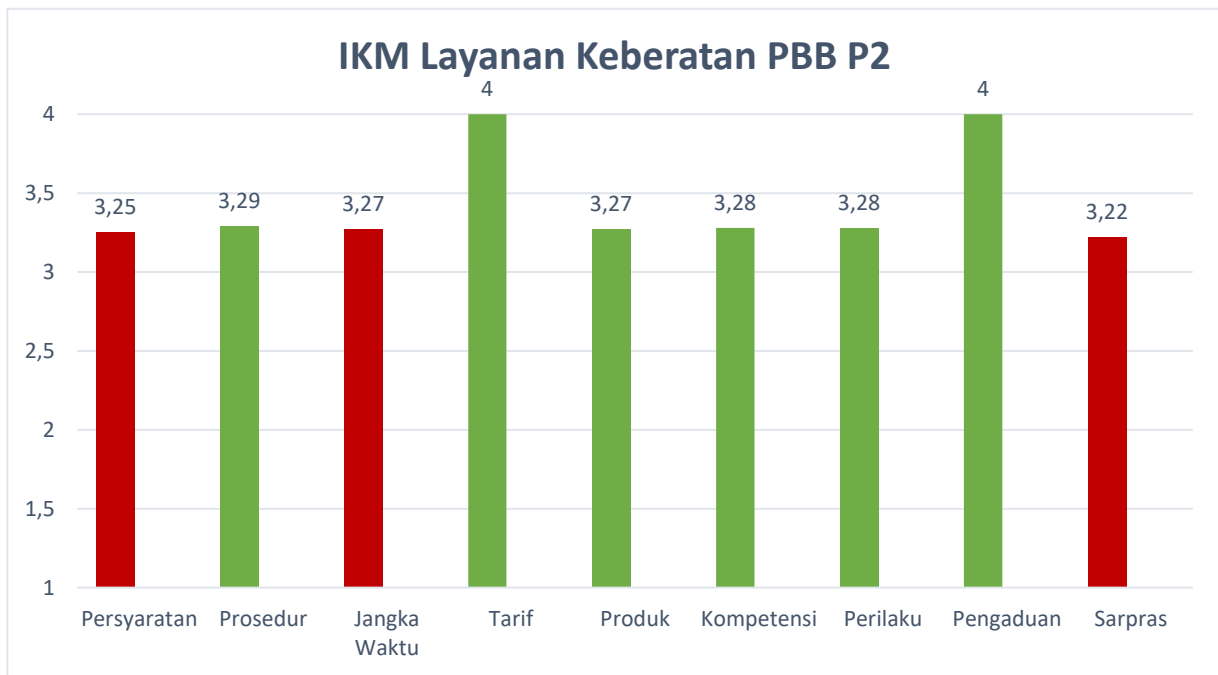
Gambar 4. Grafik Nilai SKM Layanan Balik Nama (Mutasi) PBB P2



Tabel 5. Detail Nilai SKM Layanan Keberatan PBB P2

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,25	3,29	3,27	4	3,27	3,28	3,28	4	3,22
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	85,69 (A atau Sangat Baik)								

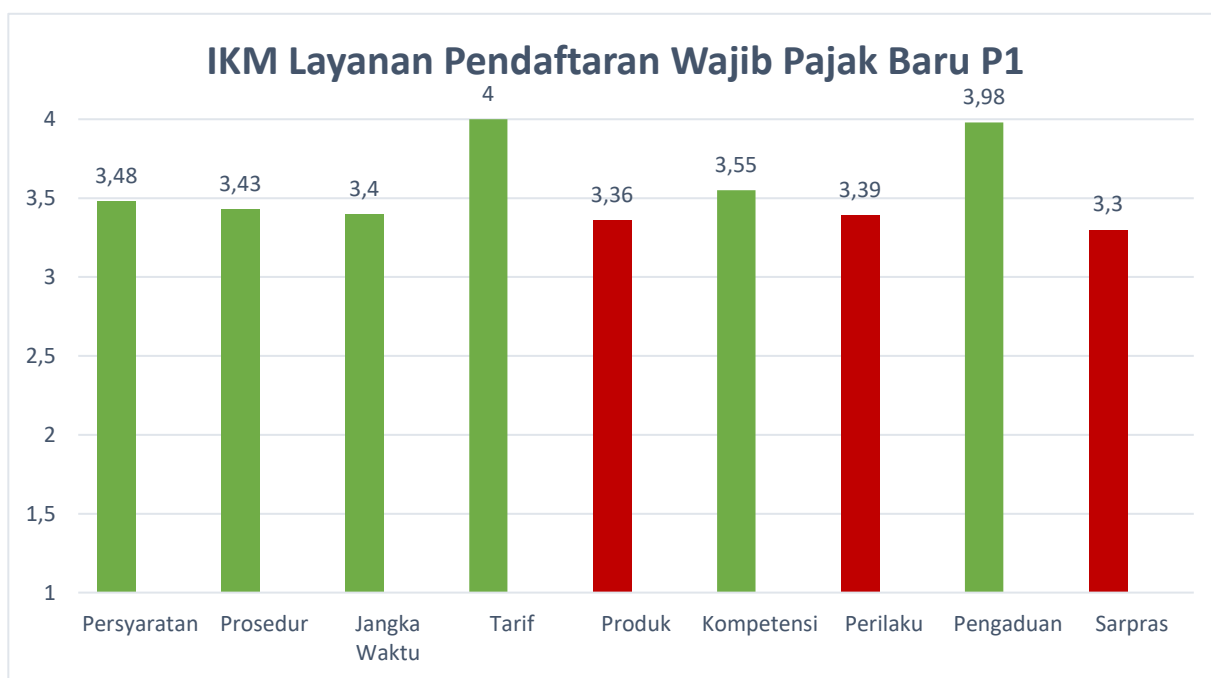
Gambar 5. Grafik Nilai SKM Layanan Keberatan PBB P2



Tabel 6. Detail Nilai SKM Layanan Pendaftaran Wajib Pajak Baru P1

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,43	3,4	4	3,36	3,55	3,39	3,98	3,3
Kategori	B	B	B	A	B	A	B	A	B
IKM Unit Layanan	88,59 (A atau Sangat Baik)								

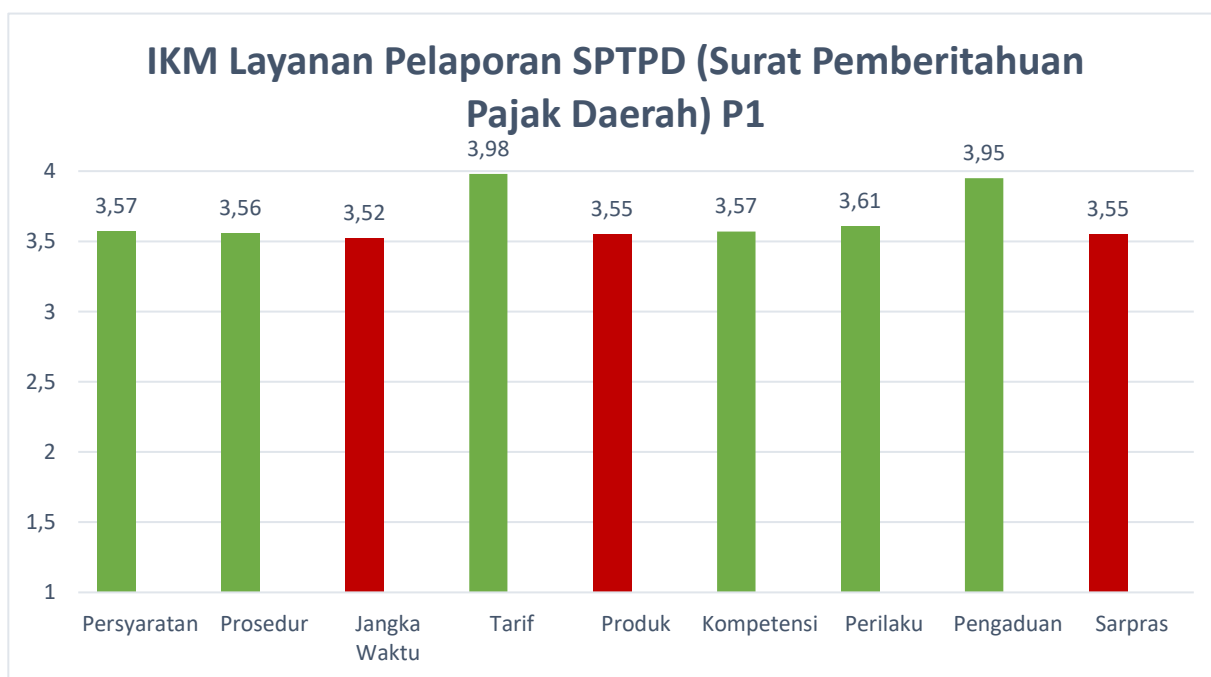
Gambar 6. Grafik Nilai SKM Layanan Pendaftaran Wajib Pajak Baru P1



Tabel 7. Detail Nilai SKM Layanan Pelaporan SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) P1

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,57	3,56	3,52	3,98	3,55	3,57	3,61	3,95	3,55
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,22 (A atau Sangat Baik)								

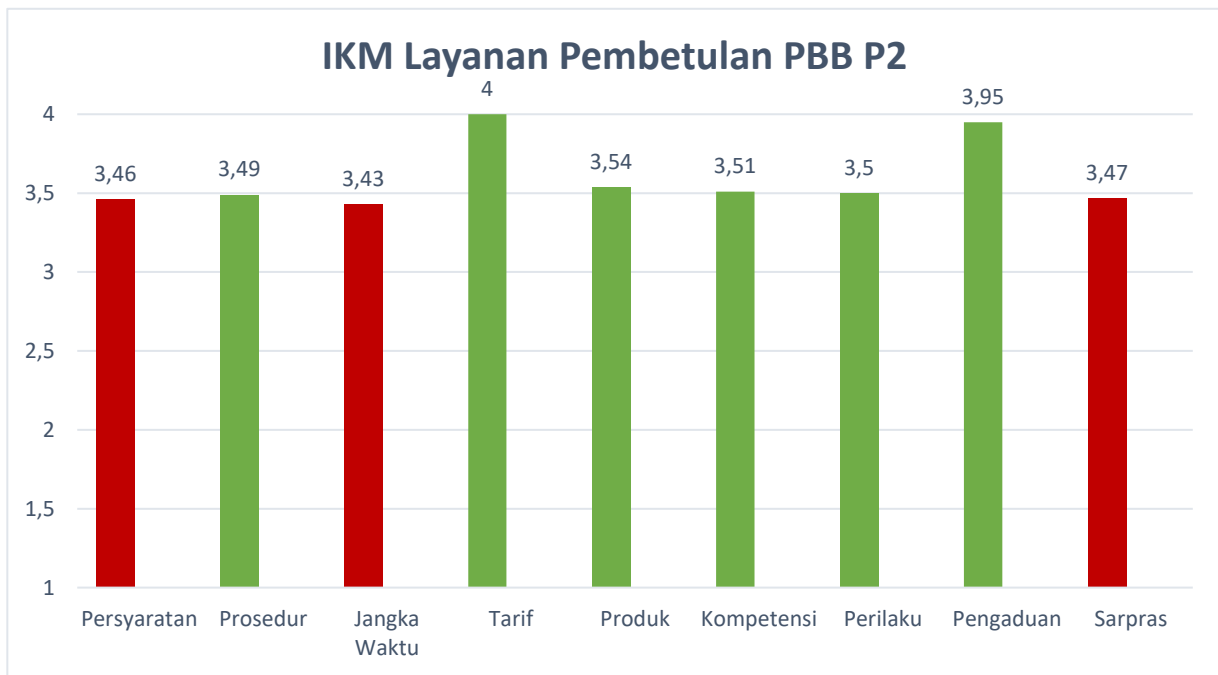
Gambar 7. Grafik Nilai SKM Layanan Pelaporan SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) P1



Tabel 8. Detail Nilai SKM Layanan Pembetulan PBB P2

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,46	3,49	3,43	4	3,54	3,51	3,5	3,95	3,47
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	89,88 (A atau Sangat Baik)								

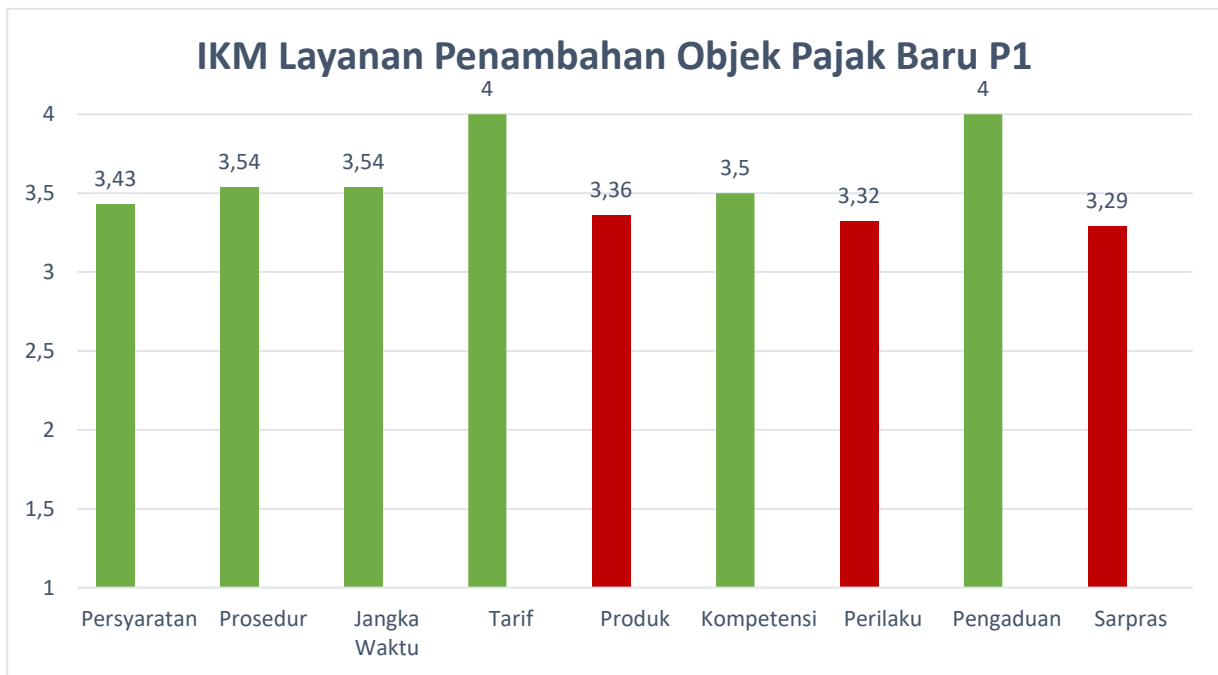
Gambar 8. Grafik Nilai SKM Layanan Pembetulan PBB P2



Tabel 9. Detail Nilai SKM Layanan Penambahan Objek Pajak Baru P1

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,43	3,54	3,54	4	3,36	3,5	3,32	4	3,29
Kategori	B	A	A	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	88,79 (A atau Sangat Baik)								

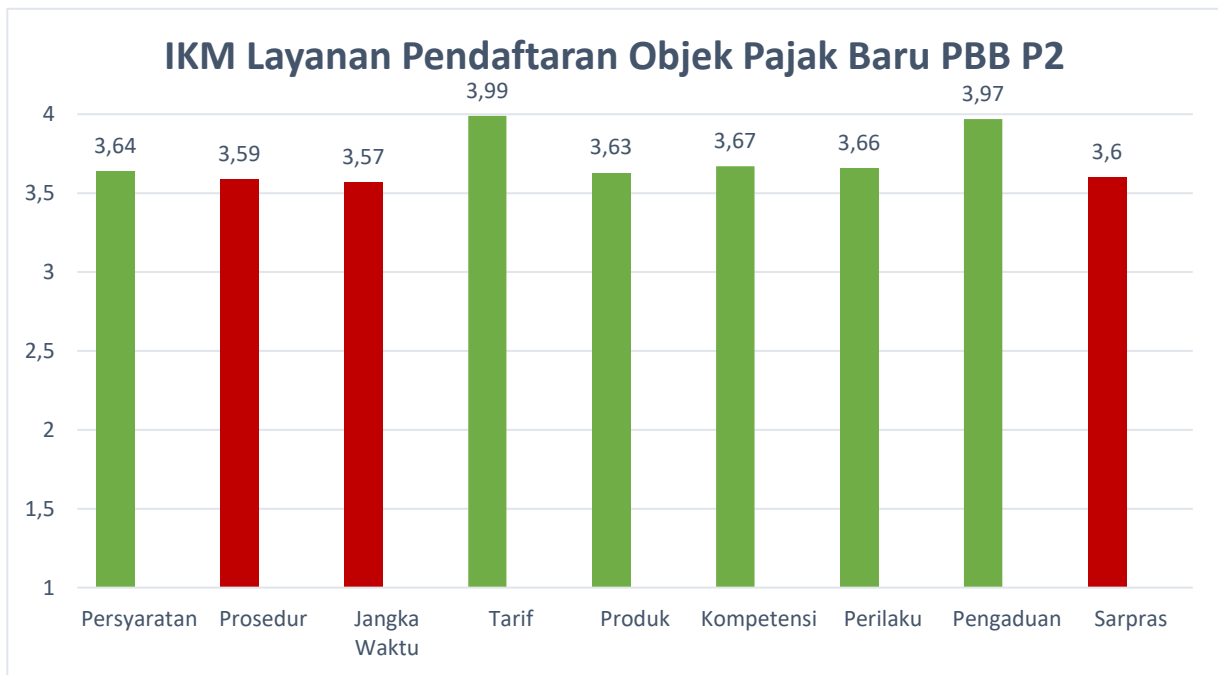
Gambar 9. Grafik Nilai SKM Layanan Penambahan Objek Pajak Baru P1



Tabel 10. Detail Nilai SKM Layanan Pendaftaran Objek Pajak Baru PBB P2

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,64	3,59	3,57	3,99	3,63	3,67	3,66	3,97	3,6
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,55 (A atau Sangat Baik)								

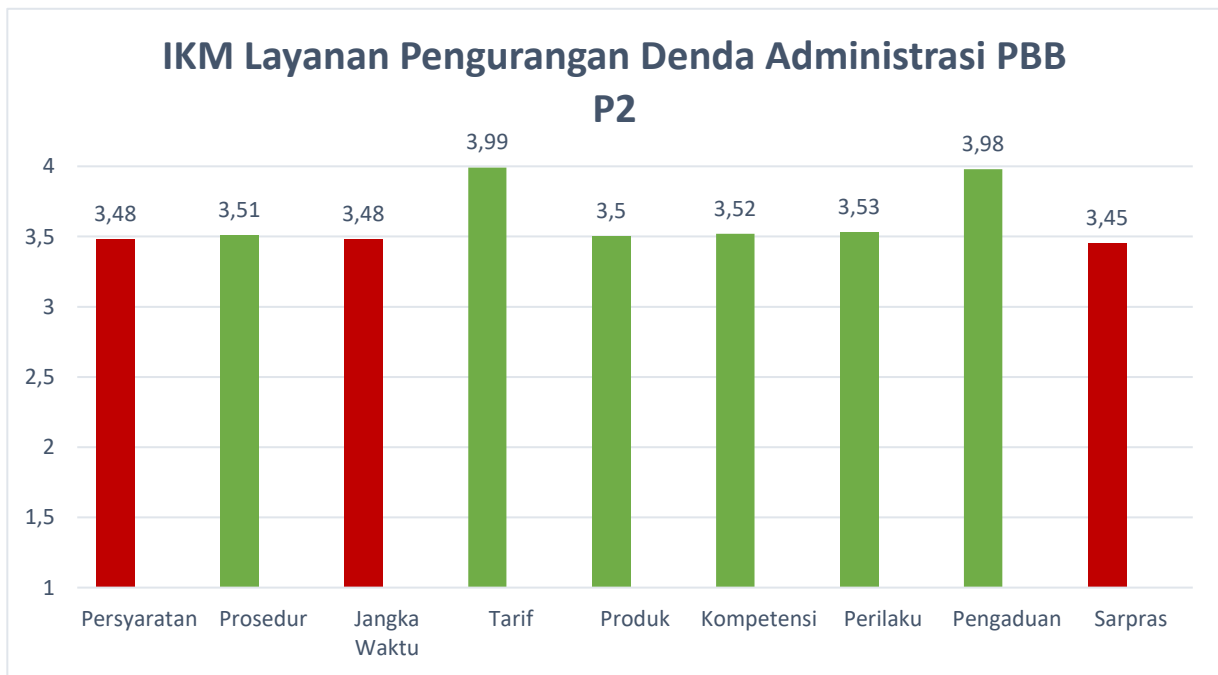
Gambar 10. Grafik Nilai SKM Layanan Pendaftaran Objek Pajak Baru PBB P2



Tabel 11. Detail Nilai SKM Layanan Pengurangan Denda Administrasi PBB P2

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,51	3,48	3,99	3,5	3,52	3,53	3,98	3,45
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	90,14 (A atau Sangat Baik)								

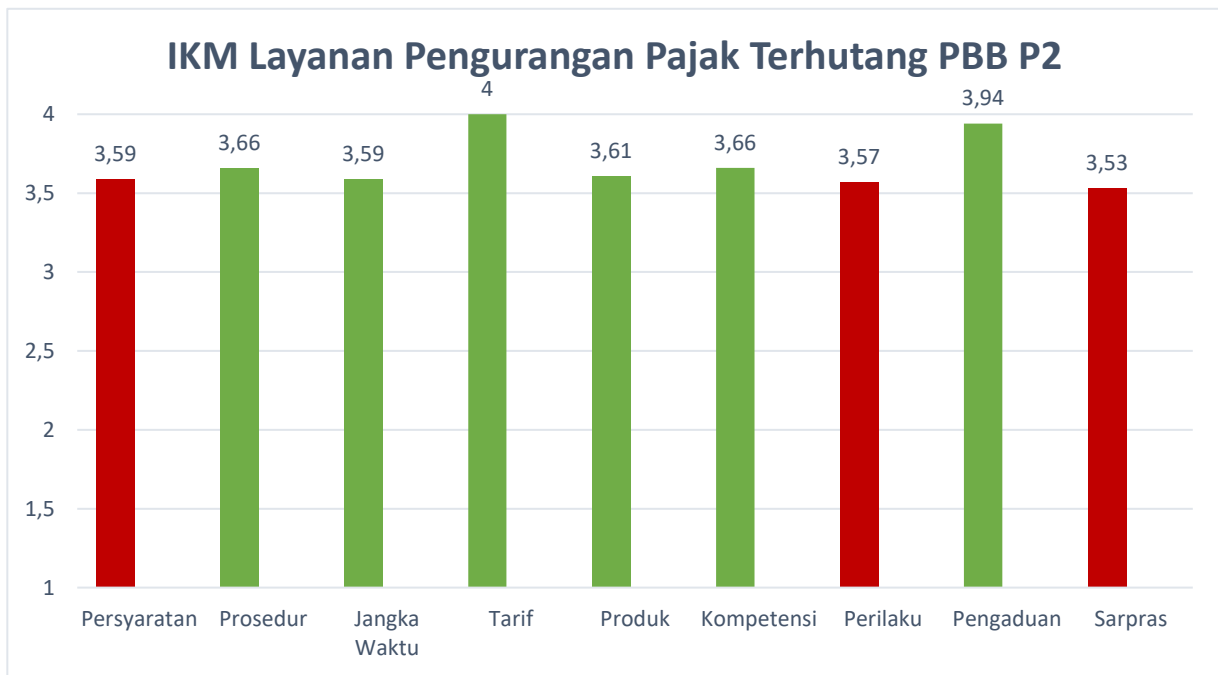
Gambar 11. Grafik Nilai SKM Layanan Pengurangan Denda Administrasi PBB P2



Tabel 12. Detail Nilai SKM Layanan Pengurangan Pajak Terhutang PBB P2

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,59	3,66	3,59	4	3,61	3,66	3,57	3,94	3,53
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	92,05 (A atau Sangat Baik)								

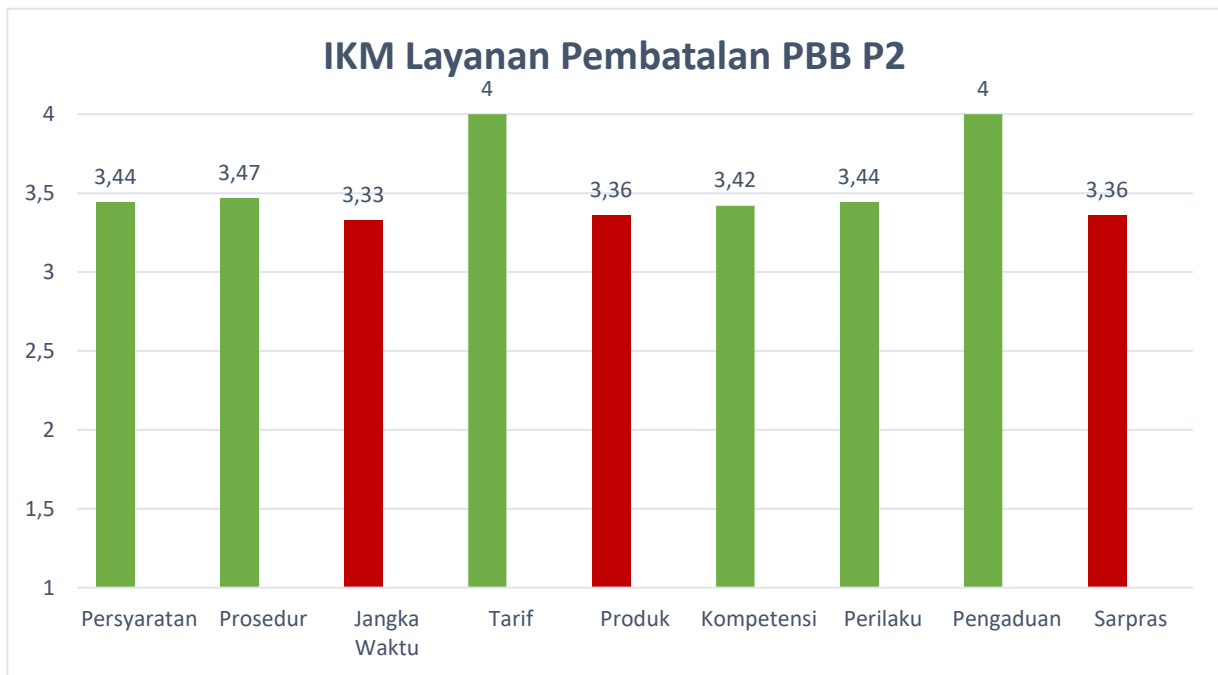
Gambar 12. Grafik Nilai SKM Layanan Pengurangan Pajak Terhutang PBB P2



Tabel 13. Detail Nilai SKM Layanan Pembatalan PBB P2

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,44	3,47	3,33	4	3,36	3,42	3,44	4	3,36
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	88,43 (A atau Sangat Baik)								

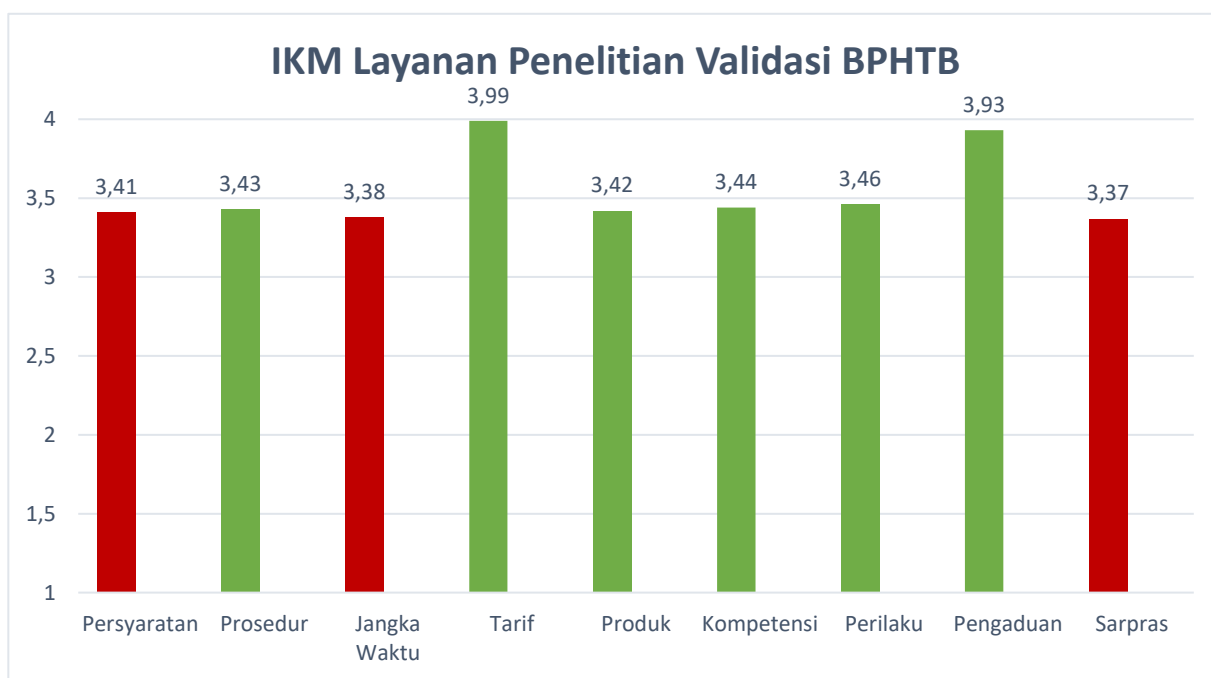
Gambar 13. Grafik Nilai SKM Layanan Pembatalan PBB P2



Tabel 14. Detail Nilai SKM Layanan Penelitian Validasi BPHTB

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,41	3,43	3,38	3,99	3,42	3,44	3,46	3,93	3,37
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	88,41 (A atau Sangat Baik)								

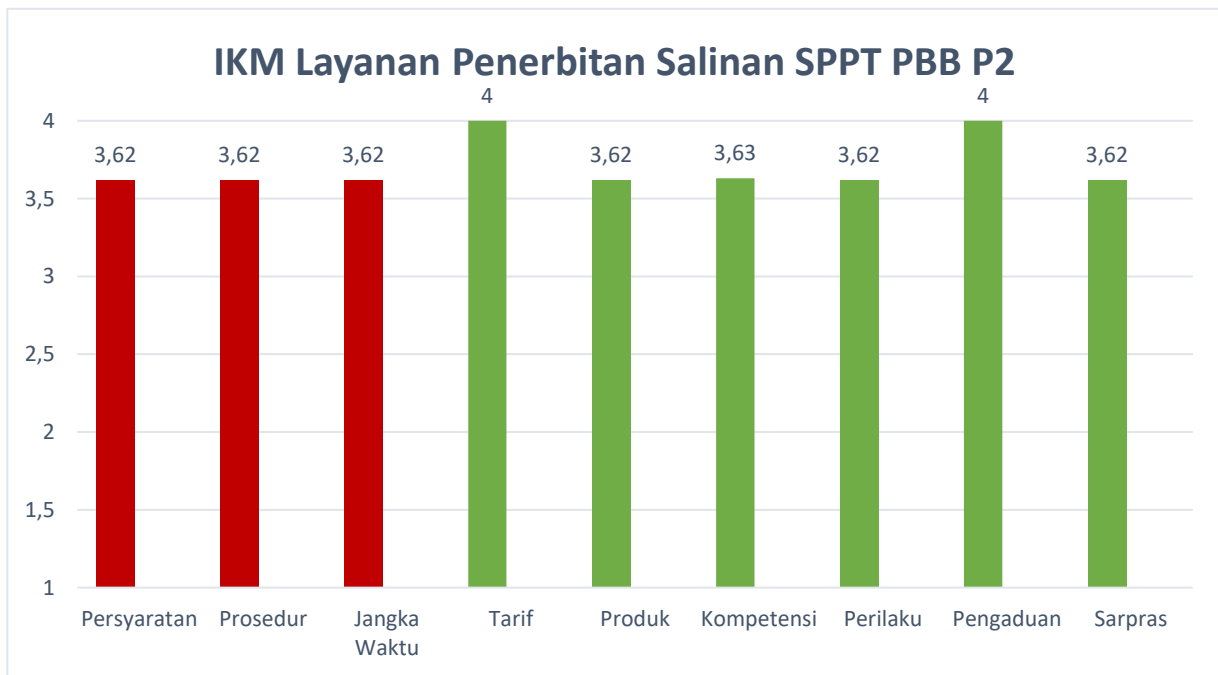
Gambar 14. Grafik Nilai SKM Layanan Penelitian Validasi BPHTB



Tabel 15. Detail Nilai SKM Layanan Penerbitan Salinan SPPT PBB P2

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,62	3,62	3,62	4	3,62	3,63	3,62	4	3,62
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,6 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 15. Grafik Nilai SKM Layanan Penerbitan Salinan SPPT PBB P2



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,45 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Layanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,48.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,96 serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,51.

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 :

- “Sarana dan prasarana perlu diperhatikan lagi”.
- “Untuk pelayanan balik nama PBB mohon bisa dipercepat”.
- “Jangan Keseringan Offline di BPHTB dan Gangguan Bayar BPHTB”.

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

- Sarana dan prasarana untuk kelompok rentan seperti Lansia, Difabel, Wanita Hamil Ibu menyusui dan anak-anak masih kurang memadai.
- Waktu penyelesaian layanan yang masih dirasakan cukup lama oleh masyarakat.
- Gangguan pada server yang terkadang membuat layanan online menjadi terhambat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 rapat internal bersama dengan pelaksana pelayanan. 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	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	Penambahan kursi prioritas untuk kelompok rentan (Lansia, Difabel, Wanita Hamil dan Anak-Anak), Pembuatan Ramp atau jalur landai untuk akses kursi roda, pemeliharaan dan rehab toilet ruang pelayanan, Ruang Laktasi	√	√	√		Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Waktu Pelayanan	Rapat evaluasi kinerja terkait pelayanan dan Penambahan mesin antrian Opsen		√	√	√	Bagian Umum dan Kepegawaian Bidang Pajak I dan Bidang Pajak II

3	Produk Layanan	Melakukan pemeliharaan dan upgrade kebutuhan server	√	√	√		Bidang Perencanaan dan Pengendalian Operasional dan 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 terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,80 yang mana dalam tiga tahun terakhir terus menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, serta Produk Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99, Penanganan dan Pengaduan, saran dan masukan 3,96 serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,51.

Kabupaten Bandung, 15 November 2024

Kepala Badan Pendapatan Daerah



(Drs. M. Ahmad Djohara, M.Si)

NIP 196509241987021002

LAMPIRAN

1. Kuesioner Manual

**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	☐ WIRAUSSAHA		
		☐ LAINNYA	(SEBUTKAN)						
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA :	(MISAL : KTP, AKTA, SERTIFIKAT, DLL)								

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

AN DAN MASUKAN:

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNSUR PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
Tahun 2024**

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.99
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.96
U6	Kompetensi Pelaksana	3.51
U7	Perilaku Pelaksana	3.5
U2	Prosedur	3.49
U1	Persyaratan	3.49
U5	Produk Layanan	3.48
U3	Waktu Pelayanan	3.45
U9	Sarana dan Prasarana	3.44

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.99
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.96
U6	Kompetensi Pelaksana	3.51

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.44
U3	Waktu Pelayanan	3.45
U5	Produk Layanan	3.48

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3320	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
3321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	11614	11631	11508	13307	11583	11708	11668	13201	11459	
NRR/Unsur	3.49	3.49	3.45	3.99	3.48	3.51	3.5	3.96	3.44	
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B	
NRR tertbg/Unsur	0.39	0.39	0.38	0.44	0.39	0.39	0.39	0.44	0.38	*)3.59
IKM Unit Pelayanan										**) 89.8

Rentang Usia	Banyaknya	Pekerjaan	Banyaknya	Pendidikan	Banyaknya	Jenis Kelamin	Banyaknya
9 s.d 14	0	PNS	344	SD	7	Laki - laki	2106
15 s.d 30	617	TNI	35	SMP	39	Perempuan	1225
31 s.d 40	708	POLRI	18	SMA	1762	Jumlah	3331
41 s.d 50	881	SWASTA	1238	D3	154		
51 s.d 60	756	Lainnya	1696	D4/S1	1275		
61 Keatas	369			S2	51		
Jumlah	3331			S3	5		
				Lainnya	38		

IKM Unit Pelayanan : 89.8

Nilai Mutu IKM : A

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

