



BAPENDA
BANDUNGBEDAS

LAPORAN

2025

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Bandung

@bapendakabupatenbandung (Instagram)

Komplek Pemda, Jl. Raya Soreang Km. 17,
Pamekaran, Kec. Soreang, Kabupaten Bandung,
Jawa Barat 40912

www.bapenda.bandungkab.go.id

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16-17

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

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

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 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.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 43.488 orang dan sampel sebanyak 2.726 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 2.726 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	1.850	67,8%
		Perempuan	876	32,2%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	43	1,6%
		SMA/Sederajat	1.587	58,3%
		D1/D2/D3	144	5,3%
		D4/S1	905	33,2%
		S2	46	1,7%
		S3	1	0,04%
3	Pekerjaan	ASN	170	6,3%
		TNI	23	0,9%
		POLRI	9	0,33%
		Swasta	1.125	41,3%
		Wirausaha	1.399	51,5%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya		

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas		0%
		Disabilitas		0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		0%
		Disabilitas Intelektual		0%
		Disabilitas Mental		0%
		Disabilitas Sensorik		0%

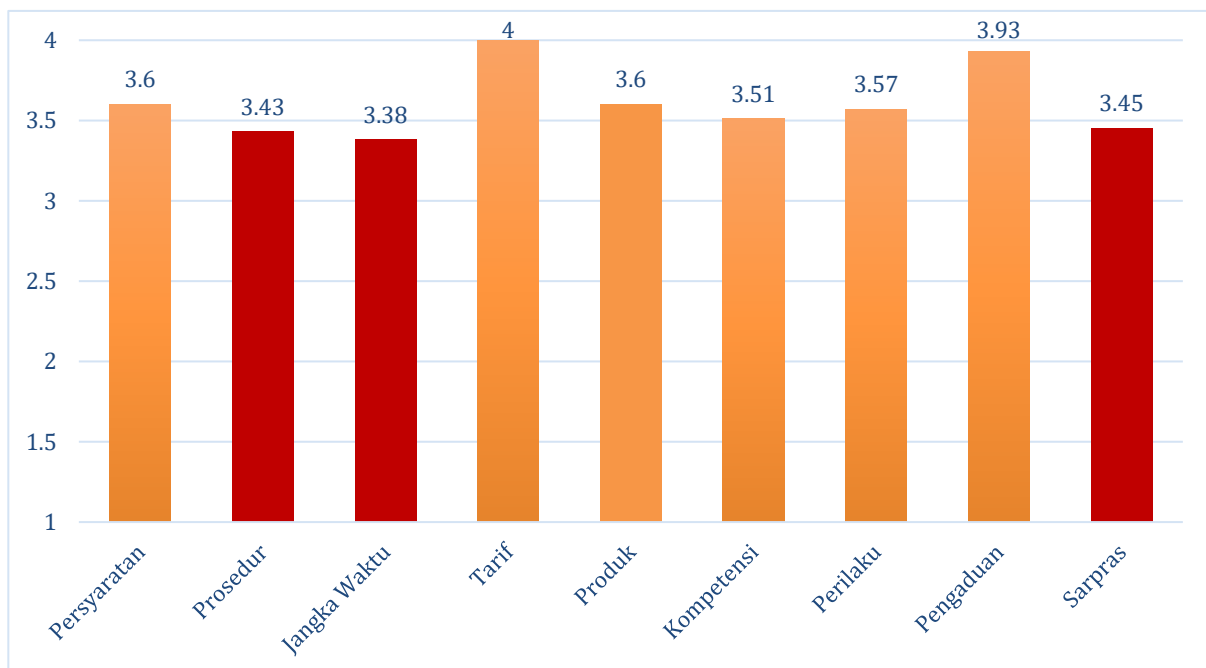
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosed ur	Wakt u	Biaya	Produk	Kom peten si	Peril aku	Aduan	Sarpr as	IKM Per Jenis Layanan
1.	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	335	3.65	3.53	3.48	4	3.58	3.56	3.64	3.96	3.49	91.37
2.	PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	320	3.62	3.33	3.37	4	3.56	3.44	3.42	3.87	3.45	89.01
3.	PENERBITAN SALINAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TERHUTANG (SPPT) PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	30	3.7	3.63	3.5	4	3.47	3.43	3.27	3.67	3.57	89.54
4.	BALIK NAMA OBJEK/SUBJEK (MUTASI) PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	356	3.59	3.33	3.31	4	3.55	3.41	3.47	3.88	3.44	88.81
5.	PEMBETULAN SPPT/SKP PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	132	3.58	3.48	3.41	3.99	3.64	3.52	3.64	3.93	3.48	90.78
6.	PEMBATALAN SPPT/SKP PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	43	3.56	3.58	3.33	4	3.74	3.47	3.6	3.98	3.44	90.83

7.	VALIDASI BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN	391	3.53	3.34	3.33	4	3.57	3.45	3.6	3.92	3.36	89.13
8.	PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI/DENDA PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	189	3.51	3.48	3.37	4	3.59	3.55	3.61	3.96	3.47	90.39
9.	PENGURANGAN PAJAK TERHUTANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	73	3.52	3.34	3.41	4	3.49	3.42	3.6	3.99	3.59	89.92
10.	KEBERATAN TERHUTANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	5	3.8	4	3.8	4	3.8	4	3.6	4	4	97.22
11.	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	385	3.62	3.49	3.4	4	3.68	3.59	3.64	3.95	3.47	91.18
12.	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	6	3.33	3.5	3.17	4	3.33	3.67	3.5	3.83	3.67	88.89
13.	PENAMBAHAN OBJEK PAJAK BARU : PBJT MAKANAN DAN/ATAU MINUMAN,	79	3.71	3.57	3.47	4	3.66	3.51	3.65	3.97	3.53	91.88

	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											
14.	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	384	3.61	3.49	3.39	4	3.68	3.57	3.59	3.95	3.45	90.91
Rerata IKM Per Unsur			3.6	3.43	3.38	4	3.6	3.51	3.57	3.93	3.45	90.2
IKM Unit Layanan			90.2									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek prosedur layanan, jangka waktu pelayanan dan sarana prasarana merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.38. Selanjutnya, prosedur yang mendapatkan nilai 3.43 adalah nilai terendah kedua. Serta sarana prasarana mendapatkan nilai 3.45 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan dirasa terlalu banyak, kurang mudah, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai waktu pelayanan yang kurang cepat dalam proses nya dan dimohonkan agar proses waktu pelayanan dapat dipercepat kedepannya. Lalu terdapat keluhan mengenai sarana prasarana khususnya area parkir yang kurang memadai kapasitasnya kepada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih

penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan alur prosedur layanan agar lebih mudah dipahami, meningkatkan keterampilan pelayanan agar terciptanya pelayanan yang cepat, serta meningkatkan sarana prasarana khususnya area parkir bagi pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur.	2026	Kepala Bidang Pajak I dan Kepala Bidang Pajak II
2	Waktu Pelayanan	Rapat evaluasi kinerja terkait pelayanan.	2026	Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Pajak I dan Kepala Bidang Pajak II
3.	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemisahan tempat parkir antara parkiran Wajib Pajak dengan pegawai Bapenda.	2026	Kassubag Umum dan Kepegawaian

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

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
1	Persyaratan	3,49
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49
3	Waktu Penyelesaian	3,45
4	Biaya/Tarif	3,99
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,48
6	Kompetensi Pelaksana	3,51
7	Perilaku Pelaksana	3,5
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96
9	Sarana dan Prasarana	3,44

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Sarana dan Prasarana	Sudah	Penambahan sarana prasarana seperti, kursi prioritas untuk Kelompok Rentan (Lansia, Difabel, Wanita Hamil dan Anak-Anak), pembuatan jalur landai untuk akses kursi roda, pemeliharaan dan rehab toilet serta ruang laktasi	https://bit.ly/Lampiran_Laporan_Tindak_Lanjut_2024
			ada hambatan/tantangan yang dihadapi : Penambahan sarana prasarana kursi prioritas untuk Kelompok Rentan belum terealisasi	
2	2.1 Waktu Pelayanan	Belum	Rapat evaluasi kinerja terkait pelayanan dan Penambahan mesin antrian Opsen PKB dan BBNKB	
			Ada hambatan/tantangan yang dihadapi : mesin antrian Opsen PKB dan BBNKB belum terealisasi	

3	3.1 Produk Layanan	Sudah	Melakukan Pemeliharaan dan upgrade kebutuhan server	
			Tidak ada hambatan/tantangan yang di hadapi	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 2.726 orang mengisi SKM pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung di tahun 2025. Layanan Validasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 391 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,2. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur dan Waktu Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Efisiensi anggaran terkait pengadaan sarana prasarana kursi prioritas untuk Kelompok Rentan dan mesin antrian Opsen PKB dan BBNKB belum terealisasi.

Soreang, November 2025

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BANDUNG**



ERWAN KUSUMA HERMAWAN, S.Sos., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 197208011997031004

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

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

No	P	R
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	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	
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	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	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	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi dan kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	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	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	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	

REMARK DAN MASUKAN:

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

Silahkan Masukan Identitas Responden

NIK e-KTP/NISN/No.Telp

Jenis Kelamin

-- Pilih Pendidikan --

-- Pilih Pekerjaan --

Usia

[Next](#)

2. Hasil Olah Data SKM

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	3.6
U2	Prosedur	3.43
U3	Waktu Pelayanan	3.38
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.6
U6	Kompetensi Pelaksana	3.51
U7	Perilaku Pelaksana	3.57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.93
U9	Sarana dan Prasarana	3.45

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	445
31 s.d 40	758
41 s.d 50	854
51 s.d 60	590
61 Keatas	79
Jumlah	2.726

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	170
TNI	23
POLRI	9
SWASTA	1.125
Lainnya	1.399

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	43
SMA	1.587
D3	144
D4/S1	905
S2	46
S3	1
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	1.850
Perempuan	876
Jumlah	2.726

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.93
U5	Produk Layanan	3.6
U1	Persyaratan	3.6
U7	Perilaku Pelaksana	3.57
U6	Kompetensi Pelaksana	3.51
U9	Sarana dan Prasarana	3.45
U2	Prosedur	3.43
U3	Waktu Pelayanan	3.38

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.93
U5	Produk Layanan	3.6

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.38
U2	Prosedur	3.43
U9	Sarana dan Prasarana	3.45

IKM Unit Pelayanan : 90.2

Nilai Mutu IKM : A

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)

