BAPENDA
BANDUNG BEDAS

BANDUNG
LEBIH BEDAS!

LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BANDUNG

SEMESTER I
2026

@bapendakabupatenbandung

www.bapenda.bandungkab.go.id

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

DAFTAR ISI

LAPORAN 1

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 1

DAFTAR ISI 2

BAB I i

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

1.4 Prinsip 3

1.5 Pelaksana SKM 3

BAB II 4

PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1 Metode Pengumpulan Data 4

2.2 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM 5

2.4 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

3.1 Jumlah Responden 7

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan) 28

BAB IV 44

ANALISIS HASIL SKM 44

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 44

4.2 Rencana Tindak Lanjut 45

4.3 Tren Nilai SKM 46

BAB V 47

KESIMPULAN 47

LAMPIRAN 48

1. Kuesioner 48

2. Hasil Olah Data SKM 49

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 50

51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat menjadi aspek yang penting, sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan. Selain itu, keterlibatan masyarakat juga dapat mendorong perumusan kebijakan pelayanan publik agar lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sebagai tindak lanjut atas amanat peraturan perundang-undangan tersebut, ditetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melibatkan masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan. Penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan 24 (dua puluh empat) unsur yang meliputi standar pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan konsultasi dan pengaduan.

Dalam rangka mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, perlu dilaksanakan survei atau jajak pendapat terhadap pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, telah dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yang hasilnya menyajikan data dan informasi mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Pengukuran dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh data yang akurat, objektif, dan komprehensif. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam rangka melakukan perbaikan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan prima. Dengan tercapainya pelayanan prima, diharapkan harapan dan tuntutan masyarakat atas pemenuhan hak-haknya sebagai warga negara dapat terpenuhi secara optimal.

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;
- Peraturan Bupati Bandung Nomor 57 Tahun 2025 tentang Kedudukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- Peraturan Bupati Bandung Nomor 86 Tahun 2025 Tentang Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah.

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 Pajak Daerah, Pelayanan 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.

1.4 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan, Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif, Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan, Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan, Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas, Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5 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 telah dibentuk dan ditetapkan dalam Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 188.4/Kep.11-Sekret/2025, tanggal 6 Januari 2025 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pendapatan Daerah.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner manual dan elektronik. Kuesioner elektronik menggunakan aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat yang dibuat oleh Diskominfo Kabupaten Bandung yang dapat diakses pada link (skm.bandungkab.go.id) dimana masyarakat atau responden mengisi kuisioner dengan menggunakan perangkat komputer layar sentuh mandiri (*self-service*) yang disediakan oleh Bapenda dimana hasilnya tersambung langsung ke server e-skm yang ada di Diskominfo Kabupaten Bandung. Kuesioner manual disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah 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 yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu survei terhadap responden dilakukan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung setelah pemohon menyelesaikan jenis layanan pajak daerah. Pengisian survey dilakukan secara elektronik melalui aplikasi skm.bandungkab.go.id. Responden mengisi langsung kuesioner melalui device handphone dengan melakukan scan barcode qr yang ada di meja pelayanan atau bisa melalui perangkat komputer layar sentuh mandiri (*self-service*) yang disediakan atau bagi pemohon/responden yang memerlukan bantuan dalam pengisian kuisioner akan dipandu dan didampingi oleh petugas SKM. Hasil pengisian kuisioner oleh responden terhubung langsung ke server e-skm, sehingga nilai IKM diperoleh secara otomatis pada saat itu juga.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Waktu Penyelesaian
1.	Persiapan	Januari 2026	5 Hari
2.	Pengumpulan Data	Januari - November 2026	11 Bulan
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Triwulan I	April 2026	5 Hari
4.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Semester I	Juli 2026	5 Hari
5.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Triwulan III	Oktober 2026	5 Hari
6.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026	Desember 2026	5 Hari

2.4 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 survey sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.726 (Dua Ribu Tujuh Ratus Dua Puluh Enam) responden. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	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

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 635 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	423	66,61%
		PEREMPUAN	212	33,39%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	270	42,52%
		D3	25	3,94%
		D4/S1	314	49,45%
		S2	11	1,73%
		S3	1	0,16%
3	PEKERJAAN	PNS	47	7,40%
		TNI	1	0,16%
		POLRI	5	0,79%
		SWASTA	202	31,81%
		LAINNYA	380	59,84%
4.	JENIS LAYANAN	PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN	83	24.78%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PERKOTAAN (PBB-P2)		
		BALIK NAMA OBJEK/SUBJEK (MUTASI) PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	75	21.74%
		PEMBATALAN SPPT/SKP PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	18	41.86%
		PENGURANGAN PAJAK TERHUTANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	15	20.55%
		PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI/DENDA PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	48	25.4%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		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	17	425%
		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	23	30.26%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		BUKAN LOGAM DAN BATUAN (MBLB), DAN PAJAK AIR TANAH		
		VALIDASI BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN	82	20.97%
		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	84	21.82%
		PEMBETULAN SPPT/SKP PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)	28	21.37%
		PENERBITAN SALINAN SURAT	10	45.45%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PEMBERITAHUAN PAJAK TERHUTANG (SPPT) PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)		
		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	83	24.78%
		KEBERATAN TERHUTANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN	4	100%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PERKOTAAN (PBB-P2)		
		PELAPORAN SPTPD : PBJT MAKANAN DAN/ATAU MINUMAN, PBJT TENAGA LISTRIK, PBJT JASA PERHOTELAN, PBJT JASA PARKIR, PBJT JASA KESENIAN DAN HIBURAN, PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN (MBLB))	80	21%

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	36	52,94%
		PEREMPUAN	32	47,06%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	28	41,18%
		D3	1	1,47%
		D4/S1	35	51,47%
		S2	3	4,41%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	8	11,76%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	1,47%
		SWASTA	21	30,88%
		LAINNYA	38	55,88%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	1	1,47%
		31 s.d 40	16	23,53%
		41 s.d 50	27	39,71%
		51 s.d 60	14	20,59%
		61 Keatas	10	14,71%

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	48	64%
		PEREMPUAN	27	36%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	42	56%
		D3	3	4%
		D4/S1	30	40%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	7	9,33%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	20	26,67%
		LAINNYA	48	64%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	1	1,33%
		31 s.d 40	16	21,33%
		41 s.d 50	27	36%
		51 s.d 60	26	34,67%
		61 Keatas	5	6,67%

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	10	55.55%
		PEREMPUAN	8	44.44%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	11	61.11%
		D3	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		D4/S1	7	38.88%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	1	5.55%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	5	27.77%
		LAINNYA	12	66.66%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	0	0%
		31 s.d 40	3	16.66%
		41 s.d 50	8	44,44%
		51 s.d 60	3	16,67%
		61 Keatas	4	22,22%

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	9	60%
		PEREMPUAN	6	40%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		SMA	11	73,33%
		D3	0	0%
		D4/S1	4	26,67%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	1	6,67%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	3	20%
		LAINNYA	11	73,33%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	2	13,33%
		31 s.d 40	1	6,67%
		41 s.d 50	4	26,67%
		51 s.d 60	6	40%
		61 Keatas	2	13,33%

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	28	58,33%
		PEREMPUAN	20	41,67%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		SMP	0	0%
		SMA	26	54,17%
		D3	0	0%
		D4/S1	21	43,75%
		S2	1	2,08%
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	7	14,58%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	8	16,67%
		LAINNYA	33	68,75%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	3	6.25%
		31 s.d 40	6	12.5%
		41 s.d 50	9	18.75%
		51 s.d 60	16	33,33%
		61 Keatas	14	29,17%

6. **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	14	82,35%
		PEREMPUAN	3	17,65%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	4	23,53%
		D3	1	5,88%
		D4/S1	12	70,59%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	4	23,53%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	5,88%
		SWASTA	3	17,65%
		LAINNYA	9	52,94%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	7	41,18%
		31 s.d 40	5	29,41%
		41 s.d 50	5	29,41%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		51 s.d 60	0	0%
		61 Keatas	0	0%

7. 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	15	65,22%
		PEREMPUAN	8	34,78%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	11	47,83%
		D3	0	0%
		D4/S1	12	52,17%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	6	26,09%
		LAINNYA	17	73,91%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		15 s.d 30	1	4,35%
		31 s.d 40	4	17,39%
		41 s.d 50	9	39,13%
		51 s.d 60	5	21,74%
		61 Keatas	4	17,39%

8. LAYANAN VALIDASI BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	59	71,95%
		PEREMPUAN	23	28,05%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	38	46,34%
		D3	3	3,66%
		D4/S1	39	47,56%
		S2	1	1,22%
		S3	1	1,22%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	1	1,22%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	1,22%
		SWASTA	30	36,59%
		LAINNYA	50	60,98%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	9	10,98%
		31 s.d 40	19	23,17%
		41 s.d 50	33	40,24%
		51 s.d 60	13	15,85%
		61 Keatas	8	9,76%

9. 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	52	61,90%
		PEREMPUAN	32	38,10%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	40	47,62%
		D3	4	4,76%
		D4/S1	39	46,43%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		LAINNYA	1	1,19%
3	PEKERJAAN	PNS	9	10,71%
		TNI	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		POLRI	1	1,19%
		SWASTA	19	22,62%
		LAINNYA	55	65,48%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	15	17,86%
		31 s.d 40	20	23,81%
		41 s.d 50	23	27,38%
		51 s.d 60	20	23,81%
		61 Keatas	6	7,14%

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	64,29%
		PEREMPUAN	10	35,71%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	9	32,14%
		D3	1	3,57%
		D4/S1	16	57,14%
		S2	2	7,14%
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	7,14%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		TNI	1	3,57%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	9	32,14%
		LAINNYA	16	57,14%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	0	0%
		31 s.d 40	5	17,86%
		41 s.d 50	12	42,86%
		51 s.d 60	6	21,43%
		61 Keatas	5	17,86%

11. 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	6	60%
		PEREMPUAN	4	40%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	2	20%
		D3	1	10%
		D4/S1	5	50%
		S2	1	10%
		S3	0	0%
		LAINNYA	1	10%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
3	PEKERJAAN	PNS	1	10%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	2	20%
		LAINNYA	7	70%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	2	20%
		31 s.d 40	1	10%
		41 s.d 50	3	30%
		51 s.d 60	2	20%
		61 Keatas	2	20%

12. 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	67	80,72%
		PEREMPUAN	16	19,28%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	21	25,30%
		D3	6	7,23%
		D4/S1	45	54,22%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		LAINNYA	11	13,25%
3	PEKERJAAN	PNS	2	2,41%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	40	48,19%
		LAINNYA	41	49,40%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	15	18,07%
		31 s.d 40	25	30,12%
		41 s.d 50	19	22,89%
		51 s.d 60	15	18,07%
		61 Keatas	9	10,84%

13. LAYANAN KEBERATAN TERHUTANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	3	75%
		PEREMPUAN	1	25%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	4	100%
		D3	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		D4/S1	0	0%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		LAINNYA	4	100%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	0	0%
		31 s.d 40	2	50%
		41 s.d 50	1	25%
		51 s.d 60	1	25%
		61 Keatas	0	0%

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	58	72,50%
		PEREMPUAN	22	27,50%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		SMP	0	0%
		SMA	23	28,75%
		D3	5	6,25%
		D4/S1	49	61,25%
		S2	3	3,75%
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	4	5%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	1,25%
		SWASTA	36	45%
		LAINNYA	39	48,75%
4	USIA	9 s.d 14	0	0%
		15 s.d 30	11	13,75%
		31 s.d 40	18	22,50%
		41 s.d 50	22	27,50%
		51 s.d 60	19	23,75%
		61 Keatas	10	12,50%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan)

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

Nilai IKM Badan per Unsur Pelayanan untuk seluruh layanan yang di survei di Badan Pendapatan Daerah Selama Semester I Tahun 2026.

Tabel 3.2.1 Detail Nilai IKM Per Unsur untuk seluruh Layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung Semester I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3.75	3.71	3.61	4	3.66	3.61	3.59	3.74	3.72
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**92.77 (A atau Sangat Baik)**								

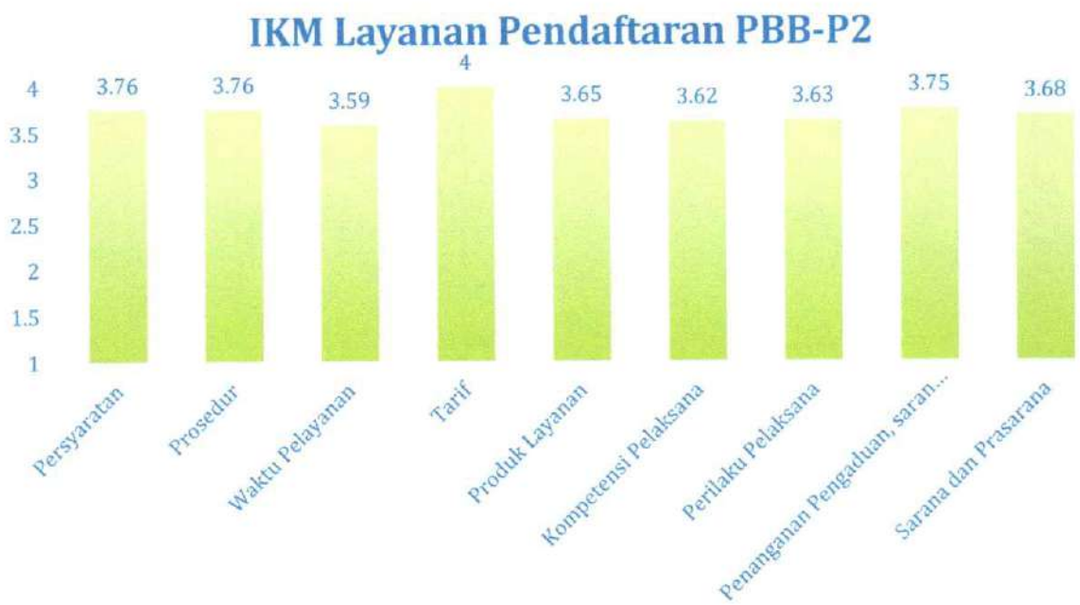
Gambar 3.2.1 Grafik IKM Per Unsur untuk seluruh Layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung Semester I Tahun 2026



Tabel 3.2.2 Detail Nilai IKM 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	3.76	3.76	3.59	4	3.65	3.62	3.63	3.75	3.68
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**92.89 (A atau Sangat Baik)**								

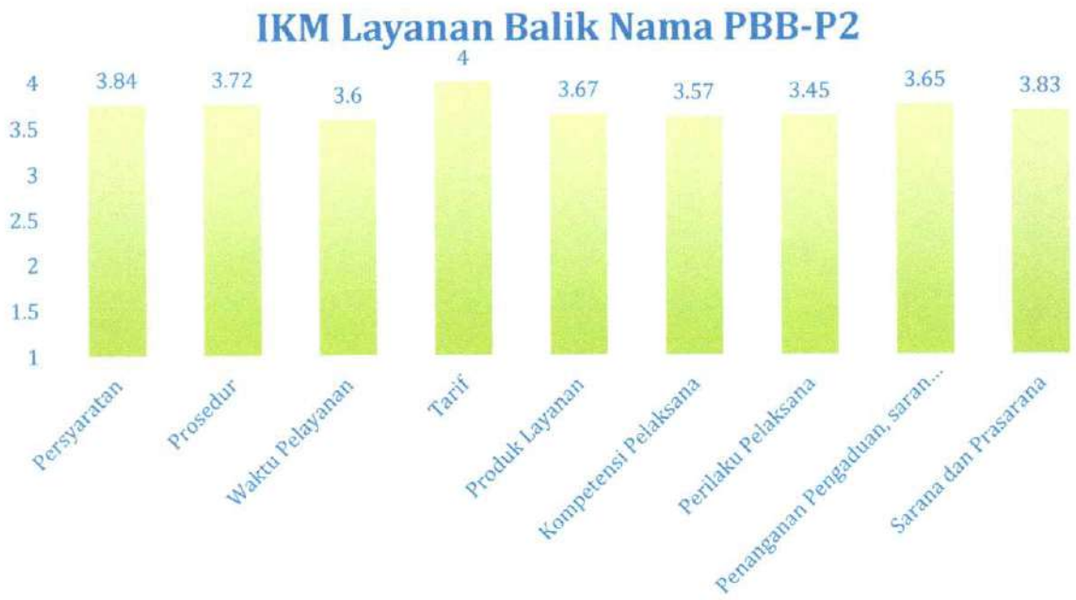
Grafik 3.2.2 Detail Nilai IKM Layanan Pendaftaran Objek Pajak Baru Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) :



Tabel 3.2.3 Detail Nilai IKM 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	3.84	3.72	3.6	4	3.67	3.57	3.45	3.65	3.83
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**B**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**92.59 (A atau Sangat Baik)**								

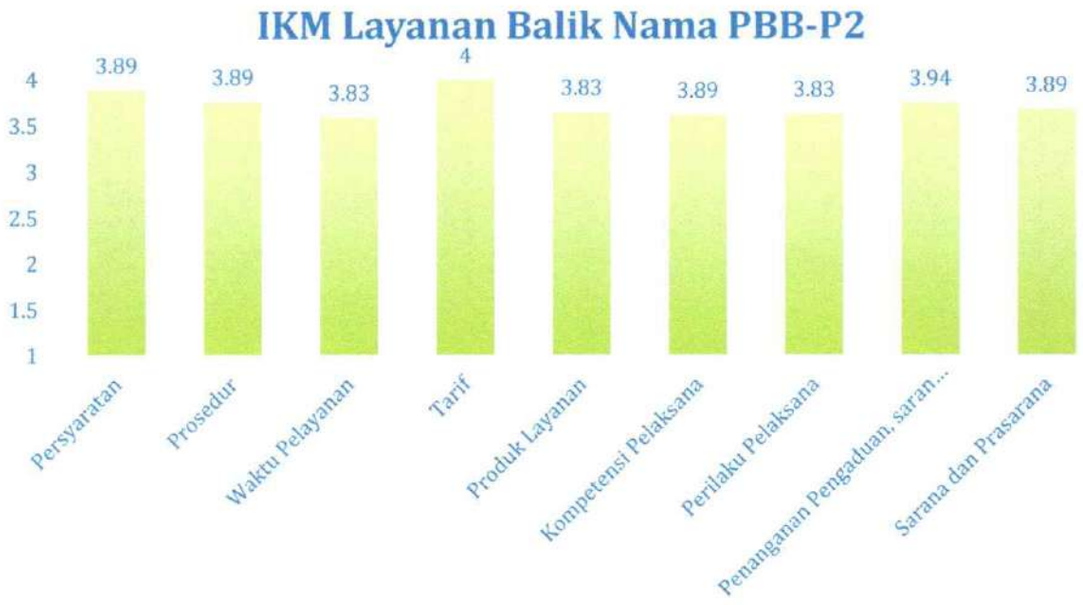
Grafik 3.2.3 Detail Nilai IKM Layanan Balik Nama Objek/Subjek (Mutasi) Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2)) :



Tabel 3.2.4 Detail Nilai IKM 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	3.89	3.89	3.83	4	3.83	3.89	3.83	3.94	3.89
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**97.22 (A atau Sangat Baik)**								

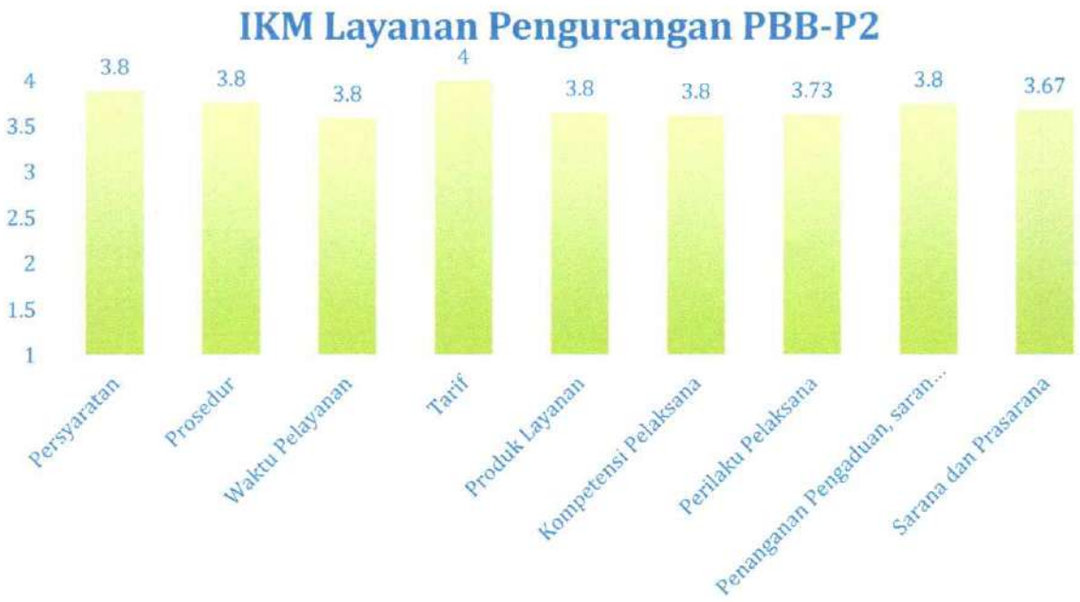
Grafik 3.2.4 Detail Nilai IKM Layanan Pembatalan SPPT/SKP Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) :



Tabel 3.2.5 Detail Nilai IKM 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	3.8	3.8	3.8	4	3.8	3.8	3.73	3.8	3.67
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**95 (A atau Sangat Baik)**								

Grafik 3.2.5 Detail Nilai IKM Layanan Pengurangan Pajak Terhutang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) :



Tabel 3.2.6 Detail Nilai IKM 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	3.92	3.9	3.9	4	3.96	3.92	3.92	4	3.92
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**98.38 (A atau Sangat Baik)**								

Grafik 3.2.6 Detail Nilai IKM Layanan Penghapusan Sanksi Administrasi/Denda Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) :



Tabel 3.2.7 Detail Nilai IKM 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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3.65	3.71	3.65	4	3.71	3.71	3.71	3.76	3.47
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**B**
IKM Unit Layanan	**92.65 (A atau Sangat Baik)**								

Grafik 3.2.6 Detail Nilai IKM 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 :



Tabel 3.2.7 Detail Nilai IKM 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	3.87	3.87	3.7	4	3.74	3.78	3.7	3.78	3.74
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**94.93 (A atau Sangat Baik)**								

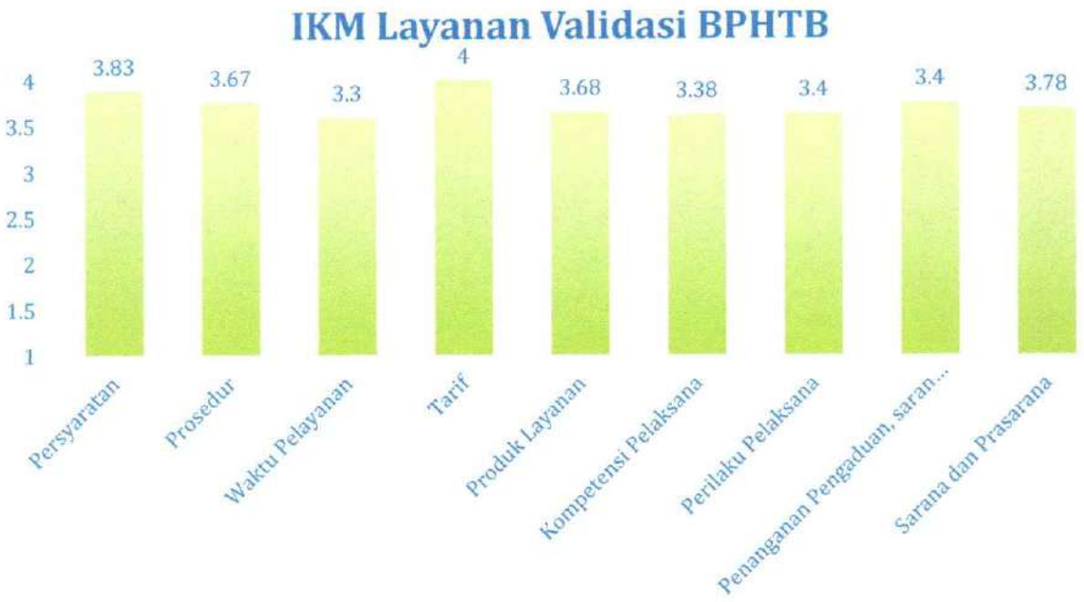
Grafik 3.2.7 Detail Nilai IKM Layanan Penambahan Objek Pajak Baru : PBJT Makanan Dan/Atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian Dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan (MBLB), Dan Pajak Air Tanah :



Tabel 3.2.8 Detail Nilai IKM Layanan Validasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3.83	3.67	3.3	4	3.68	3.38	3.4	3.4	3.78
Kategori	**A**	**A**	**B**	**A**	**A**	**B**	**B**	**B**	**A**
IKM Unit Layanan	**90.14 (A atau Sangat Baik)**								

Grafik 3.2.8 Detail Nilai IKM Layanan Validasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan :



Tabel 3.2.9 Detail Nilai IKM 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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3.58	3.75	3.75	4	3.64	3.64	3.64	3.65	3.76
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**92.86 (A atau Sangat Baik)**								

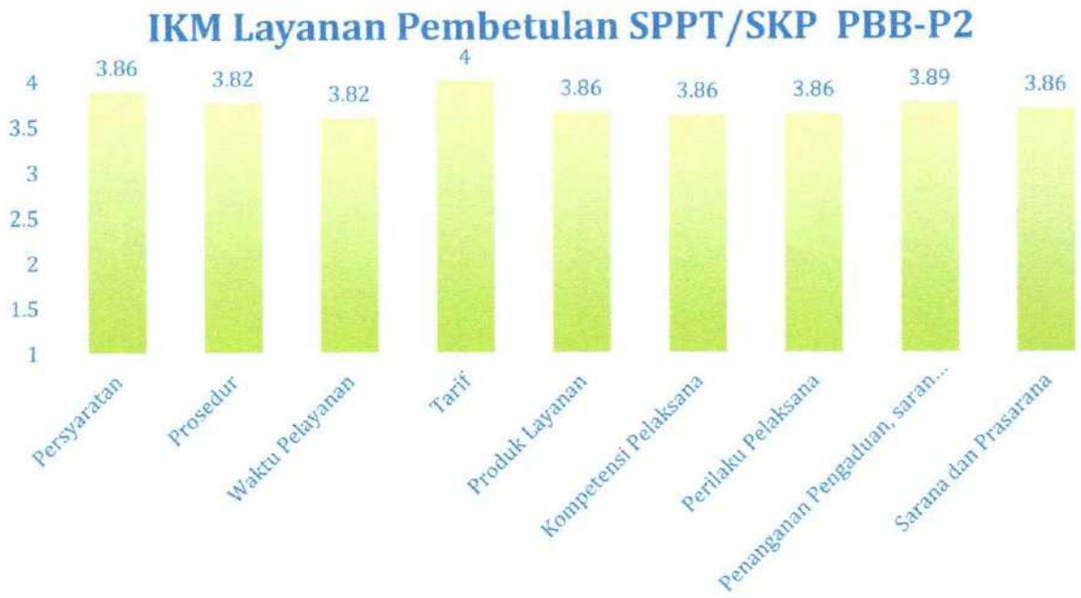
Grafik 3.2.9 Detail Nilai IKM Layanan Penetapan Pajak Daerah : PBJT Makanan Dan/Atau Minuman, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian Dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan (MBLB), Pajak Air Tanah :



Tabel 3.2.10 Detail Nilai IKM 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	3.86	3.82	3.82	4	3.86	3.86	3.86	3.89	3.86
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**96.73 (A atau Sangat Baik)**								

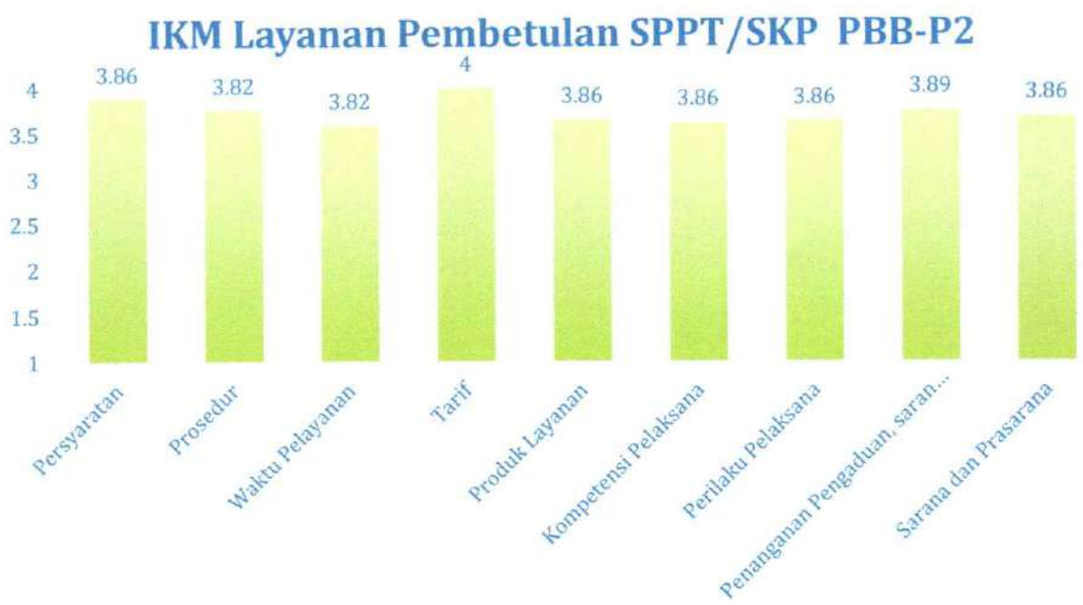
Grafik 3.2.10 Detail Nilai IKM Layanan Pembetulan SPPT/SKP Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) :



Tabel 3.2.11 Detail Nilai IKM 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	3.86	3.82	3.82	4	3.86	3.86	3.86	3.89	3.86
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**96.73 (A atau Sangat Baik)**								

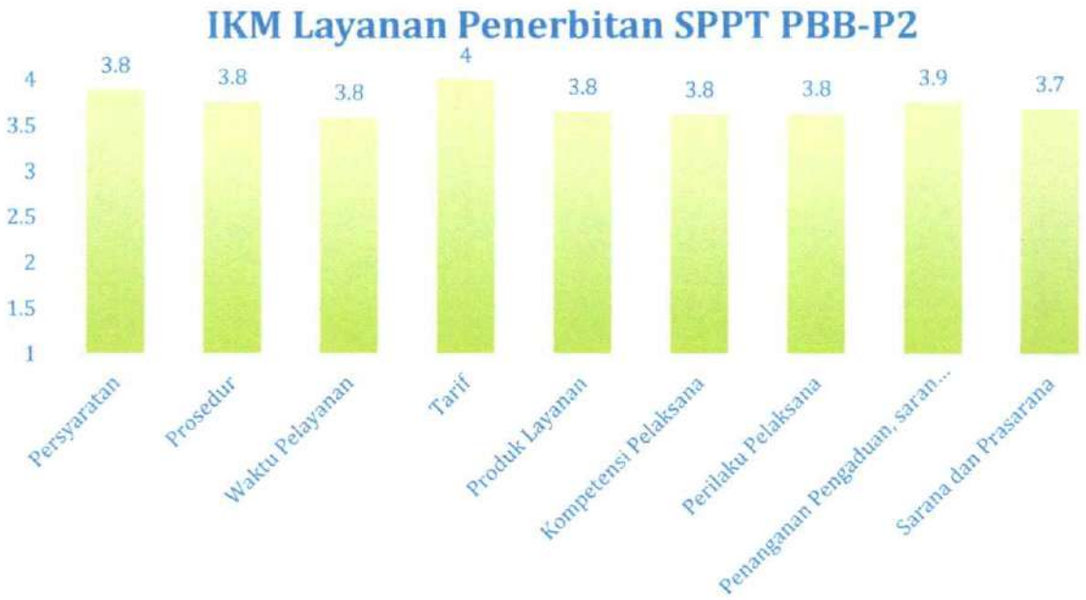
Grafik 3.2.11 Detail Nilai IKM Layanan Pembetulan SPPT/SKP Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) :



Tabel 3.2.12 Detail Nilai IKM Layanan Penerbitan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3.8	3.8	3.8	4	3.8	3.8	3.8	3.9	3.76
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**95.56 (A atau Sangat Baik)**								

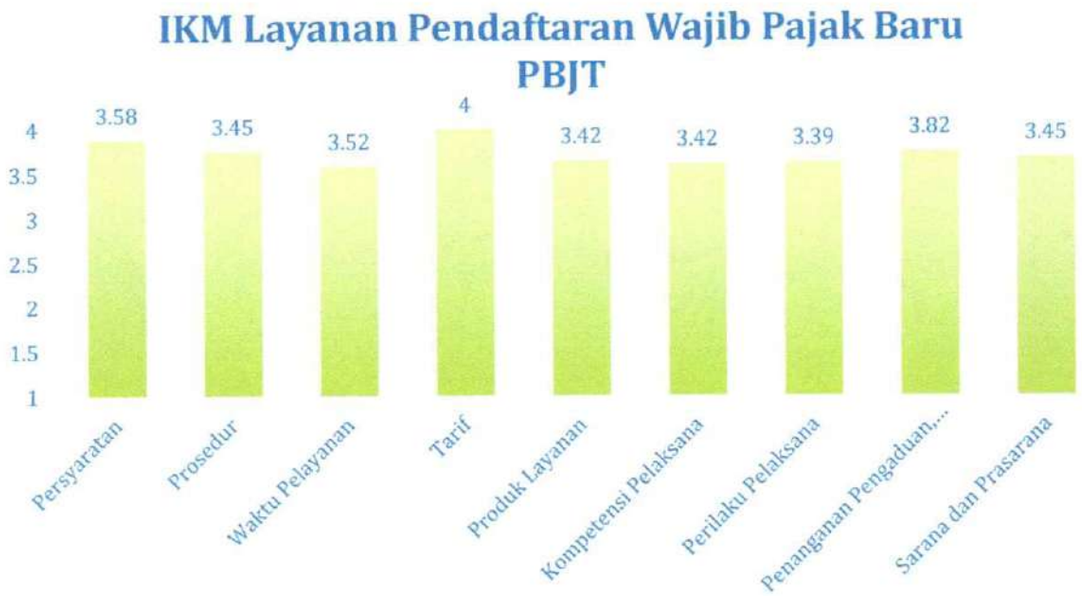
Grafik 3.2.12 Detail Nilai IKM Layanan Penerbitan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) :



Tabel 3.2.13 Detail Nilai IKM 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	3.58	3.45	3.52	4	3.42	3.42	3.39	3.82	3.45
Kategori	**A**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**
IKM Unit Layanan	**88.99 (A atau Sangat Baik)**								

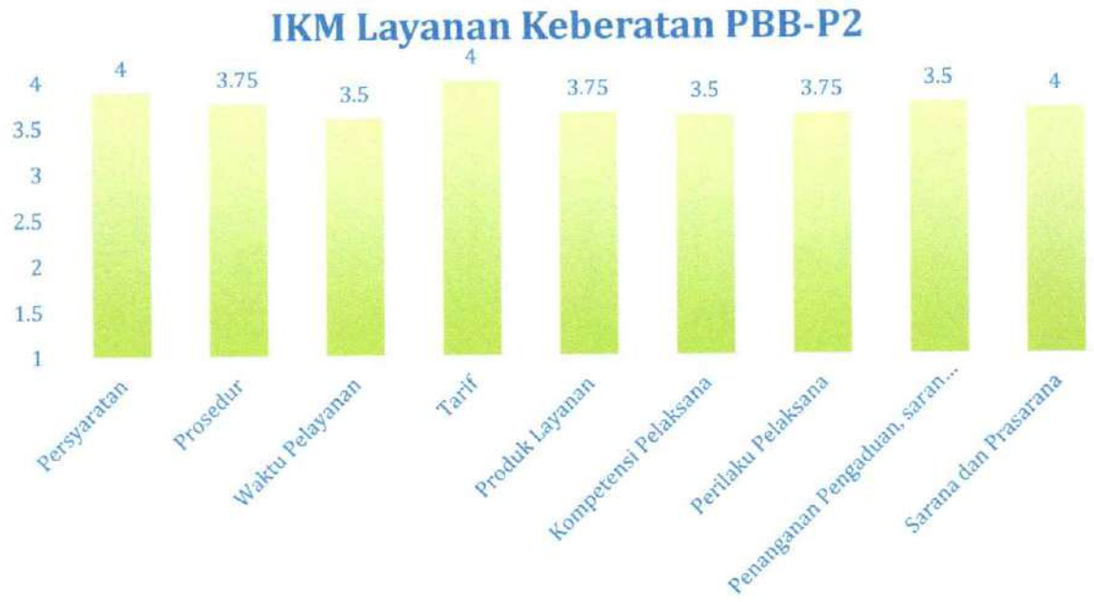
Grafik 3.2.13 Detail Nilai IKM Layanan Pendaftaran Wajib Pajak Baru : PBJT Makanan Dan/ Atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian Dan Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan (MBLB) Dan Pajak Air Tanah :



Tabel 3.2.14 Detail Nilai IKM 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	4	3.75	3.5	4	3.75	3.5	3.75	3.5	4
Kategori	**A**	**A**	**B**	**A**	**A**	**B**	**A**	**B**	**A**
IKM Unit Layanan	**93.75 (A atau Sangat Baik)**								

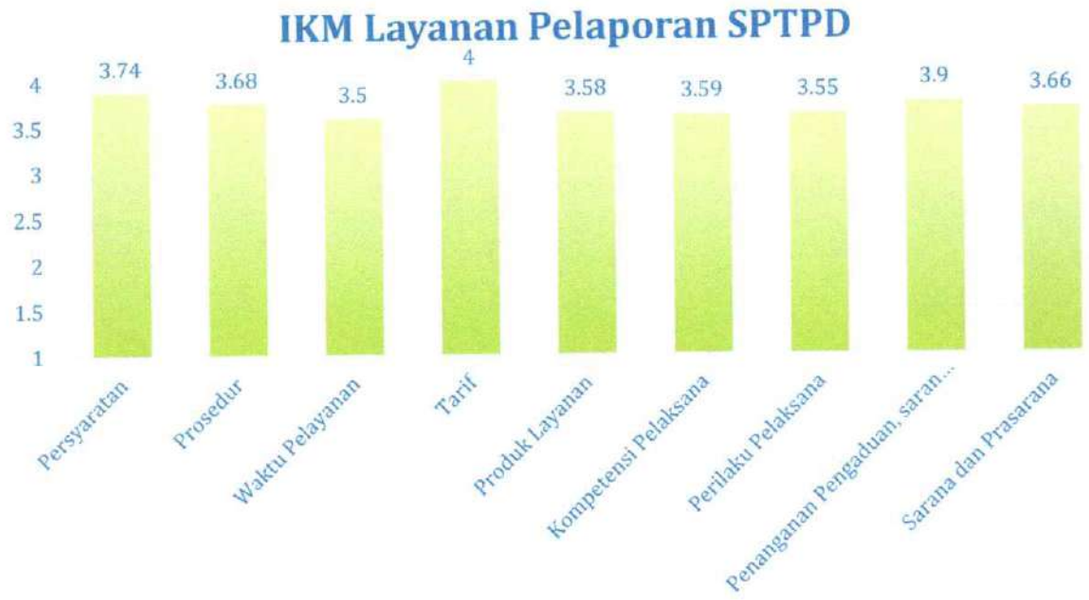
Grafik 3.2.14 Detail Nilai IKM Layanan Keberatan Terhutang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) :



Tabel 3.2.15 Detail Nilai IKM Layanan Pelaporan SPTPD : PBJT Makanan Dan/Atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian Dan Hiburan, Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan (MBLB) :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3.74	3.68	3.5	4	3.58	3.59	3.55	3.9	3.66
Kategori	**A**	**A**	**B**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**92.19 (A atau Sangat Baik)**								

Grafik 3.2.15 Detail Nilai IKM Layanan Pelaporan SPTPD : PBJT Makanan Dan/Atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir, PBJT Jasa Kesenian Dan Hiburan, Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan (MBLB) :



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur terendah yaitu terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3.59, Waktu Pelayanan mendapatakan nilai 3.61 dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.61.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif 4, Persyaratan 3.75 dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3.74.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan BAPENDA Kabupaten Bandung, diperoleh beberapa aduan yang sering diadukan oleh Masyarakat yaitu sebagai berikut :

- "Agak susah connect wifi".
- "Prosesnya cepat tapi nunggu hasil keluarnya lumayan lama 2 hari kerja".
- "Pelayanan sudah cukup baik dan cepat, namun untuk proses bphtb cukup lama. tolong diperbaiki mengenai proses nya agar tidak menunggu lama".

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

- Sarana dan prasarana untuk internetnya
- Prosedur pelayanan yang dirasa kurang cepat prosesnya
- Waktu penyelesaian layanan yang masih dirasakan cukup lambat oleh masyarakat

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.

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	Upgrade wifi		√	√	√	Kassubag Umum dan Kepegawaian
2.	Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√	√	Kassubag Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Pajak I dan Kepala Bidang Pajak II
3.	Waktu Pelayanan	Rapat evaluasi kinerja terkait pelayanan		√	√	√	Kassubag Umum dan Kepegawaian 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 2026 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 Juli 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung, pada semester I tahun 2026 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 92,77. Meskipun demikian, nilai SKM Bapenda Kabupaten Bandung masih menunjukkan tren yang fluktuatif terkait kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026 semester I.
- Unsur layanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Persyaratan dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.

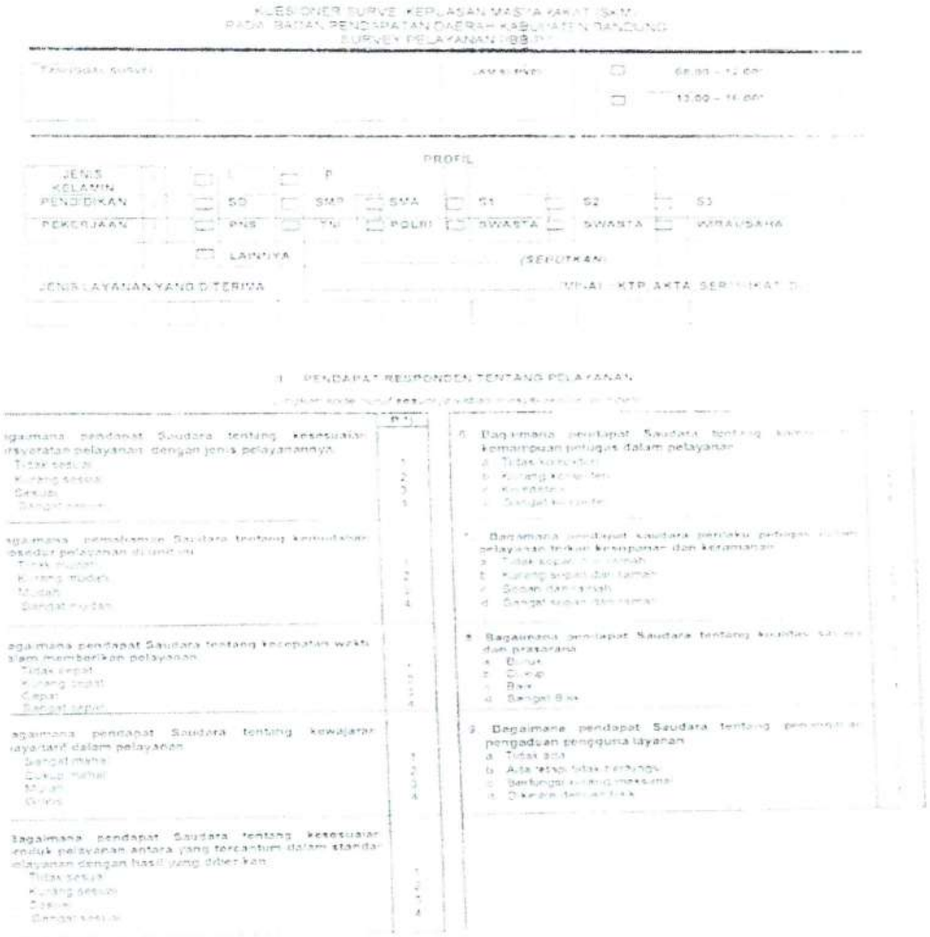
Soreang, 24 Juli 2025

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BANDUNG

TATANG KUSNAWAN, S.E., M.IP
NIP. 197211151998031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner



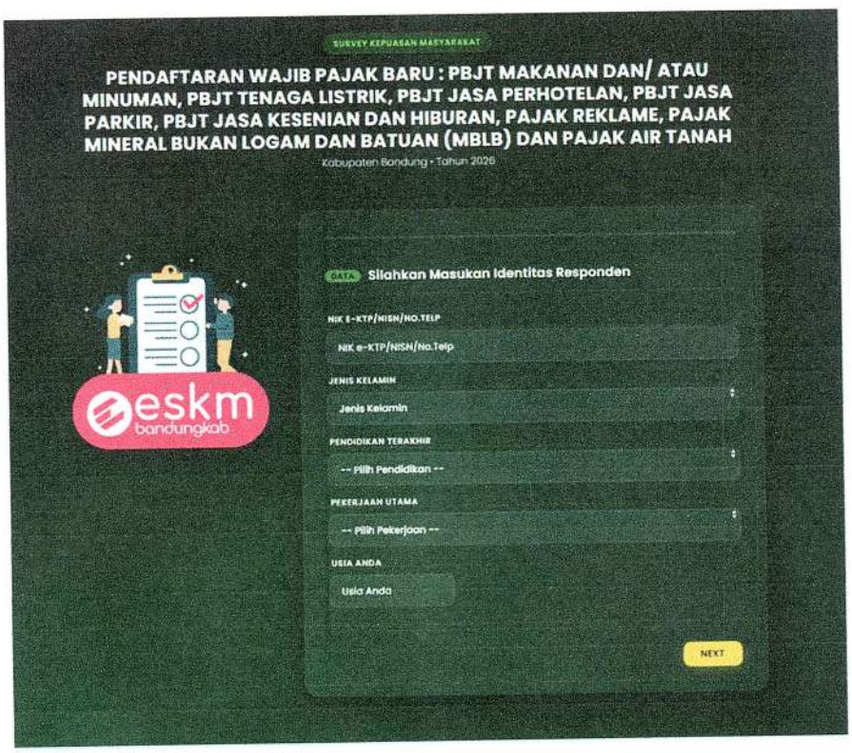
KUESIONER SURVE KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BANDUNG
SURVEY PELAYANAN

PROFIL

JENIS KELAMIN
PENDIDIKAN
PEKERJAAN
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

IAN DAN MASUKAN



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	3.75
U2	Prosedur	3.71
U3	Waktu Pelayanan	3.61
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	3.66
U6	Kompetensi Pelaksana	3.61
U7	Perilaku Pelasana	3.59
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.74
U9	Sarana dan Prasarana	3.72

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	67
31 s.d 40	141
41 s.d 50	202
51 s.d 60	146
61 Keatas	79
Jumlah	635

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	47
TNI	1
POLRI	5
SWASTA	202
Lainnya	380

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	270
D3	25
D4/S1	314
S2	11
S3	1
Lainyya	14

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	423
Perempuan	212
Jumlah	635

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U1	Persyaratan	3.75
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.74
U9	Sarana dan Prasarana	3.72
U2	Prosedur	3.71
U5	Produk Layanan	3.66
U6	Kompetensi Pelaksana	3.61
U3	Waktu Pelayanan	3.61
U7	Perilaku Pelaksana	3.59

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	4
U1	Persyaratan	3.75
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.74

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U7	Perilaku Pelaksana	3.59
U3	Waktu Pelayanan	3.61
U6	Kompetensi Pelaksana	3.61

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

