



PEMERINTAH KOTA BATAM
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jalan Raja Isa Nomor 17 Lantai 2 Kantor Bersama Pemerintah Kota Batam
Telepon. (0778) 470670, 470671, 470672 Faksimile. (0778) 470673
Email : bapenda@batam.go.id, Website : bapenda.batam.go.id
BATAM

Kode Pos: 29464

Kepada:
Yth. Kepala Bagian Organisasi Setdako Batam
di-
Batam

Batam, 20 Juli 2022

SURAT PENGANTAR
NO. 153 /KU.02.02/VII/2022

NO	Jenis Yang Dikirim	Jumlah	Keterangan
	<p>Terlampir disampaikan hasil survey kepuasan masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kota Batam Periode Januari – Juni 2022, sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Survey Kepuasan Masyarakat atas pelayanan BPHTB sebanyak 114 responden dengan IKM Pelayanan 88.85;2. Survey Kepuasan Masyarakat atas pelayanan PBB sebanyak 115 responden dengan IKM Pelayanan 89.84;3. Survey Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Pajak Daerah Lainnya sebanyak 88 responden dengan IKM Pelayanan 88.94.	1 Berkas	Demikian disampaikan, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Diterima tanggal :

Penerima

Kepala Bagian Organisasi Setdako Batam

Nama :

NIP :

Jabatan :

Pengirim

Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kota Batam


Raja Azmansyah
Pembina Utama Muda
NIP. 19701120 200003 1 009

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PAJAK BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN (BPHTB)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	4	3	4	2	2
2	4	4	3	4	3	3	4	4	2
3	4	4	3	4	3	3	4	3	2
4	3	2	3	4	4	4	4	3	2
5	3	4	3	4	4	3	4	3	2
6	4	4	3	3	3	4	4	3	2
7	3	4	3	4	3	4	4	3	2
8	3	4	3	4	4	3	4	4	4
9	3	4	3	3	4	3	4	3	3
10	4	2	3	3	3	4	4	4	4
11	3	3	4	3	4	3	4	4	2
12	4	4	4	4	4	4	3	4	2
13	4	4	4	3	4	3	3	4	3
14	4	4	4	3	4	4	3	4	3
15	4	3	4	4	4	3	3	4	2
16	4	4	4	3	4	3	3	4	3
17	4	4	4	4	4	3	3	4	3
18	4	4	4	3	4	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	3	4	4	4	3	4	2
21	3	4	4	4	4	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	4	3
24	3	4	4	4	4	3	3	3	3
25	4	4	3	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	4	4	4	3	2
30	3	4	3	4	3	3	3	3	3
31	3	4	3	4	3	3	3	2	3
32	3	4	3	4	3	3	4	2	3
33	3	4	3	4	4	4	4	2	3
34	4	3	4	4	4	4	4	2	4
35	4	4	4	4	3	3	4	2	3
36	3	4	3	3	4	4	4	2	2
37	4	3	3	4	3	3	4	2	3
38	3	4	3	4	3	3	4	2	3
39	4	4	3	4	3	3	4	2	3
40	3	3	3	4	4	4	4	3	3
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	3	3	4	4	3	3
43	3	4	3	3	3	3	4	3	2
44	4	4	3	3	4	4	4	2	2
45	3	4	3	3	3	4	4	3	3
46	3	3	4	3	3	3	4	3	3
47	3	0	4	3	3	3	4	2	2
48	3	4	4	3	4	4	4	3	3
49	4	4	4	3	3	3	4	3	3
50	3	4	4	3	3	3	4	3	3
51	3	4	3	3	4	3	4	3	4
52	4	4	3	3	4	3	4	2	2
53	4	4	2	3	3	3	2	4	3
54	4	4	3	3	3	3	4	3	3
55	3	4	3	4	4	4	2	3	3
56	3	4	3	4	4	3	3	3	3
57	4	4	3	3	3	4	3	3	3
58	3	4	3	4	3	4	3	3	4
59	3	4	2	4	4	3	3	4	4
60	3	4	3	3	4	3	3	3	3
61	4	4	3	3	3	4	3	4	4
62	3	4	3	3	4	3	2	4	4
63	4	4	3	4	3	3	3	3	3

64	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
65	2	3	4	3	4	2	3	3	3	
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
68	3	4	2	4	3	3	3	3	3	
69	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
70	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
71	3	3	3	3	4	4	4	3	1	
72	2	3	3	3	3	4	4	3	3	
73	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
74	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
75	3	4	3	3	3	4	4	3	1	
76	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
77	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
78	3	4	3	3	4	4	4	2	3	
79	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
80	3	4	3	3	4	3	2	2	2	
81	3	4	4	3	4	4	4	4	2	
82	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
83	3	3	2	4	4	3	4	3	3	
84	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
85	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
86	3	3	2	4	4	3	4	4	4	
87	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
88	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
89	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
90	2	3	4	3	4	2	4	2	3	
91	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
92	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
93	3	4	4	4	3	3	4	2	3	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
96	3	3	4	4	4	4	4	3	1	
97	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
98	4	2	4	4	3	3	4	3	3	
99	3	2	4	4	3	3	3	3	3	
100	3	2	4	4	4	3	4	3	4	
101	4	2	3	4	4	3	4	2	2	
102	4	2	3	4	3	3	4	4	3	
103	4	2	3	4	3	3	4	3	3	
104	3	2	3	4	4	4	4	3	3	
105	3	2	4	4	4	3	4	3	3	
106	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
107	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
108	3	4	3	4	4	3	4	2	2	
109	3	3	4	4	4	4	4	2	3	
110	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
111	4	3	2	3	4	3	4	4	3	
112	3	3	2	4	4	3	4	3	3	
113	4	3	2	3	3	2	4	3	3	
114	3	3	2	4	3	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	387	401	384	405	409	384	411	357	340	
NRR / Unsur	3.550	3.679	3.523	3.716	3.752	3.523	3.771	3.275	3.119	
NRR tertbg/ unsur	0.394	0.408	0.391	0.412	0.417	0.391	0.419	0.364	0.346	*)
										3.542
										**) 88.545
IKM Unit pelayanan										

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 88.55

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.550
U2	Prosedur	3.679
U3	Waktu Pelayanan	3.523
U4	Biaya/Tarif	3.716
U5	Produk Layanan	3.752
U6	Kompetensi Pelaksana	3.523
U7	Perilaku Pelaksana	3.771
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.275
U9	Sarana dan Prasarana	3.119

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN PERKOTAAN (PBB-P2)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	2
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
6	3	4	4	4	4	3	3	3	3
7	4	4	3	4	4	4	4	4	3
8	4	4	4	4	4	3	3	3	4
9	3	4	4	3	4	3	4	3	3
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	4	3	4	3	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	3	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	3	4	4	4	3	4	4	4
16	4	4	4	3	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	3	4	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	3	3	4	3	2
22	4	4	4	4	3	3	4	3	3
23	3	4	4	4	4	4	4	3	2
24	4	3	4	4	3	3	4	3	3
25	4	4	3	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	4	4	4	3	2
30	4	4	4	3	4	4	4	4	3
31	4	3	4	4	4	3	4	4	2
32	4	4	4	3	4	3	4	4	3
33	4	4	4	4	4	3	4	4	3
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	4	4	3	3	4	3	4
36	3	4	4	4	3	4	4	3	3
37	3	4	4	4	3	3	4	3	2
38	4	4	4	4	3	3	4	3	3
39	3	4	4	4	4	4	4	3	2
40	4	3	4	4	3	3	4	3	3
41	3	4	4	4	3	3	4	3	3
42	4	4	4	3	3	3	4	3	3
43	3	4	4	3	4	4	4	3	3
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	3	4	4	3	3
46	4	4	4	3	3	3	4	3	2
47	4	4	4	3	4	4	4	2	2
48	4	4	4	3	3	4	4	3	3
49	4	3	4	3	3	3	4	3	3
50	4	0	4	3	3	3	4	2	2
51	4	4	4	3	4	4	4	3	3
52	4	4	4	3	3	3	4	3	3
53	4	4	4	3	3	3	4	3	3
54	3	4	4	3	4	3	4	3	4
55	3	4	4	3	4	3	4	2	2
56	3	4	4	3	3	3	4	4	3
57	3	4	4	3	3	3	4	3	3
58	3	4	4	3	4	4	4	3	3
59	3	4	4	3	4	3	4	3	3
60	3	4	4	3	3	4	4	3	3
61	3	4	4	3	3	4	4	3	4
62	3	4	4	4	4	3	4	4	4
63	3	4	4	3	4	3	4	3	3
64	3	4	4	3	4	3	4	3	3
65	4	4	4	3	3	4	4	4	4
66	4	3	4	3	4	3	4	4	4

67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	4	3	4	4	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4	3	4	4	4
71	4	4	4	3	4	3	4	4	4
72	4	3	3	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	4	3	4
74	3	3	3	4	4	4	4	3	4
75	2	3	3	4	3	4	4	3	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	3	4	3	4	3	3	3	4	4
78	3	4	3	2	3	4	4	4	4
79	4	4	3	4	3	3	3	4	4
80	4	4	3	4	4	3	3	4	4
81	4	4	3	3	4	4	4	4	3
82	4	4	3	3	4	4	4	4	3
83	4	3	3	3	4	3	4	4	2
84	4	3	4	4	4	4	4	4	2
85	4	4	4	3	4	3	4	4	3
86	3	4	4	4	4	3	4	3	3
87	4	4	4	3	3	4	4	3	3
88	3	4	4	4	3	4	4	3	4
89	3	4	4	4	4	3	4	4	4
90	3	4	4	3	4	3	4	3	3
91	4	4	4	3	3	4	4	4	4
92	3	4	4	3	4	3	3	4	4
93	2	3	4	3	4	2	4	2	3
94	3	3	4	3	3	3	4	3	3
95	3	3	4	4	3	3	3	3	3
96	3	3	4	4	3	3	4	2	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	4	4	3	3	3	3	4
99	3	3	4	4	4	4	4	3	2
100	3	4	4	4	4	4	3	4	4
101	4	4	4	4	3	3	4	3	4
102	3	4	4	4	3	3	3	4	4
103	3	4	4	4	4	3	4	3	4
104	4	4	3	4	4	3	4	2	4
105	4	4	3	4	3	3	4	4	4
106	4	4	3	4	3	3	4	3	4
107	3	4	3	4	4	4	4	3	4
108	3	4	4	4	4	3	4	3	4
109	4	4	4	3	3	4	4	3	3
110	3	3	4	4	4	3	4	3	4
111	3	4	3	4	4	3	4	2	2
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	4	4	4	3	3	3	3	4
114	3	3	4	4	4	4	4	3	1
115	3	3	4	4	4	4	4	3	3
ΣNilai /Unsur	410	432	438	411	419	392	444	392	385
NRR / Unsur	3.565	3.757	3.809	3.574	3.643	3.409	3.861	3.409	3.348
NRR tertbg/ unsur	0.396	0.417	0.423	0.397	0.404	0.378	0.429	0.378	0.372
									*)
									3.594
									**)
IKM Unit pelayanan									89.838

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 89.84

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.565
U2	Prosedur	3.757
U3	Waktu Pelayanan	3.809
U4	Biaya/Tarif	3.574
U5	Produk Layanan	3.643
U6	Kompetensi Pelaksana	3.409
U7	Perilaku Pelaksana	3.861
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.409
U9	Sarana dan Prasarana	3.348

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN PAJAK DAERAH LAINNYA

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	4	4	4	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	2	2
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
5	3	4	4	4	3	3	4	2	2
6	3	4	4	4	4	4	4	3	3
7	4	4	3	4	3	3	4	3	3
8	3	4	3	4	3	3	4	3	3
9	3	4	3	4	4	3	4	3	4
10	4	4	3	4	4	3	4	2	2
11	4	4	3	4	3	3	4	4	3
12	4	4	3	4	3	3	4	3	3
13	3	4	3	4	4	4	4	3	3
14	4	4	3	4	3	4	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	2	2
16	4	4	4	4	3	4	4	3	3
17	3	4	4	4	3	4	4	3	3
18	3	4	4	4	3	4	4	2	2
19	4	4	4	3	3	4	4	3	2
20	4	4	4	4	3	4	4	3	3
21	4	4	4	3	3	4	4	3	4
22	4	4	4	3	3	4	4	3	4
23	4	4	4	3	3	4	4	3	4
24	4	4	4	3	3	3	4	3	4
25	4	4	4	4	3	4	4	2	4
26	4	4	4	3	3	3	4	3	4
27	4	4	4	3	4	4	4	3	4
28	4	4	4	4	3	3	4	2	4
29	4	4	4	3	3	3	4	3	4
30	4	4	4	4	3	3	4	3	4
31	4	4	4	3	3	3	4	3	4
32	4	4	4	4	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	3	4	4	2	4
34	4	4	4	4	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	3	3	3
37	3	4	4	4	4	3	3	3	3
38	2	4	4	4	4	2	2	2	3
39	3	4	4	4	3	3	3	3	3
40	3	4	4	4	3	3	3	3	3
41	3	4	4	4	3	3	3	2	2
42	3	4	4	4	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	3	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	4	3	4	4	3	4
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	4	4	4	4	3	2
54	3	4	4	4	3	3	3	3	3
55	3	4	4	4	3	3	3	3	3
56	3	4	4	4	3	3	4	3	3
57	3	4	4	4	4	4	4	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	4	3	3	4	3	4
60	3	4	3	4	3	4	4	3	1
61	3	4	3	4	3	3	4	3	2
62	4	4	3	4	3	3	4	3	3
63	3	4	4	4	4	4	4	3	2
64	4	4	3	4	3	3	4	3	3

65	3	4	3	4	3	3	4	3	3
66	4	4	3	4	3	3	4	3	3
67	3	4	4	4	3	4	4	3	1
68	3	4	4	4	3	4	4	3	2
69	3	4	4	4	4	3	4	3	3
70	3	4	4	4	3	3	4	3	3
71	2	4	4	3	3	4	4	3	3
72	3	4	4	3	4	4	4	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	4	4	3	3	4	2	2
75	3	4	4	4	4	4	4	3	3
76	4	4	4	4	3	3	4	3	3
77	3	4	4	4	3	3	4	3	3
78	3	4	4	4	4	3	4	3	4
79	4	4	4	4	4	3	4	2	2
80	4	4	4	4	3	3	4	4	3
81	4	4	4	4	3	3	4	3	3
82	3	4	4	4	4	4	4	3	3
83	3	4	4	4	4	3	4	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	2	3
85	3	4	4	4	3	4	4	3	3
86	4	4	4	4	4	3	4	3	3
87	3	4	4	4	4	3	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	4	4	3	3	4	3	4
90	3	4	4	4	3	4	4	3	1
91	3	4	4	4	3	4	4	3	2
92	3	4	4	4	4	3	4	3	3
93	3	4	4	4	3	3	4	3	3
94	2	4	4	3	3	4	4	3	3
95	3	4	4	3	4	4	4	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	3	3	4	4	3	3
98	3	4	4	4	3	4	4	3	4
99	3	4	4	4	4	3	4	4	4
100	3	4	4	3	4	3	4	3	3
101	4	4	4	3	3	4	4	4	4
102	3	4	4	3	4	3	4	4	4
103	4	4	4	4	3	3	4	3	3
104	4	4	4	4	4	3	4	3	3
105	2	4	4	3	4	2	4	2	3
106	3	4	4	3	3	3	4	3	3
ΣNilai /Unsur	367	424	409	405	362	367	408	323	332
NRR / Unsur	3.462	4.000	3.858	3.821	3.415	3.462	3.849	3.047	3.132
NRR tertbg/ unsur	0.384	0.444	0.428	0.424	0.379	0.384	0.427	0.338	0.348
IKM Unit pelayanan									
*)									
3.557									
**) 88.931									

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 88.93

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.462
U2	Prosedur	4.000
U3	Waktu Pelayanan	3.858
U4	Biaya/Tarif	3.821
U5	Produk Layanan	3.415
U6	Kompetensi Pelaksana	3.462
U7	Perilaku Pelaksana	3.849
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.047
U9	Sarana dan Prasarana	3.132