

2023



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>123</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>133</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>144</b>
1. Kuesioner .....	144
2. Hasil Pengolahan Data .....	145
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	156

# **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. 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 Kota Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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.

## **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 Perpajakan Daerah yaitu : PBB-P2, BPHTB, PPJ, dan Pajak Daerah Lainnya yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Batam 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 Kota Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kota Batam.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik menggunakan barcode 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 Kota Batam 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 yaitu kantor Bapenda dan Mall Pelayanan Public pada waktu jam layanan 08.00 – 15.00 wib. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada koordinator pelayanan. 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 2023	8
2	PENGUMPULAN DATA	FEBRUARI-MEI 2023	70
3	PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	JUNI 2023	10
4	PENYUSUNAN DAN PELAPORAN AKHIR	JUNI-JULI 2023	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan perpajakan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 20.000 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 246 orang.



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 432 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	176	41%
		PEREMPUAN	256	59%
2	PENDIDIKAN	SD KEBAWAH	0	0%
		SD	3	1%
		SMP	10	2%
		SMA	89	21%
		D III	95	22%
		S1	198	46%
		S2	37	9%
		3	PEKERJAAN	PNS
TNI	44			10%
SWASTA	187			43%
WIRUSAHA	98			23%
LAINNYA	20			5%
4	JENIS LAYANAN			BPHTB
		PBB	253	59%
		PAJAK PENERANGAN JALAN	15	3%

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

### a. BPHTB

NO	INDIKATOR	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	IKM PERUNSUR	3,445	3,463	3,677	3,573	3,549	3,543	3,720	3,442	3,389
2	KATEGORI	B	B	B	B	B	B	B	B	B
3	IKM UNIT LAYANAN	88,23 (BAIK)								



### b. PAJAK PENERANGAN JALAN (PPJ)

NO	INDIKATOR	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	IKM PERUNSUR	3.44	3.50	3.56	3.33	3.39	3.50	3.94	2.83	3.28
2	KATEGORI	B	B	B	B	B	B	B	B	B
3	IKM UNIT LAYANAN	84.18 (BAIK)								

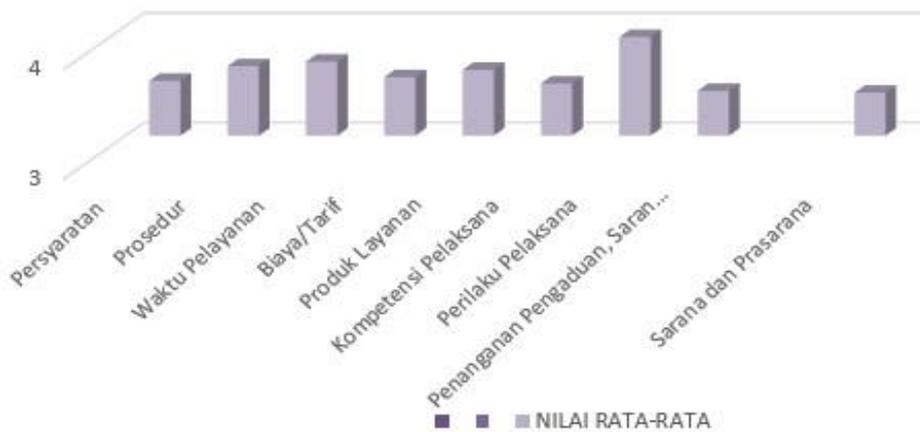
### IKM PPJ PERUNSUR BAPENDA BATAM SEMESTER 1 TAHUN 2023



### C. PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN PERKOTAAN

NO	INDIKATOR	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	IKM PERUNSUR	3.50	3.63	3.68	3.53	3.60	3.48	3.90	3.41	3.39
2	KATEGORI	B	A	A	B	A	B	A	B	B
3	IKM UNIT LAYANAN	89.12 (SANGAT BAIK)								

### IKM PBB-P2 PERUNSUR BAPENDA BATAM SEMESTER 1 TAHUN 2023



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Pelayanan PPJ mendapatkan nilai terendah yaitu 2.83 .
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana pada Pelayanan PBB-P2 dan PPJ mendapatkan nilai tertinggi 3.9 dari unsur layanan, dan Waktu Pelayanan Pada Layanan PBB-P2 serta BPHTB nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,6.

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 :

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

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

- Sarana Prasarana yang dianggap kurang memadai, seperti terbatasnya ruang parkir bagi para penerima pelayanan yang ingin melakukan pelayanan dikantor Bapenda
- Penanganan Pengaduan sudah memiliki Call Centre, Kotak Saran serta tenaga konsultasi

#### **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 intern Bapenda secara berkala guna mengakomodir segala permasalahan pelayanan yang dihadapi. 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bapenda
		Penambahan loket layanan				√	
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bapenda
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Bapenda

#### 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 Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada Badan Pendapatan Daerah Kota Batam

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kota Batam secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai rata-rata SKM 87.2. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Pendapatan Daerah Kota Batam menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan Saran serta Masukan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana pada Pelayanan PBB-P2 dan PPJ mendapatkan nilai tertinggi 3.9 dari unsur layanan, dan Waktu Pelayanan Pada Layanan PBB-P2 serta BPHTB nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,6.

Kota Batam, Juli 2023

**Kepala Badan Pendapatan Daerah  
Kota Batam**



RAJA AZMANSYAH  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19701120 200003 1 009

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

PEMERINTAH KOTA BATAM																																																																																															
PANDUAN KUESIONER PELAKSANAAN SURVEY IKM TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM																																																																																															
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)																																																																																															
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATAM																																																																																															
<b>PROFIL</b>																																																																																															
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P	Usia : .....tahun																																																																																												
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3																																																																																												
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA																																																																																												
	<input type="checkbox"/> LAINNYA.....(sebutkan)																																																																																														
Jenis Layanan yang diterima : BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN (BPHTB)																																																																																															
<b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>																																																																																															
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)																																																																																															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%;">P *)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sesuai</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat mudah</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat cepat</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keajajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Sangat mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sesuai</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>		P *)	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		a. Tidak mudah	1	b. Kurang mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat mudah	4	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		a. Tidak cepat	1	b. Kurang cepat	2	c. Cepat	3	d. Sangat cepat	4	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keajajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		a. Sangat mahal	1	b. Cukup mahal	2	c. Murah	3	d. Gratis	4	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%;">P *)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak kompeten</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang kompeten</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c. Kompeten</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat kompeten</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kerapian dan keramahan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak rapi dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang rapi dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c. Rapi dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat rapi dan ramah</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat baik</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak ada</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b. Ada tetapi tidak berfungsi</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c. Berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>d. Dikelola dengan baik</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>		P *)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.		a. Tidak kompeten	1	b. Kurang kompeten	2	c. Kompeten	3	d. Sangat kompeten	4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kerapian dan keramahan.		a. Tidak rapi dan ramah	1	b. Kurang rapi dan ramah	2	c. Rapi dan ramah	3	d. Sangat rapi dan ramah	4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.		a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	d. Sangat baik	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan.		a. Tidak ada	1	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	c. Berfungsi kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik	4
	P *)																																																																																														
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.																																																																																															
a. Tidak sesuai	1																																																																																														
b. Kurang sesuai	2																																																																																														
c. Sesuai	3																																																																																														
d. Sangat sesuai	4																																																																																														
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.																																																																																															
a. Tidak mudah	1																																																																																														
b. Kurang mudah	2																																																																																														
c. Mudah	3																																																																																														
d. Sangat mudah	4																																																																																														
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.																																																																																															
a. Tidak cepat	1																																																																																														
b. Kurang cepat	2																																																																																														
c. Cepat	3																																																																																														
d. Sangat cepat	4																																																																																														
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keajajaran biaya/tarif dalam pelayanan.																																																																																															
a. Sangat mahal	1																																																																																														
b. Cukup mahal	2																																																																																														
c. Murah	3																																																																																														
d. Gratis	4																																																																																														
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.																																																																																															
a. Tidak sesuai	1																																																																																														
b. Kurang sesuai	2																																																																																														
c. Sesuai	3																																																																																														
d. Sangat sesuai	4																																																																																														
	P *)																																																																																														
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.																																																																																															
a. Tidak kompeten	1																																																																																														
b. Kurang kompeten	2																																																																																														
c. Kompeten	3																																																																																														
d. Sangat kompeten	4																																																																																														
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kerapian dan keramahan.																																																																																															
a. Tidak rapi dan ramah	1																																																																																														
b. Kurang rapi dan ramah	2																																																																																														
c. Rapi dan ramah	3																																																																																														
d. Sangat rapi dan ramah	4																																																																																														
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.																																																																																															
a. Buruk	1																																																																																														
b. Cukup	2																																																																																														
c. Baik	3																																																																																														
d. Sangat baik	4																																																																																														
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan.																																																																																															
a. Tidak ada	1																																																																																														
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2																																																																																														
c. Berfungsi kurang maksimal	3																																																																																														
d. Dikelola dengan baik	4																																																																																														

## 2. Hasil Olah Data SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	176	41%
		PEREMPUAN	256	59%
2	PENDIDIKAN	SD KEBAWAH	0	0%
		SD	3	1%
		SMP	10	2%
		SMA	89	21%
		D III	95	22%
		S1	198	46%
		S2	37	9%
		3	PEKERJAAN	PNS
		TNI	44	10%
		SWASTA	187	43%
		WIRAUUSAHA	98	23%
		LAINNYA	20	5%
4	JENIS LAYANAN	BPHTB	164	38%
		PBB	253	59%
		PAJAK PENERANGAN JALAN	15	3%

## **PBB**

### 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 : 89.12**

### 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	3.500
U2	Prosedur	3.633
U3	Waktu Pelayanan	3.675
U4	Biaya/Tarif	3.533
U5	Produk Layanan	3.600
U6	Kompetensi Pelaksana	3.475
U7	Perilaku Pelaksana	3.900
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.408
U9	Sarana dan Prasarana	3.392

## **BPHTB**

### **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 : 88.23**

### **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-
U1	Persyaratan	3.445
U2	Prosedur	3.463
U3	Waktu Pelayanan	3.677
U4	Biaya/Tarif	3.573
U5	Produk Layanan	3.549
U6	Kompetensi Pelaksana	3.543
U7	Perilaku Pelaksana	3.720
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.442
U9	Sarana dan Prasarana	3.384

## **Pajak Penerangan Jalan (PPJ)**

### **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 : 85.41**

### **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-
U1	Persyaratan	3.444
U2	Prosedur	3.500
U3	Waktu Pelayanan	3.556
U4	Biaya/Tarif	3.333
U5	Produk Layanan	3.389
U6	Kompetensi Pelaksana	3.500
U7	Perilaku Pelaksana	3.944
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.833
U9	Sarana dan Prasarana	3.278

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



WAJIB PAJAK SEDANG MENGGISI KUESIONER

MEREKAPITULASI KUESIONER YANG SUDAH DIISI

