



P E M E R I N T A H K O T A B A T A M
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH

JL. RAJA ISA, KANTOR DINAS BERSAMALT.2 BATAM CENTRE
TELP.(0778) 470670, 470671, 470672 FAX. (0778) 470673

Email: bpprd@batam.go.id Website: <https://bpprd.batam.go.id/>

B A T A M

Kode Pos: 29464

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

Batam, 29 Desember 2021

SURAT PENGANTAR

NO. 093/KU.02.02/XII/2021

NO	Jenis Yang Dikirim	Jumlah	Keterangan
1	<p>Terlampir disampaikan hasil survey kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Batam Periode Juli – Desember 2021, sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Survey Kepuasan Masyarakat atas pelayanan BPHTB sebanyak 120 responden dengan IKM Pelayanan 87.83;2. Survey Kepuasan Masyarakat atas pelayanan PBB sebanyak 112 responden dengan IKM Pelayanan 88.92;3. Survey Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Pajak Daerah Lainnya sebanyak 76 responden dengan IKM Pelayanan 89.82.	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 Pengelolaan Pajak
Dan Retribusi Daerah Kota Batam



Raja Azmansyah
Pembina Utama Muda
NIP. 19701120 200003 1 009

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN 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	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	3	3	3	4	4
7	4	3	4	4	3	3	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3
10	3	3	4	3	4	3	3	3	4
11	3	4	4	4	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4	3	4	3	4
16	3	3	3	3	4	3	3	3	4
17	3	2	3	3	2	2	3	3	3
18	3	2	3	3	2	3	2	4	3
19	3	3	3	3	3	4	4	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	4	4	3	3
22	4	3	3	3	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	3	3	3	3
25	4	4	3	3	3	3	4	4	4
26	3	3	3	2	3	3	4	3	3
27	4	4	4	3	3	4	4	4	4
28	3	3	2	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	3	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	2	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	3	3	3	4
36	3	3	3	1	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	3	1	1	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	3	4	3	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	4	4	4	3	4	4	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	3	4	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	4	3	3	3	2	3
56	4	4	4	4	3	3	3	4	4

57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	4	3	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	2	4	4	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	3	4	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	1	2	2	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	4	4	3	3	3	3	3	3	4
70	4	3	3	3	3	3	3	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	4	3	4	3
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	3	4	3	4
76	3	3	3	4	4	4	3	4	3
77	3	3	3	4	3	4	4	3	4
78	4	3	3	4	4	3	4	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	3	3	3	2	3	3	3
82	3	3	2	4	2	3	3	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	3	3	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	2	2	4	3	3	3	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	4	4	3	3	4	4	4	3	4
96	3	4	4	4	3	4	4	4	4
97	4	4	4	3	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	2	3
106	3	3	3	4	3	4	3	3	4
107	3	3	3	3	4	4	4	3	4
108	3	3	4	3	3	4	4	2	4
109	3	4	3	4	4	3	3	4	4
110	4	4	4	4	4	3	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	3	4	3	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	3	4	4	4	3	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	3	4	4	4	4	3	4
118	2	3	3	3	3	2	2	3	4

119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	2	2
ΣNilai /Unsur	425	419	415	427	413	416	422	419	442
NRR / Unsur	3.542	3.492	3.458	3.558	3.442	3.467	3.517	3.492	3.683
NRR tertbg/ unsur	0.393	0.388	0.384	0.395	0.382	0.385	0.390	0.388	0.409
									*)
									3.513
IKM Unit pelayanan									**) 87.829

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.542
U2	Prosedur	3.492
U3	Waktu Pelayanan	3.458
U4	Biaya/Tarif	3.558
U5	Produk Layanan	3.442
U6	Kompetensi Pelaksana	3.467
U7	Perilaku Pelaksana	3.517
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.492
U9	Sarana dan Prasarana	3.683

IKM UNIT PELAYANAN : 87.83

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

**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	3	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	3	3	3	4	4
6	3	4	4	2	3	4	4	4	1
7	4	4	4	4	3	3	3	4	2
8	4	4	4	4	4	3	3	4	3
9	4	4	4	3	4	4	4	4	3
10	4	4	4	3	4	4	4	4	3
11	4	4	4	3	4	3	4	4	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	2
13	4	4	4	3	4	3	4	4	3
14	4	4	4	3	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	3	4	4	2
16	4	4	4	3	4	3	4	4	3
17	4	4	4	4	4	3	4	4	3
18	4	4	4	3	4	3	4	4	3
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	2
21	4	4	4	4	4	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	4	4	4	4	4	3	2
30	3	4	4	4	3	3	3	3	3
31	3	4	4	4	3	3	3	3	3
32	3	4	4	4	3	3	4	3	3
33	3	4	4	4	4	4	4	3	3
34	4	4	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	4	4	4	3	3	4	3	3
41	3	4	4	4	3	3	4	3	3
42	4	4	4	4	3	3	4	3	3
43	3	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	4	4	3	3
46	3	4	4	4	3	3	4	3	2
47	4	4	4	4	4	4	4	2	2
48	3	4	4	4	3	4	4	3	3
49	3	4	4	4	3	3	4	3	3
50	3	4	4	4	3	3	4	2	2
51	3	4	4	4	4	4	4	3	3
52	4	4	4	4	3	3	4	3	3
53	3	4	4	4	3	3	4	3	3
54	3	4	4	4	4	3	4	3	4
55	4	4	4	4	4	3	4	2	2
56	4	4	4	4	3	3	4	4	3
57	4	4	4	4	3	3	4	3	3
58	3	4	4	4	4	4	4	3	3
59	3	4	4	4	4	3	4	3	3
60	4	4	4	3	3	4	4	3	3
61	3	4	4	4	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	4	4	4	3	3	4	4	4	4
65	3	4	4	3	4	3	4	4	4

66	4	4	4	4	3	3	4	3	3
67	4	4	4	4	4	3	4	3	3
68	2	4	4	3	4	2	4	2	3
69	3	4	4	3	3	3	4	3	3
70	3	4	4	4	3	3	4	3	3
71	3	4	4	4	3	3	4	2	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	4	4	3	3	4	3	4
74	3	3	4	4	4	4	4	3	1
75	2	3	4	4	3	4	4	3	3
76	3	3	4	4	4	4	4	3	3
ΣNilai /Unsur	264	301	303	287	271	259	292	254	229
NRR / Unsur	3.474	3.961	3.987	3.776	3.566	3.408	3.842	3.342	3.013
NRR tertbg/ unsur	0.386	0.440	0.443	0.419	0.396	0.378	0.426	0.371	0.334
IKM Unit pelayanan									*) 3.593 **) 89.822

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.474
U2	Prosedur	3.961
U3	Waktu Pelayanan	3.987
U4	Biaya/Tarif	3.776
U5	Produk Layanan	3.566
U6	Kompetensi Pelaksana	3.408
U7	Perilaku Pelaksana	3.842
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.342
U9	Sarana dan Prasarana	3.013

IKM UNIT PELAYANAN : 89.82

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

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	4	2	2
2	4	4	4	4	3	3	4	4	3
3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
5	3	4	4	4	4	3	4	3	3
6	4	4	4	3	3	4	4	3	3
7	3	4	4	4	3	4	4	3	4
8	3	4	4	4	4	3	4	4	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	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	2
13	4	4	4	3	4	3	4	4	3
14	4	4	4	3	4	4	4	4	3
15	4	3	4	4	4	3	4	4	2
16	4	4	4	3	4	3	4	4	3
17	4	4	4	4	4	3	4	4	3
18	4	4	4	3	4	3	4	4	3
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	2
21	4	4	4	4	4	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3
32	3	4	3	4	3	3	4	3	3
33	3	4	3	4	4	4	4	3	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	4	3	3	4	3	3
43	3	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	4	4	3	3
46	3	4	4	4	3	3	4	3	2
47	4	4	4	4	4	4	4	2	2
48	3	4	4	4	3	4	4	3	3
49	3	3	4	4	3	3	4	3	3
50	3	0	4	4	3	3	4	2	2
51	3	4	4	4	4	4	4	3	3
52	4	4	4	4	3	3	4	3	3
53	3	4	4	4	3	3	4	3	3
54	3	4	4	4	4	3	4	3	4
55	4	4	4	4	4	3	4	2	2
56	4	4	4	4	3	3	4	4	3
57	4	4	4	4	3	3	4	3	3
58	3	4	4	4	4	4	4	3	3
59	3	4	4	4	4	3	4	3	3
60	4	4	4	3	3	4	4	3	3
61	3	4	4	4	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	4	4	4	3	3	4	4	4	4
65	3	4	4	3	4	3	4	4	4
66	4	4	4	4	3	3	4	3	3

67	4	3	4	4	4	3	4	3	3
68	2	3	4	3	4	2	4	2	3
69	3	3	4	3	3	3	4	3	3
70	3	3	4	4	3	3	4	3	3
71	3	3	4	4	3	3	4	2	3
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	4	4	3	3	4	3	4
74	3	3	4	4	4	4	4	3	1
75	2	3	4	4	3	4	4	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	3	3	3	4	4
78	3	4	4	2	3	4	4	4	1
79	4	4	4	4	3	3	3	4	2
80	4	4	4	4	4	3	3	4	3
81	4	4	4	3	4	4	4	4	3
82	4	4	4	3	4	4	4	4	3
83	4	4	4	3	4	3	4	4	2
84	4	4	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	4	4	3	4	2	4	2	3
94	3	4	4	3	3	3	4	3	3
95	3	4	4	4	3	3	3	3	3
96	3	4	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	1
100	3	4	4	4	4	4	3	3	3
101	4	4	4	4	3	3	4	3	3
102	3	4	4	4	3	3	3	3	3
103	3	4	4	4	4	3	4	3	4
104	4	4	3	4	4	3	4	2	2
105	4	4	3	4	3	3	4	4	3
106	4	4	3	4	3	3	4	3	3
107	3	4	3	4	4	4	4	3	3
108	3	4	4	4	4	3	4	3	3
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	3	3	4	4	4	4	4	3	3
ΣNilai /Unsur	387	426	436	421	400	378	433	367	341
NRR / Unsur	3.455	3.804	3.893	3.759	3.571	3.375	3.866	3.277	3.045
NRR tertbg/ unsur	0.384	0.422	0.432	0.417	0.396	0.375	0.429	0.364	0.338
IKM Unit pelayanan									*) 3.557 **) 88.924

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 : 88,92

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	3.455
U2	Prosedur	3.804
U3	Waktu Pelayanan	3.893
U4	Biaya/Tarif	3.759
U5	Produk Layanan	3.571
U6	Kompetensi Pelaksana	3.375
U7	Perilaku Pelaksana	3.866
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.277
U9	Sarana dan Prasarana	3.045