

SUMMARY
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA MALANG
TAHUN 2020

PENDAHULUAN

1.1 DASAR HUKUM

- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

A. Maksud

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memetakan kinerja unit yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;

B. Tujuan

- Terukurnya Kepuasan Masyarakat;
- Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Pelayanan;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik;
- Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro;
- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.3 UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

- g. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

1.4 RUANG LINGKUP

Kegiatan “Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Badan Pendapatan Daerah Kota Malang meliputi layanan pajak PBB, layanan pajak Parkir, layanan pajak Restoran, layanan pajak Hotel dan layanan pajak Reklame.

METODOLOGI

3.1 PELAKSANAAN PENGUKURAN

A. Pelaksanaan Survey

Survey dilakukan pada pemohon penerima pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang, Survey dilakukan dengan metode survey sebagai berikut: responden yang ditemui adalah wajib pajak yang secara langsung merasakan pelayanan. Berdasarkan pertimbangan diatas maka tahapan survey adalah sebagai berikut :

- Surveyor melakukan survey terhadap masyarakat yang pernah menerima pelayanan.
- Surveyor menanyakan jenis pelayanan yang sedang / pernah dirasakan oleh wajib pajak.
- Bila relevan dengan objek pelayanan yang disurvey, maka Surveyor melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat.

Surveyor memberikan penjelasan tentang :

- Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat.
- Latar belakang pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat.
- Prinsip *fairness* dan kerahasiaan yang dianut dalam pelaksanaan survey.

Surveyor melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Sesuai dengan acuan Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dan untuk memenuhi akurasi hasil pelaksanaa SKM, jumlah responden ditetapkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Sampel Morgan dan Krejcie

| 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 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 265 | 30000 | 379 |
| 180 | 123 | 900 | 269 | 40000 | 380 |
| 190 | 127 | 950 | 274 | 50000 | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000 | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 1000000 | 384 |

Populasi Kota Malang Tahun 2020 adalah 875.771 jiwa, sehingga jumlah responden untuk survey SKM Tahun 2020 berdasarkan tabel tersebut diatas adalah 384 responden.

3.2 HASIL PENGUKURAN

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$



Gambar 3.1. Rumus Perhitungan Pengukuran Hasil Survey

Nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IKM | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 76,51 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat baik |

Tabel 3.2. Nilai dan Interval Mutu Pelayanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 PENGUMPULAN DATA

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak daerah di Kota Malang ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat/ wajib pajak. Survey kepuasan masyarakat pada tahun 2020 dilakukan terhadap layanan pajak PBB, layanan pajak Parkir, layanan pajak Restoran, layanan pajak Hotel dan layanan pajak Reklame. Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebar. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak yang diberikan.

a. Penetapan Jumlah Responden

Responden yang dipilih merupakan wajib pajak yang telah mendapat pelayanan dari Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Penetapan Jumlah Responden Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan yaitu Kota Malang. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan **tabel sampel dari Krejcie and Morgan**. Populasi Penduduk kota Malang pada tahun 2020, berdasarkan data BPS per Bulan Mei 2020 adalah 875.771 orang, sehingga dengan jumlah populasi tersebut maka berdasarkan **Tabel 3.1 Sampel Morgan dan Krejcie**, jumlah sampel minimal untuk survey kepuasan masyarakat pada **Badan Pendapatan Daerah Kota Malang adalah 384 responden.**

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan pada wajib pajak yang telah menerima pelayanan dari Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Waktu Pengumpulan Data adalah Periode Bulan Mei – Juni Tahun 2020.

Tabel 4.1 Jumlah Sampel Responden

| NO | JENIS LAYANAN | RESPONDEN | |
|--------------------|-----------------------------------|------------|------------|
| | | RENCANA | REALISASI |
| 1 | Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan | 265 | 269 |
| 2 | Pelayanan Pajak Restoran | 25 | 25 |
| 3 | Pelayanan Pajak Hotel | 26 | 26 |
| 4 | Pelayanan Pajak Reklame | 34 | 34 |
| 5 | Pelayanan Pajak Parkir | 34 | 34 |
| Keseluruhan | | 384 | 388 |

4.1 PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA**4.2.1 SELURUH PELAYANAN****A. PROFIL RESPONDEN**

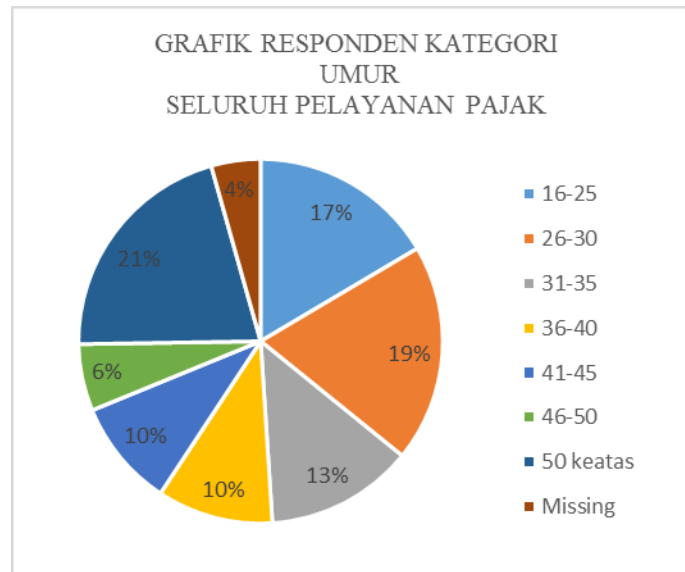
- Deskripsi Umur Responden**

Tabel 4.2 Deskripsi Tingkat Umur Responden Seluruh Pelayanan

| KATEGORI UMUR | | |
|---------------|--------|-----|
| UMUR | JUMLAH | % |
| 16-25 | 64 | 16 |
| 26-30 | 75 | 19 |
| 31-35 | 51 | 13 |
| 36-40 | 40 | 10 |
| 41-45 | 37 | 10 |
| 46-50 | 23 | 6 |
| 50 keatas | 81 | 21 |
| Missing | 17 | 4 |
| Total | 388 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.1 Deskripsi Tingkat Umur Responden Seluruh Pelayanan



Dari grafik 4.1 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima seluruh pelayanan di BAPENDA adalah usia 50 tahun keatas tahun sebesar 21%, kemudian usia 26 sampai 30 sebesar 19%, usia 16 sampai 25 tahun sebesar 16%, usia 31 sampai 35 tahun sebesar 13%, masing-masing usia 36 sampai 40 tahun dan usia 41 sampai 45 tahun sebesar 10%, persentase terendah usia 46 sampai 50 tahun 6%, responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 4%.

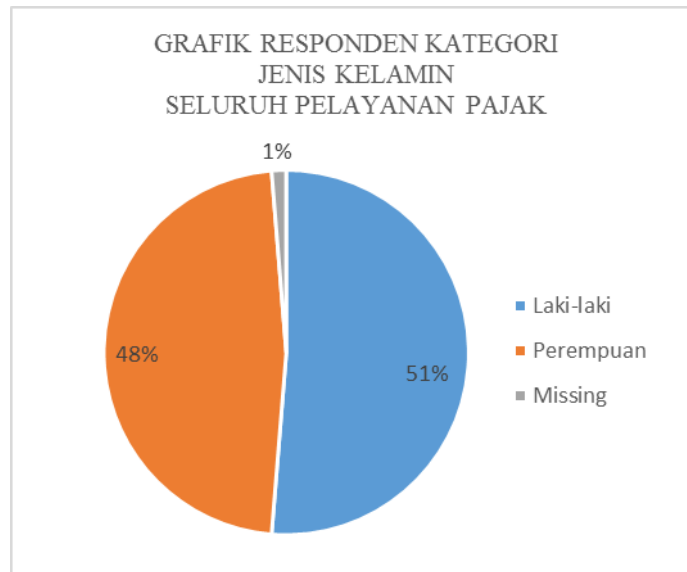
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Tabel 4.3 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Seluruh Pelayanan

| JENIS KELAMIN | | |
|---------------|--------|-----|
| JENIS KELAMIN | JUMLAH | % |
| Laki-laki | 199 | 51 |
| Perempuan | 184 | 47 |
| Missing | 5 | 1 |
| Total | 388 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Seluruh Pelayanan



Dari grafik 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima seluruh pelayanan di BAPENDA adalah jenis kelamin laki-laki sebesar 51%, kemudian jenis kelamin perempuan sebesar 48%, responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 1%.

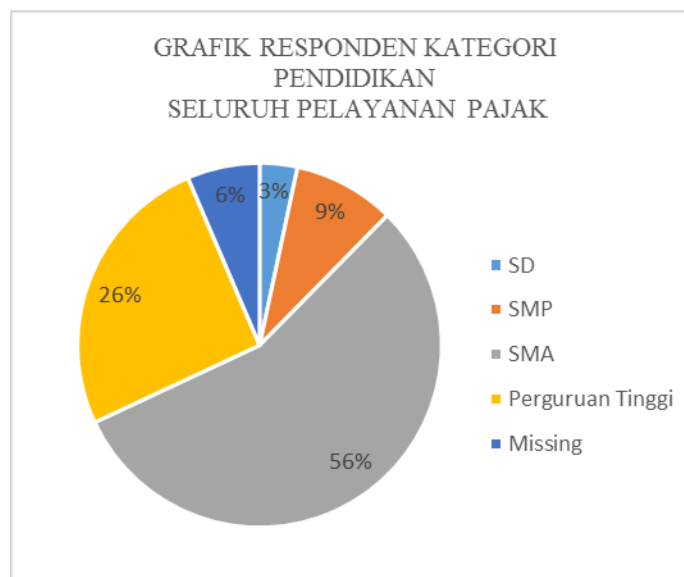
• Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.4 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Seluruh Pelayanan

| PENDIDIKAN | | |
|--------------------|--------|-----|
| TINGKAT PENDIDIKAN | JUMLAH | % |
| SD | 13 | 3 |
| SMP | 35 | 9 |
| SMA | 216 | 56 |
| Perguruan Tinggi | 99 | 26 |
| Missing | 25 | 6 |
| Total | 388 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.3 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Seluruh Pelayanan



Dari grafik 4.3 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima seluruh pelayanan di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 56%, kemudian pendidikan perguruan tinggi sebesar 26%, pendidikan SMP sebesar 9%, persentase terendah pendidikan SD sebesar 3%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 6%.

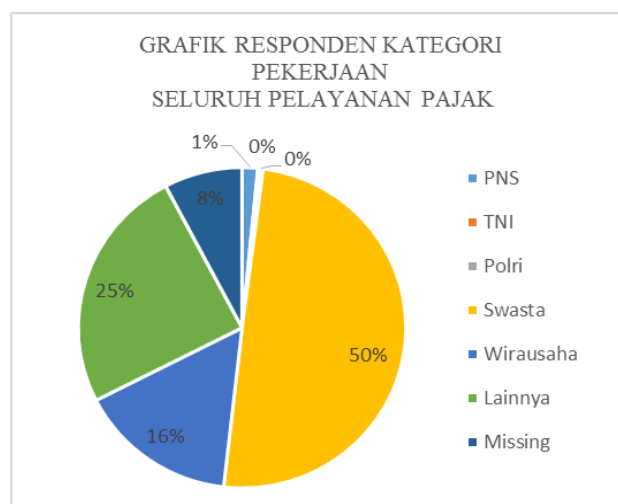
• **Deskripsi Pekerjaan Responden**

Tabel 4.5 Deskripsi Pekerjaan Responden Seluruh Pelayanan

| PEKERJAAN | | |
|-----------------|--------|-----|
| JENIS PEKERJAAN | JUMLAH | % |
| PNS | 6 | 2 |
| TNI | 1 | 0 |
| Polri | 1 | 0 |
| Swasta | 193 | 50 |
| Wirausaha | 61 | 16 |
| Lainnya | 96 | 25 |
| Missing | 30 | 8 |
| Total | 388 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.4 Deskripsi Pekerjaan Responden Seluruh Pelayanan



Dari grafik 4.4 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima seluruh pelayanan di BAPENDA adalah pekerjaan swasta sebesar 50%, kemudian pekerjaan lainnya sebesar 25%, pekerjaan wirausaha sebanyak 16%, pekerjaan PNS sebesar 2%, persentase terendah masing masing TNI dan POLRI sebesar 0%, dan responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 8%.

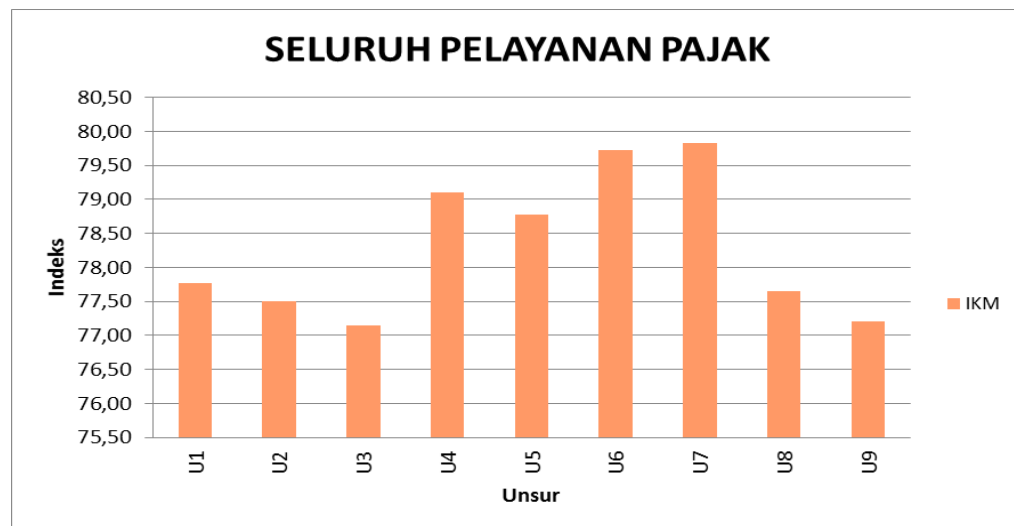
B. ANALISIS HASIL SURVEI

| NO | JENIS PELAYANAN | NILAI | KATEGORI MUTU PELAYANAN |
|------------------|------------------------------|--------------|-------------------------|
| 1 | Persyaratan pelayanan | 77,78 | Baik |
| 2 | Sistem, mekanisme, prosedur | 77,50 | Baik |
| 3 | Waktu penyelesaian pelayanan | 77,15 | Baik |
| 4 | Biaya/ Tarif | 79,10 | Baik |
| 5 | Produk/ hasil layanan | 78,77 | Baik |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 79,73 | Baik |
| 7 | Perilaku pelaksana | 79,83 | Baik |
| 8 | Penanganan pengaduan | 77,65 | Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 77,20 | Baik |
| NILAI IKM | | 78,30 | Baik |

Tabel 4.6 Nilai SKM Seluruh Pelayanan

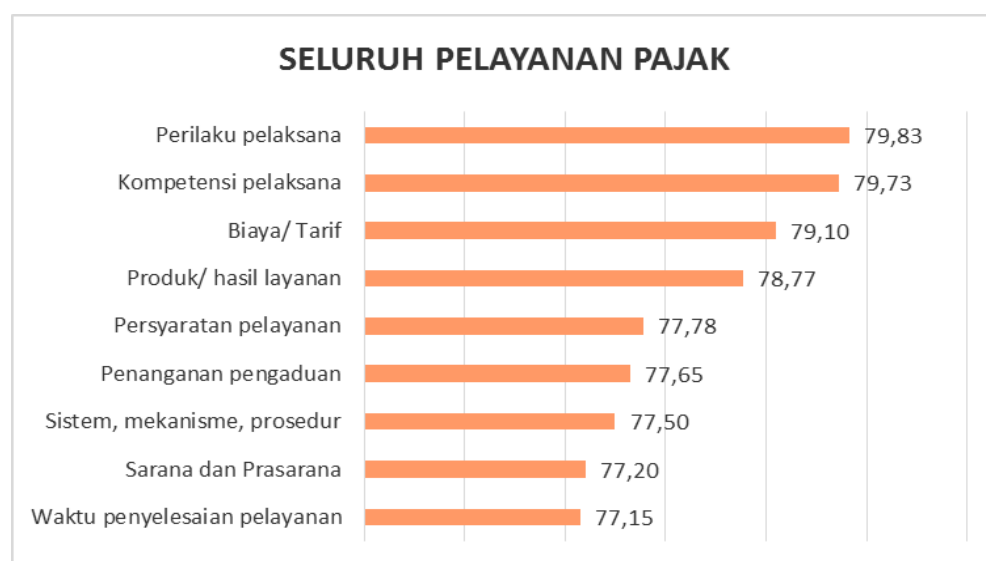
Dari tabel tersebut diatas bahwa **KATEGORI mutu pelayanan untuk seluruh pelayanan pajak daerah adalah Baik**, wajib pajak merasa puas terhadap seluruh pelayanan pajak yang di berikan BAPENDA.

Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat seluruh pelayanan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang adalah sebagai berikut :



Grafik 4.5 Nilai Variable Unsur IKM Seluruh Pelayanan

Nilai IKM setiap unsur pelayanan secara berurutan (berdasarkan Nilai tertinggi) dapat digambarkan sebagai berikut :



Grafik 4.6 Variable IKM Seluruh Pelayanan

Berdasarkan grafik diatas bahwa dari 9 unsur variable pelayanan, **seluruh unsur variable yang memiliki KATEGORI mutu pelayanan baik** yaitu meliputi :

- Unsur 1 (U1) persyaratan pelayanan
- Unsur 2 (U2) sistem, mekanisme, prosedur
- Unsur 3 (U3) waktu penyelesaian pelayanan
- Unsur 4 (U4) biaya/ tarif
- Unsur 5 (U5) produk/ hasil layanan
- Unsur 6 (U6) kompetensi pelaksana
- Unsur 7 (U7) perilaku pelaksana
- Unsur 8 (U8) penanganan pengaduan
- Unsur 9 (U9) sarana dan prasarana

Unsur variable tersebut dianggap penting oleh pemohon dan tingkat kepuasan sudah dirasakan oleh wajib pajak. Variabel – variabel tersebut oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Malang harus dipertahankan.

4.2.2 PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

A. PROFIL RESPONDEN

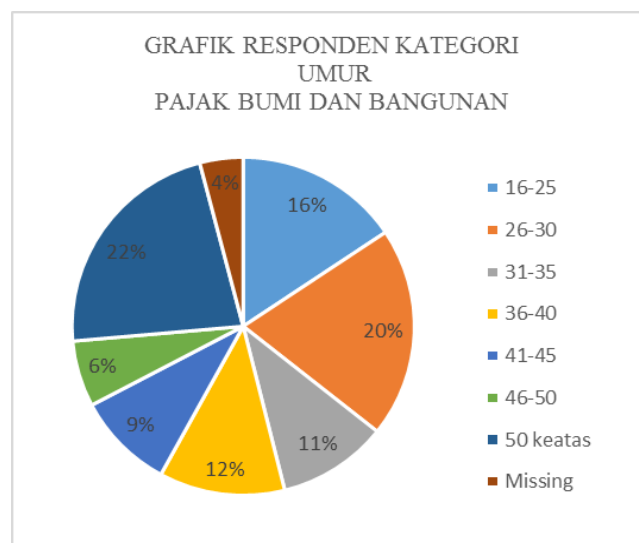
- Deskripsi Umur Responden

Tabel 4.16 Deskripsi Tingkat Umur Responden
Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

| KATEGORI UMUR | | |
|---------------|--------|-----|
| UMUR | JUMLAH | % |
| 16-25 | 42 | 16 |
| 26-30 | 54 | 20 |
| 31-35 | 28 | 10 |
| 36-40 | 32 | 12 |
| 41-45 | 25 | 9 |
| 46-50 | 17 | 6 |
| 50 keatas | 60 | 22 |
| Missing | 11 | 4 |
| Total | 269 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.7 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan
Pajak Bumi dan Bangunan



Dari grafik 4.7 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di BAPENDA adalah usia 50 tahun keatas sebesar 22%, kemudian usia 26 sampai 30 tahun sebesar 20%, usia 16 sampai 25 tahun sebesar 16%, usia 36 sampai 40

tahun sebesar 12%, usia 31 sampai 35 tahun sebesar 10%, usia 41 sampai 45 tahun sebesar 9%, persentase terendah usia 46 sampai 50 tahun sebesar 6%, dan responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 4%.

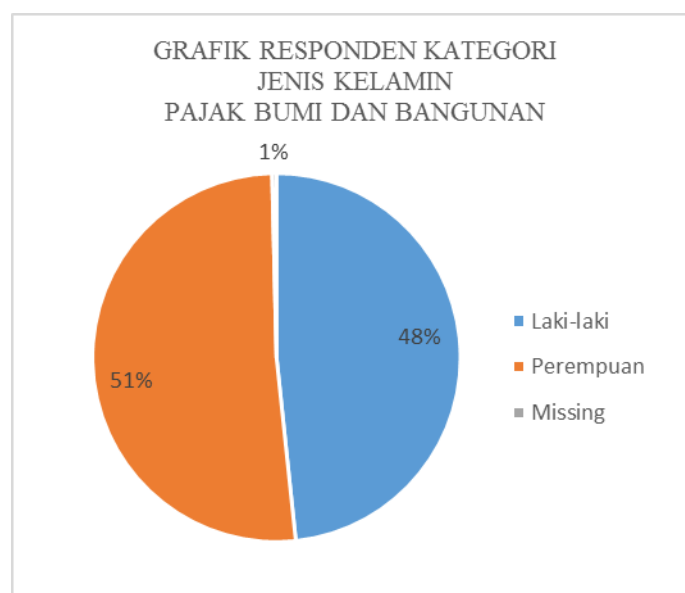
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

**Tabel 4.17 Deskripsi Jenis Kelamin Responden
Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan**

| JENIS KELAMIN | | |
|---------------|--------|-----|
| JENIS KELAMIN | JUMLAH | % |
| Laki-laki | 130 | 48 |
| Perempuan | 138 | 51 |
| Missing | 1 | 0 |
| Total | 269 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

**Grafik 4.8 Deskripsi Jenis Kelamin Responden
Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan**



Dari grafik 4.8 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di BAPENDA adalah

masing masing jenis kelamin perempuan sebesar 51%, laki-laki sebesar 48%, responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 0%.

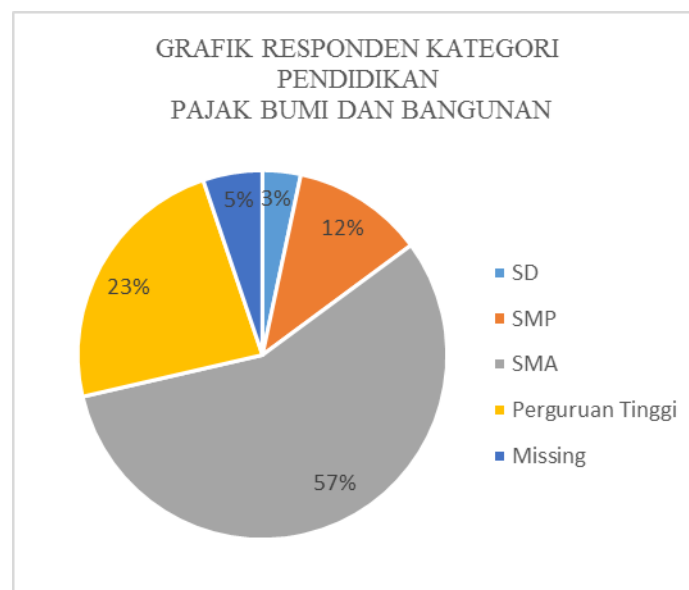
- **Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden**

Tabel 4.18 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

| PENDIDIKAN | | |
|--------------------|--------|-----|
| TINGKAT PENDIDIKAN | JUMLAH | % |
| SD | 9 | 3 |
| SMP | 31 | 12 |
| SMA | 152 | 57 |
| Perguruan Tinggi | 63 | 23 |
| Missing | 14 | 5 |
| Total | 269 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.9 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan



Dari grafik 4.9 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 57%, kemudian perguruan tinggi sebesar 23%, pendidikan SMP sebesar 12%, persentase terendah pendidikan SD sebesar 3%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 5%.

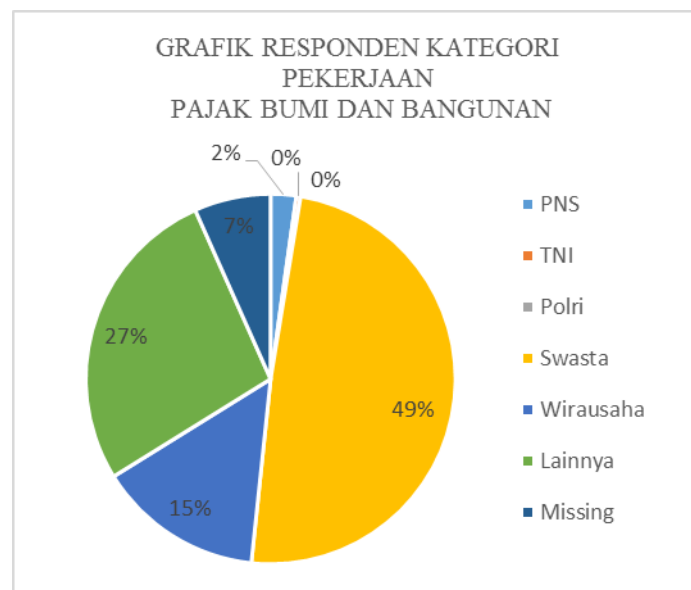
• Deskripsi Pekerjaan Responden

Tabel 4.19 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

| PEKERJAAN | | |
|-----------------|--------|-----|
| JENIS PEKERJAAN | JUMLAH | % |
| PNS | 6 | 2 |
| TNI | 1 | 0 |
| Polri | 0 | 0 |
| Swasta | 132 | 49 |
| Wirausaha | 39 | 14 |
| Lainnya | 73 | 27 |
| Missing | 18 | 7 |
| Total | 269 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.10 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan



Dari grafik 4.10 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di BAPENDA adalah pekerjaan swasta sebesar 49%, kemudian pekerjaan lainnya sebesar 27%, pekerjaan wirausaha sebanyak 14%, pekerjaan PNS sebesar 2%, persentase terendah masing-masing pekerjaan POLRI dan TNI sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 7%.

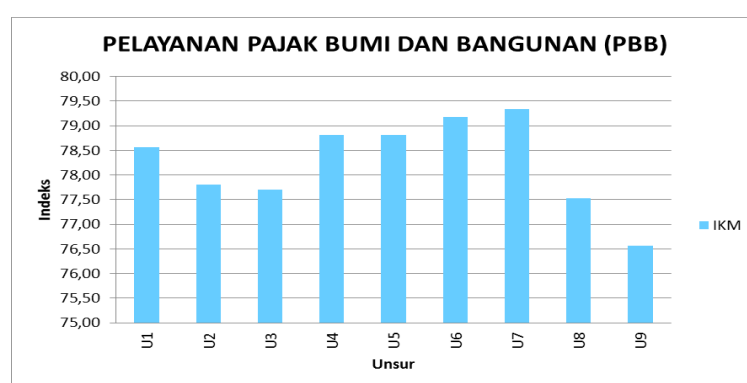
B. ANALISIS HASIL SURVEI PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

| NO | JENIS PELAYANAN | NILAI | KATEGORI MUTU PELAYANAN |
|------------------|------------------------------|--------------|-------------------------|
| 1 | Persyaratan pelayanan | 78,56 | Baik |
| 2 | Sistem, mekanisme, prosedur | 77,81 | Baik |
| 3 | Waktu penyelesaian pelayanan | 77,70 | Baik |
| 4 | Biaya/ Tarif | 78,82 | Baik |
| 5 | Produk/ hasil layanan | 78,81 | Baik |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 79,18 | Baik |
| 7 | Perilaku pelaksana | 79,34 | Baik |
| 8 | Penanganan pengaduan | 77,52 | Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 76,56 | Baik |
| NILAI IKM | | 78,26 | Baik |

Tabel 4.20 Nilai SKM Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

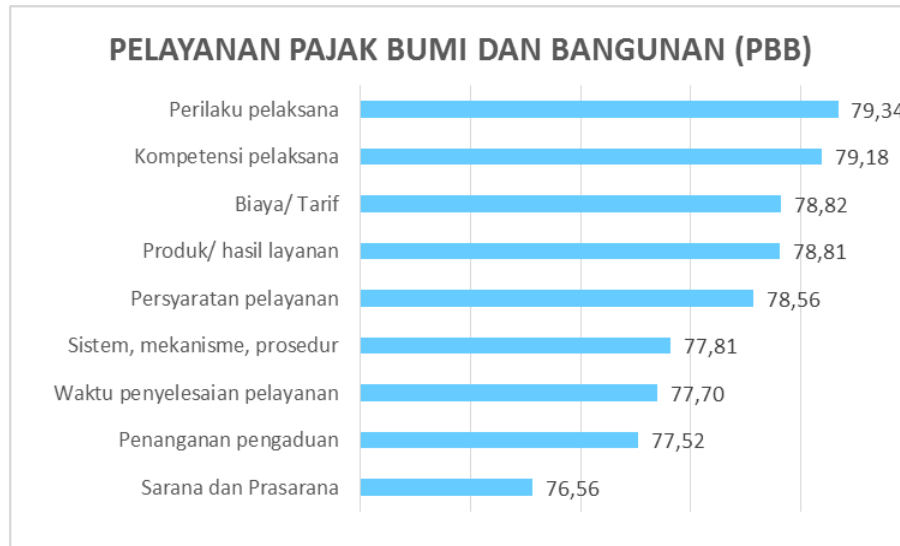
Dari tabel tersebut diatas bahwa **KATEGORI mutu pelayanan untuk pelayanan pajak Bumi dan Bangunan adalah Baik**, wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan pajak bumi dan bangunan yang di berikan BAPENDA.

Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan pajak bumi dan bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang adalah sebagai berikut :



Grafik 4.11 Nilai Variable Unsur IKM Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

Nilai **IKM** setiap unsur pelayanan secara berurutan (berdasarkan Nilai tertinggi) dapat digambarkan sebagai berikut :



Grafik 4.12 Variable IKM Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan grafik diatas bahwa dari 9 unsur variable pelayanan, **ada 1 (satu) unsur variable yang memiliki KATEGORI pelayanan kurang baik** yaitu meliputi :

- Unsur 9 (U9) sarana dan prasarana

Unsur variable tersebut harus di perbaiki oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Malang dalam memberikan pelayanan pajak bumi dan bangunan, karena variable - variable ini dianggap penting oleh wajib pajak namun tingkat kepuasan yang diperoleh mereka masih sangat rendah.

Dan dari 9 unsur variable pelayanan, **ada 8 (delapan) unsur variable yang memiliki KATEGORI mutu pelayanan baik** yaitu meliputi :

- Unsur 1 (U1) persyaratan pelayanan
- Unsur 2 (U2) sistem, mekanisme, prosedur
- Unsur 3 (U3) waktu penyelesaian pelayanan
- Unsur 4 (U4) biaya/ tarif
- Unsur 5 (U5) produk/ hasil layanan
- Unsur 6 (U6) kompetensi pelaksana
- Unsur 7 (U7) perilaku pelaksana
- Unsur 8 (U8) penanganan pengaduan

Unsur variable tersebut dianggap penting oleh pemohon dan tingkat kepuasan sudah dirasakan oleh wajib pajak. Variabel – variabel tersebut oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Malang harus dipertahankan.

4.2.3 PELAYANAN PAJAK RESTORAN

A. PROFIL RESPONDEN

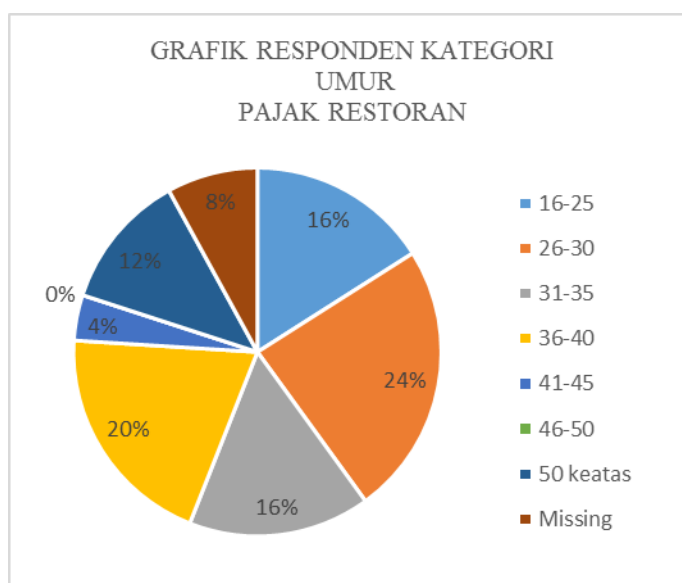
- Deskripsi Umur Responden

Tabel 4.30 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Restoran

| KATEGORI UMUR | | |
|---------------|--------|-----|
| UMUR | JUMLAH | % |
| 16-25 | 4 | 16 |
| 26-30 | 6 | 24 |
| 31-35 | 4 | 16 |
| 36-40 | 5 | 20 |
| 41-45 | 1 | 4 |
| 46-50 | 0 | 0 |
| 50 keatas | 3 | 12 |
| Missing | 2 | 8 |
| Total | 25 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.13 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Restoran



Dari grafik 4.13 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak restoran di BAPENDA adalah usia 26 sampai 30 tahun sebesar 24%, kemudian usia 36 sampai 40 sebesar 20%, masing-masing usia 16 sampai 25 tahun dan usia 31 sampai 35

tahun sebesar 16%, usia 50 tahun keatas sebesar 12%, usia 41 sampai 45 tahun sebesar 4%, persentase terendah usia 46 sampai 50 tahun sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 8%.

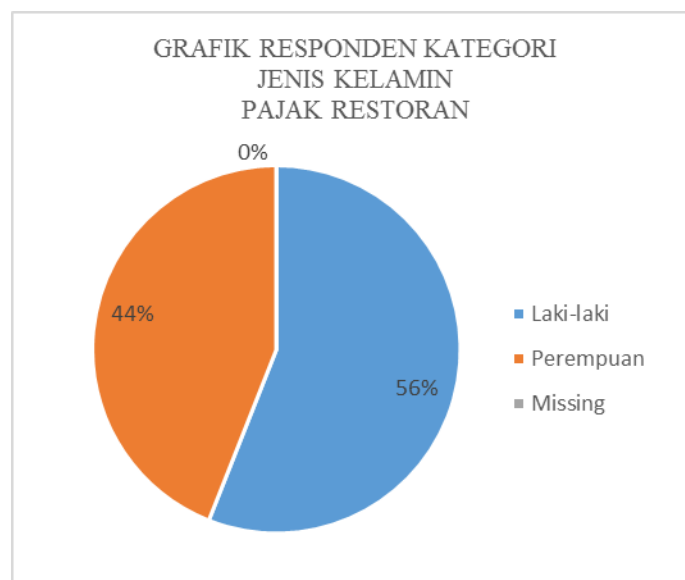
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Tabel 4.31 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Restoran

| JENIS KELAMIN | | |
|---------------|--------|-----|
| JENIS KELAMIN | JUMLAH | % |
| Laki-laki | 14 | 56 |
| Perempuan | 11 | 44 |
| Missing | 0 | 0 |
| Total | 25 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.14 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Restoran



Dari grafik 4.14 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak restoran di BAPENDA adalah masing-masing jenis kelamin laki- laki sebesar 56%, jenis kelamin perempuan sebesar 44%, kemudian responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 0%.

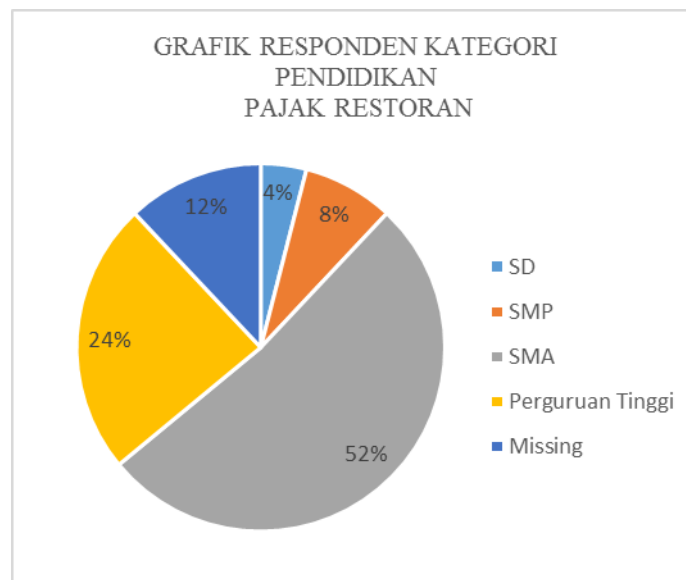
- **Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden**

Tabel 4.32 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Restoran

| PENDIDIKAN | | |
|--------------------|--------|-----|
| TINGKAT PENDIDIKAN | JUMLAH | % |
| SD | 1 | 4 |
| SMP | 2 | 8 |
| SMA | 13 | 52 |
| Perguruan Tinggi | 6 | 24 |
| Missing | 3 | 12 |
| Total | 25 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.15 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Restoran



Dari grafik 4.15 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak restoran di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 52%, kemudian pendidikan perguruan tinggi sebesar 24%, pendidikan SMP sebesar 8%, persentase terendah pendidikan SD sebesar 4%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 12%.

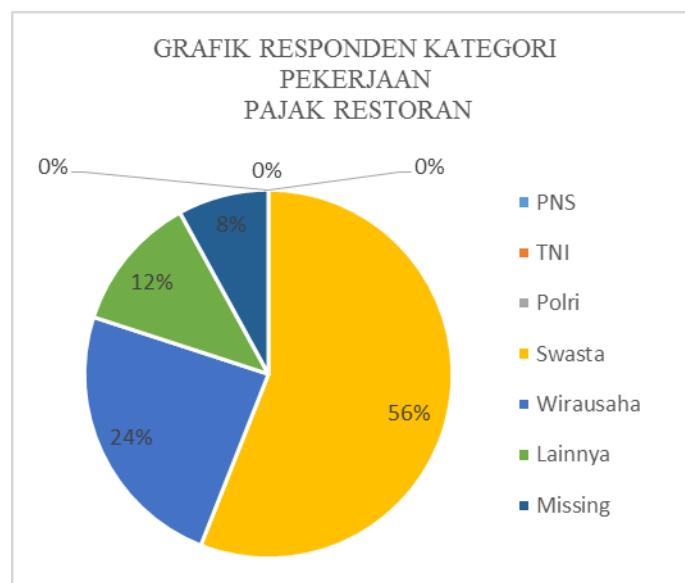
• Deskripsi Pekerjaan Responden

Tabel 4.33 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Restoran

| PEKERJAAN | | |
|-----------------|--------|-----|
| JENIS PEKERJAAN | JUMLAH | % |
| PNS | 0 | 0 |
| TNI | 0 | 0 |
| Polri | 0 | 0 |
| Swasta | 14 | 56 |
| Wirausaha | 6 | 24 |
| Lainnya | 3 | 12 |
| Missing | 2 | 8 |
| Total | 25 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.16 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Restoran



Dari grafik 4.16 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak restoran di BAPENDA adalah pekerjaan swasta sebesar 56%, kemudian pekerjaan wirausaha sebesar 24%, pekerjaan lainnya sebesar 12%, persentase terendah PNS, TNI, dan POLRI sebesar 0%, dan responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 8%.

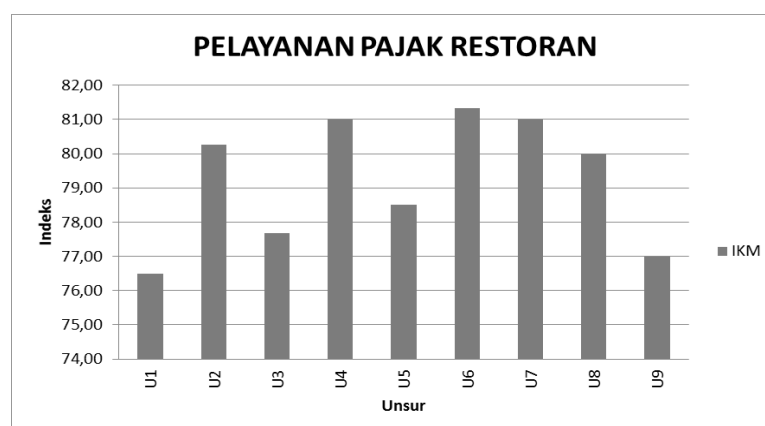
B. ANALISIS HASIL SURVEI PELAYANAN PAJAK RESTORAN

| NO | JENIS PELAYANAN | NILAI | KATEGORI MUTU LAYANAN |
|------------------|------------------------------|--------------|-----------------------|
| 1 | Persyaratan pelayanan | 76,50 | Kurang Baik |
| 2 | Sistem, mekanisme, prosedur | 80,25 | Baik |
| 3 | Waktu penyelesaian pelayanan | 77,67 | Baik |
| 4 | Biaya/ Tarif | 81,00 | Baik |
| 5 | Produk/ hasil layanan | 78,50 | Baik |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 81,33 | Baik |
| 7 | Perilaku pelaksana | 81,00 | Baik |
| 8 | Penanganan pengaduan | 80,00 | Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 77,00 | Baik |
| NILAI IKM | | 79,25 | Baik |

Tabel 4.34 Nilai SKM Pelayanan Pajak Restoran

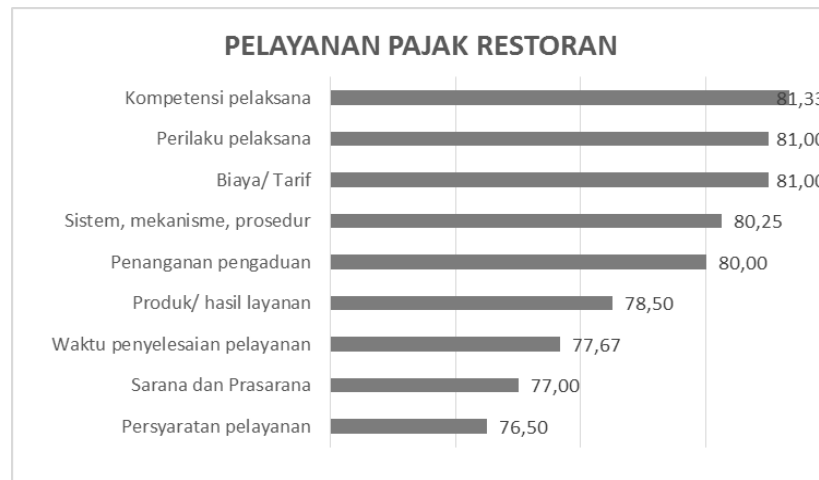
Dari tabel tersebut diatas bahwa **KATEGORI mutu pelayanan untuk pelayanan pajak restoran adalah Baik**, wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan pajak restoran di BAPENDA.

Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang adalah sebagai berikut :



Grafik 4.17 Nilai Variable Unsur IKM Pelayanan Pajak Restoran

Nilai IKM setiap unsur pelayanan secara berurutan (berdasarkan Nilai tertinggi) dapat digambarkan sebagai berikut :



Grafik 4.18 Variable IKM Pelayanan Pajak Restoran

Berdasarkan grafik diatas bahwa dari 9 unsur variable pelayanan, **ada 1 (satu) unsur variable yang memiliki KATEGORI mutu pelayanan kurang baik** yaitu meliputi :

- Unsur 1 (U1) persyaratan pelayanan

Unsur variable tersebut harus di perbaiki oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Malang dalam memberikan pelayanan pajak restoran, karena variable - variable ini dianggap penting oleh wajib pajak namun tingkat kepuasan yang diperoleh mereka masih sangat rendah.

Dan dari 9 unsur variable pelayanan, **ada 8 (delapan) unsur variable yang memiliki KATEGORI mutu pelayanan baik** yaitu meliputi :

- Unsur 2 (U2) sistem, mekanisme, prosedur
- Unsur 3 (U3) waktu penyelesaian pelayanan
- Unsur 4 (U4) biaya/ tarif
- Unsur 5 (U5) produk/ hasil layanan
- Unsur 6 (U6) kompetensi pelaksana
- Unsur 7 (U7) perilaku pelaksana
- Unsur 8 (U8) penanganan pengaduan
- Unsur 9 (U9) sarana dan prasarana

Unsur tersebut dianggap penting oleh pemohon dan tingkat kepuasan sudah dirasakan oleh wajib pajak. Variabel – variabel tersebut oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Malang harus dipertahankan.

4.2.4 PELAYANAN PAJAK HOTEL

A. PROFIL RESPONDEN

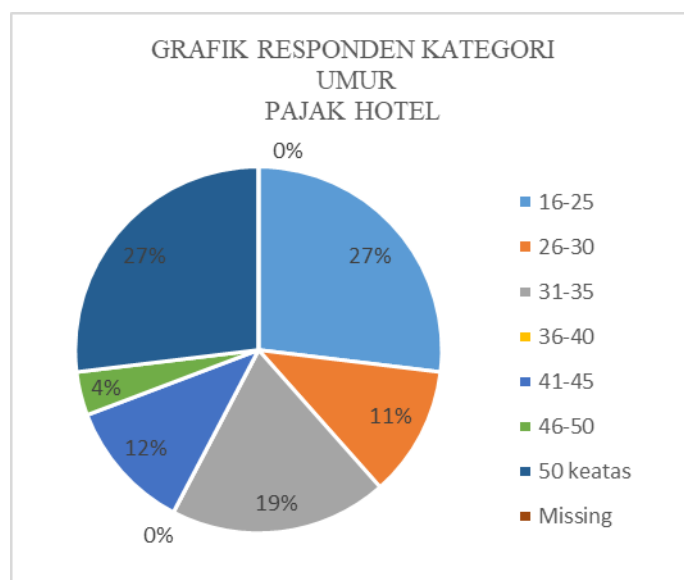
- Deskripsi Umur Responden

Tabel 4.44 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Hotel

| KATEGORI UMUR | | |
|---------------|--------|-----|
| UMUR | JUMLAH | % |
| 16-25 | 7 | 27 |
| 26-30 | 3 | 12 |
| 31-35 | 5 | 19 |
| 36-40 | 0 | 0 |
| 41-45 | 3 | 12 |
| 46-50 | 1 | 4 |
| 50 keatas | 7 | 27 |
| Missing | 0 | 0 |
| | 26 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.19 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Hotel



Dari grafik 4.19 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima Pelayanan Pajak Hotel di BAPENDA adalah usia 16 sampai 25 tahun dan usia 50 tahun keatas sebesar 27%, kemudian usia 31 sampai 35 tahun sebesar 19%, usia 26 sampai 30 tahun dan 41 sampai 45

tahun sebesar 12%, persentase terendah usia 46 sampai 50 tahun sebesar 4%, responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 0%.

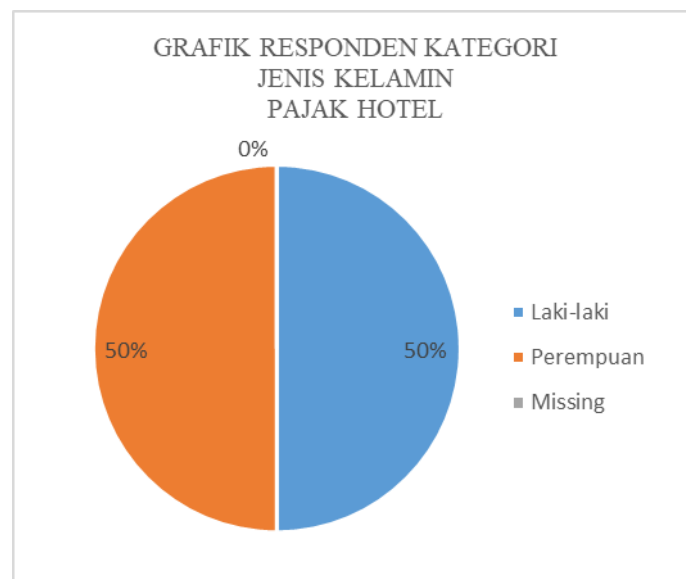
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Tabel 4.45 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Hotel

| JENIS KELAMIN | | |
|---------------|--------|-----|
| JENIS KELAMIN | JUMLAH | % |
| Laki-laki | 13 | 50 |
| Perempuan | 13 | 50 |
| Missing | 0 | 0 |
| | 26 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.20 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Hotel



Dari grafik 4.20 menunjukkan bahwa responden yang menerima Pelayanan Pajak Hotel di BAPENDA adalah jenis kelamin laki-laki dan perempuan masing masing sebesar 50%, responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 0%.

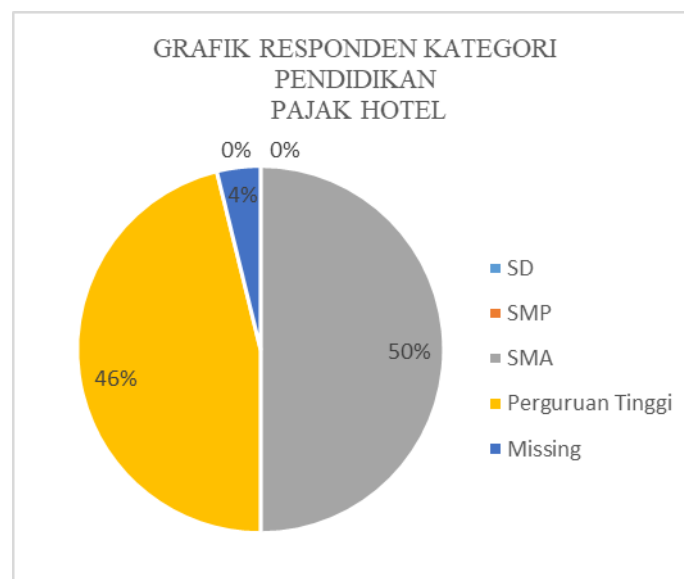
- **Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden**

Tabel 4.46 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Hotel

| PENDIDIKAN | | |
|--------------------|--------|-----|
| TINGKAT PENDIDIKAN | JUMLAH | % |
| SD | 0 | 0 |
| SMP | 0 | 0 |
| SMA | 13 | 50 |
| Perguruan Tinggi | 12 | 46 |
| Missing | 1 | 4 |
| | 26 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.21 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Hotel



Dari grafik 4.21 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima Pelayanan Pajak Hotel di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 50%, kemudian pendidikan perguruan tinggi sebesar 46%, presentase terendah masing-masing pendidikan SMP dan SD sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 4%.

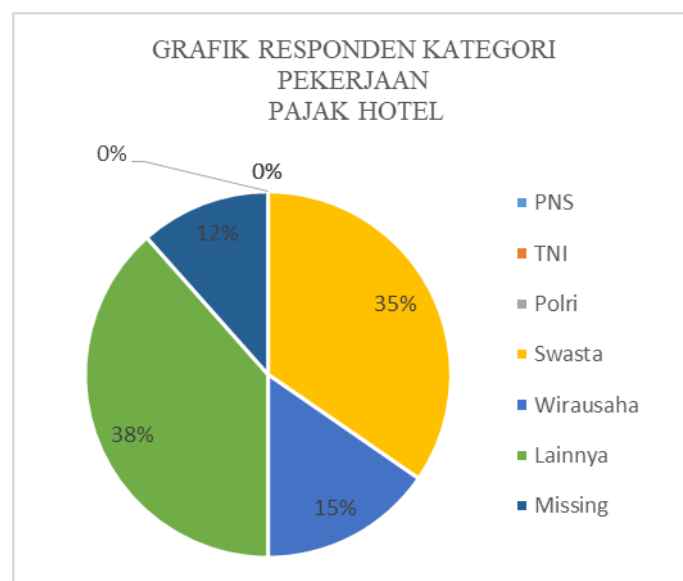
• **Deskripsi Pekerjaan Responden**

Tabel 4.47 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Hotel

| PEKERJAAN | | |
|-----------------|--------|-----|
| JENIS PEKERJAAN | JUMLAH | % |
| PNS | 0 | 0 |
| TNI | 0 | 0 |
| Polri | 0 | 0 |
| Swasta | 9 | 35 |
| Wirausaha | 4 | 15 |
| Lainnya | 10 | 38 |
| Missing | 3 | 12 |
| | 26 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.22 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Hotel



Dari grafik 4.22 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima Pelayanan Pajak Hotel di BAPENDA adalah pekerjaan lainnya sebesar 38%, kemudian pekerjaan swasta sebesar 35%, pekerjaan wirausaha sebesar 15%, persentase terendah masing masing PNS, TNI dan POLRI sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 12%.

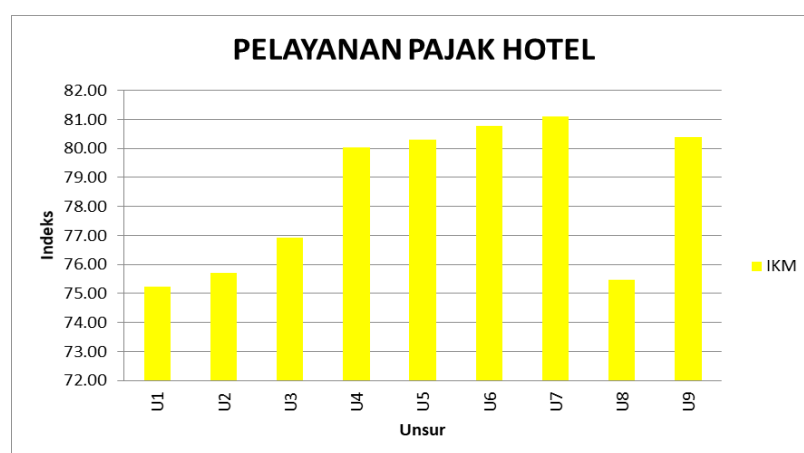
B. ANALISIS HASIL SURVEI PELAYANAN PAJAK HOTEL

| NO | JENIS PELAYANAN | NILAI | KATEGORI MUTU PELAYANAN |
|------------------|------------------------------|--------------|-------------------------|
| 1 | Persyaratan pelayanan | 75.24 | Kurang Baik |
| 2 | Sistem, mekanisme, prosedur | 75.72 | Kurang Baik |
| 3 | Waktu penyelesaian pelayanan | 76.92 | Baik |
| 4 | Biaya/ Tarif | 80.05 | Baik |
| 5 | Produk/ hasil layanan | 80.29 | Baik |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 80.77 | Baik |
| 7 | Perilaku pelaksana | 81.09 | Baik |
| 8 | Penanganan pengaduan | 75.48 | Kurang Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 80.38 | Baik |
| NILAI IKM | | 78.44 | Baik |

Tabel 4.48 Nilai SKM Pelayanan Pajak Hotel

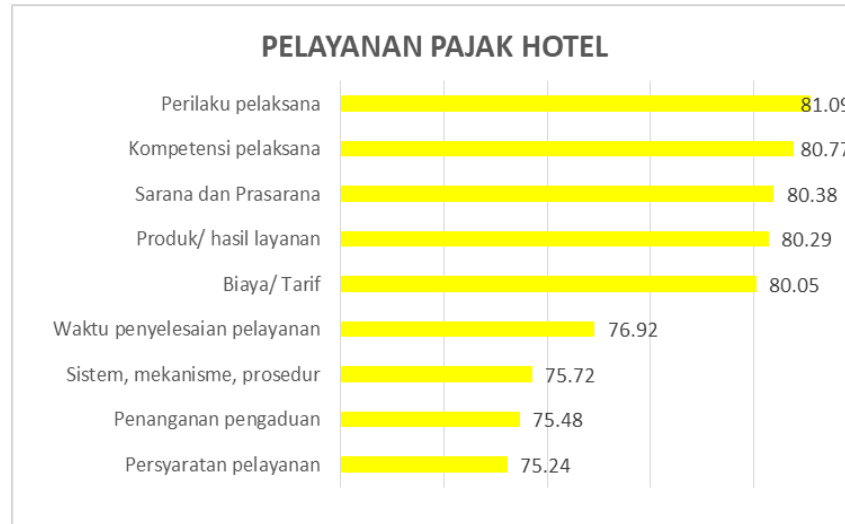
Dari tabel tersebut diatas bahwa **KATEGORI mutu pelayanan untuk pelayanan pajak hotel adalah Baik**, wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan pajak hotel dari BAPENDA.

Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang adalah sebagai berikut :



Grafik 4.23 Nilai Variable Unsur IKM Pelayanan Pajak Hotel

Nilai IKM setiap unsur pelayanan secara berurutan (berdasarkan Nilai tertinggi) dapat digambarkan sebagai berikut :



Grafik 4.24 Variable IKM Pelayanan Pajak Hotel

Berdasarkan grafik diatas bahwa dari 9 unsur variable pelayanan, **ada 3 (tiga) unsur variable yang memiliki KATEGORI mutu pelayanan kurang baik** yaitu meliputi :

- Unsur 1 (U1) persyaratan pelayanan
- Unsur 2 (U2) sistem, mekanisme, prosedur
- Unsur 8 (U8) penanganan pengaduan

Unsur variable tersebut harus di perbaiki oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Malang dalam memberikan pelayanan pajak hotel, karena variable - variable ini dianggap penting oleh wajib pajak namun tingkat kepuasan yang diperoleh mereka masih sangat rendah.

Dan dari 9 unsur variable pelayanan, **ada 6 (enam) unsur variable yaitu memiliki KATEGORI mutu pelayanan baik**, yaitu :

- Unsur 3 (U3) waktu penyelesaian pelayanan
- Unsur 4 (U4) biaya/ tariff
- Unsur 5 (U5) produk/ hasil pelayanan
- Unsur 6 (U6) kompetensi pelayanan
- Unsur 7 (U7) perilaku pelaksana
- Unsur 9 (U9) sarana dan prasarana

Unsur variable tersebut dianggap penting oleh pemohon dan tingkat kepuasan sudah dirasakan oleh wajib pajak. Variabel – variabel tersebut oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Malang harus dipertahankan.

4.2.5 PELAYANAN PAJAK REKLAME

A. PROFIL RESPONDEN

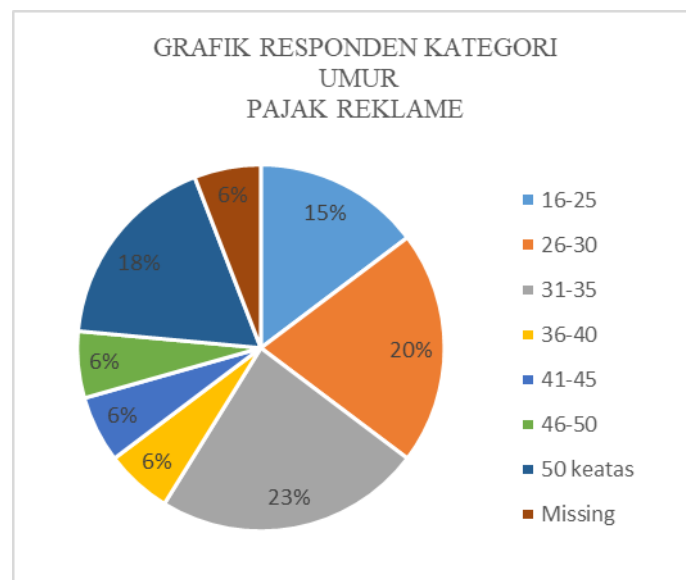
- Deskripsi Umur Responden

**Tabel 4.58 Deskripsi Tingkat Umur Responden
Pelayanan Pajak Reklame**

| KATEGORI UMUR | | |
|---------------|--------|-----|
| UMUR | JUMLAH | % |
| 16-25 | 5 | 15 |
| 26-30 | 7 | 21 |
| 31-35 | 8 | 24 |
| 36-40 | 2 | 6 |
| 41-45 | 2 | 6 |
| 46-50 | 2 | 6 |
| 50 keatas | 6 | 18 |
| Missing | 2 | 6 |
| | 34 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.25 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Reklame



Dari grafik 4.25 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima Pelayanan Pajak Reklame di BAPENDA adalah usia

31 sampai 35 tahun sebesar 24%, kemudian usia 26 sampai 30 sebesar 21%, usia 50 tahun keatas sebesar 18%, usia 16 sampai 25 tahun sebesar 15%, persentase terendah masing-masing usia 36 sampai 40 tahun, usia 41 sampai 45 tahun dan usia 46 sampai 50 tahun keatas sebesar 6%, responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 6%.

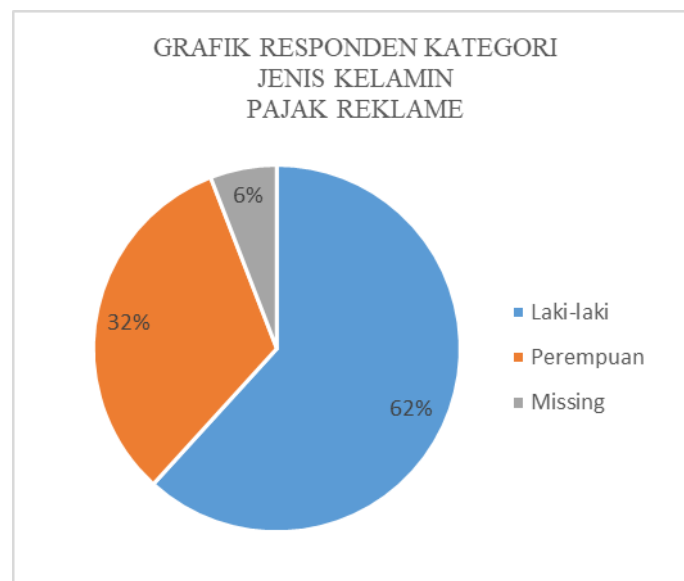
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Tabel 4.59 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Reklame

| JENIS KELAMIN | | |
|---------------|--------|-----|
| JENIS KELAMIN | JUMLAH | % |
| Laki-laki | 21 | 62 |
| Perempuan | 11 | 32 |
| Missing | 2 | 6 |
| | 34 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.26 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Reklame



Dari grafik 4.26 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak reklame di BAPENDA adalah jenis kelamin laki-laki sebesar 62%, kemudian jenis kelamin perempuan sebesar 32%, responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 6%.

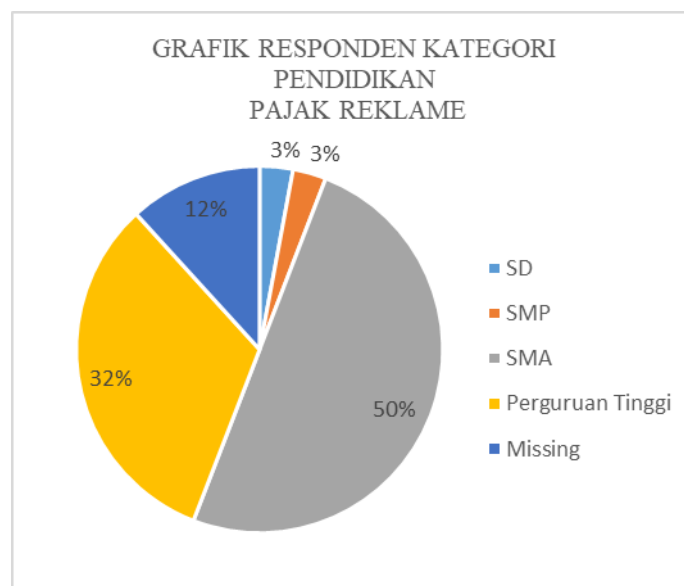
• Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.60 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Reklame

| PENDIDIKAN | | |
|--------------------|--------|-----|
| TINGKAT PENDIDIKAN | JUMLAH | % |
| SD | 1 | 3 |
| SMP | 1 | 3 |
| SMA | 17 | 50 |
| Perguruan Tinggi | 11 | 32 |
| Missing | 4 | 12 |
| | 34 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.27 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Reklame



Dari grafik 4.27 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak reklame di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 50%, kemudian pendidikan perguruan tinggi sebesar 32%, persentase terendah pendidikan SD dan SMP sebesar 3%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 12%.

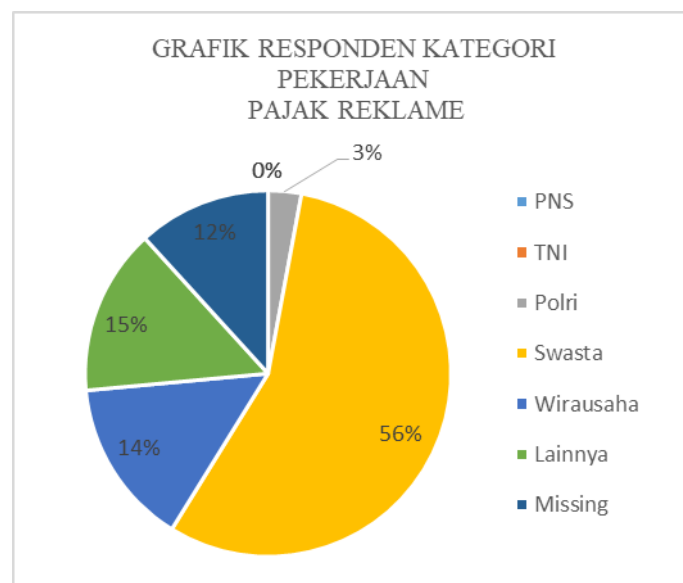
• **Deskripsi Pekerjaan Responden**

Tabel 4.61 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Reklame

| PEKERJAAN | | |
|-----------------|--------|-----|
| JENIS PEKERJAAN | JUMLAH | % |
| PNS | 0 | 0 |
| TNI | 0 | 0 |
| Polri | 1 | 3 |
| Swasta | 19 | 56 |
| Wirausaha | 5 | 15 |
| Lainnya | 5 | 15 |
| Missing | 4 | 12 |
| | 34 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.28 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Reklame



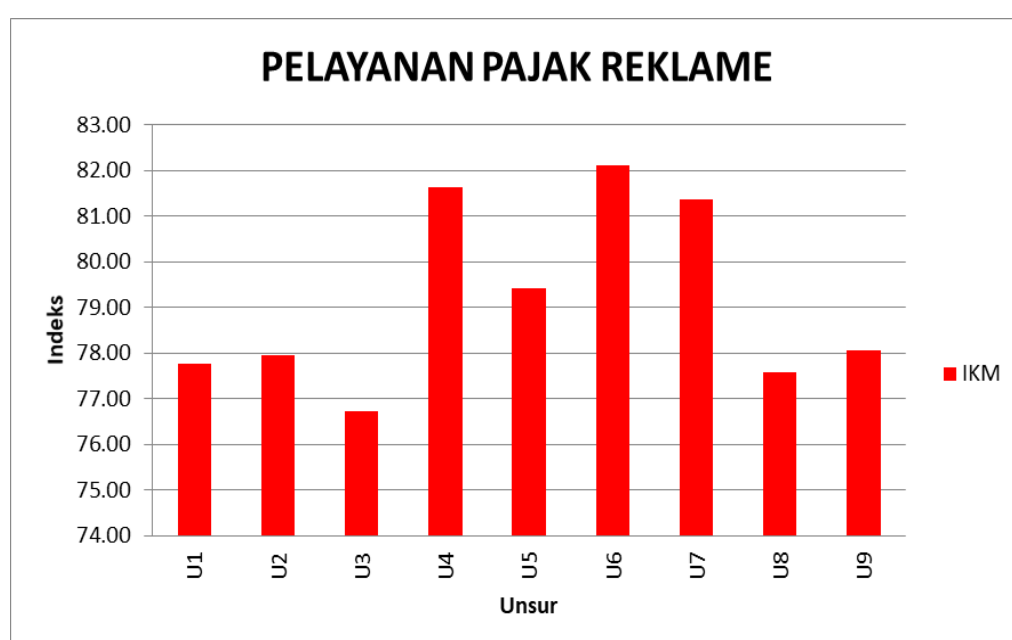
Dari grafik 4.28 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak reklame di BAPENDA adalah pekerjaan swasta sebesar 56%, kemudian pekerjaan wirausaha dan lainnya sebesar 15%, pekerjaan Polri sebesar 3%, persentase terendah masing masing pekerjaan sebagai PNS dan TNI, sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 12%.

B. ANALISIS HASIL SURVEI PELAYANAN PAJAK REKLAME

| NO | JENIS PELAYANAN | NILAI | KATEGORI MUTU PELAYANAN |
|------------------|------------------------------|--------------|-------------------------|
| 1 | Persyaratan pelayanan | 77.76 | Baik |
| 2 | Sistem, mekanisme, prosedur | 77.94 | Baik |
| 3 | Waktu penyelesaian pelayanan | 76.72 | Baik |
| 4 | Biaya/ Tarif | 81.62 | Baik |
| 5 | Produk/ hasil layanan | 79.41 | Baik |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 82.11 | Baik |
| 7 | Perilaku pelaksana | 81.37 | Baik |
| 8 | Penanganan pengaduan | 77.57 | Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 78.06 | Baik |
| NILAI IKM | | 79,17 | Baik |

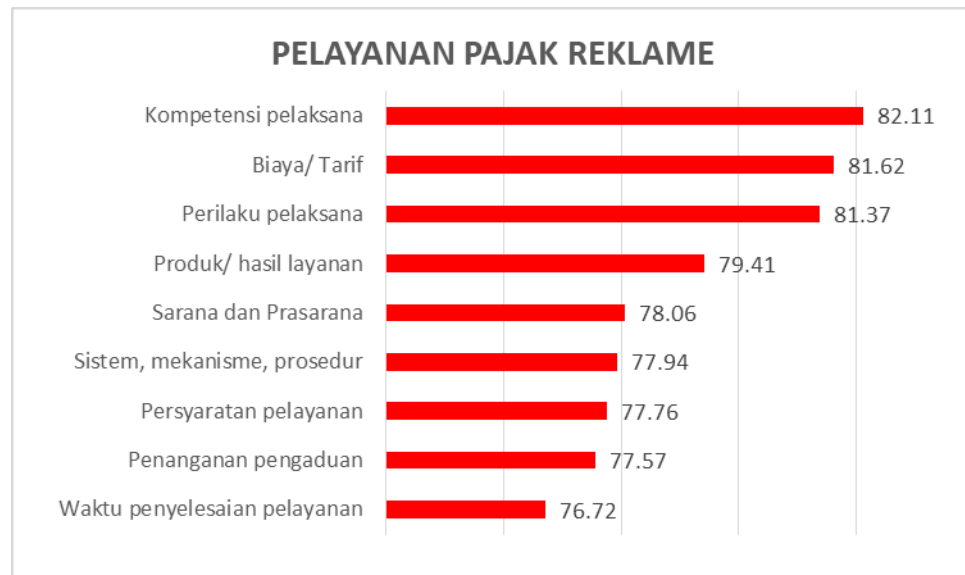
Tabel 4.62 Nilai SKM Pelayanan Pajak Reklame

Dari tabel tersebut diatas bahwa **KATEGORI mutu pelayanan untuk pelayanan pajak reklame adalah Baik**, wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan pajak reklame yang di berikan BAPENDA. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan pajak reklame di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang adalah sebagai berikut :



Grafik 4.29 Nilai Variable Unsur IKM Pelayanan Pajak Reklame

Nilai IKM setiap unsur pelayanan secara berurutan (berdasarkan Nilai tertinggi) dapat digambarkan sebagai berikut :



Grafik 4.30 Variable IKM Pelayanan Pajak Reklame

Dan dari 9 unsur variable pelayanan, ada 9 (sembilan) unsur variable yang memiliki KATEGORI mutu pelayanan baik yaitu meliputi :

- Unsur 1 (U1) persyaratan pelayanan
- Unsur 2 (U2) sistem, mekanisme, prosedur
- Unsur 3 (U3) waktu penyelesaian pelayanan
- Unsur 4 (U4) biaya/ tarif
- Unsur 5 (U5) produk/ hasil layanan
- Unsur 6 (U6) kompetensi pelaksana
- Unsur 7 (U7) perilaku pelaksana
- Unsur 8 (U8) penanganan pengaduan
- Unsur 9 (U9) sarana dan prasarana

Unsur variable tersebut dianggap penting oleh pemohon dan tingkat kepuasan sudah dirasakan oleh wajib pajak. Variabel – variabel tersebut oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Malang harus dipertahankan.

4.1.6 PELAYANAN PAJAK PARKIR

A. PROFIL RESPONDEN

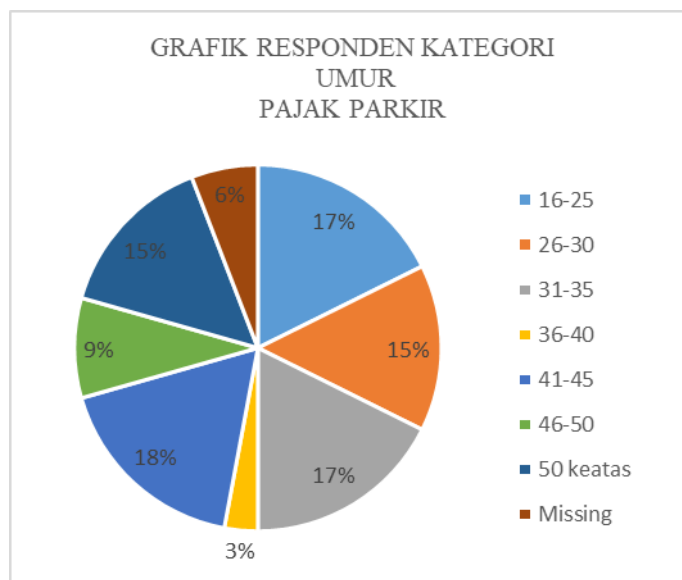
- Deskripsi Umur Responden

Tabel 4.72 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Parkir

| KATEGORI UMUR | | |
|---------------|--------|-----|
| UMUR | JUMLAH | % |
| 16-25 | 6 | 18 |
| 26-30 | 5 | 15 |
| 31-35 | 6 | 18 |
| 36-40 | 1 | 3 |
| 41-45 | 6 | 18 |
| 46-50 | 3 | 9 |
| 50 keatas | 5 | 15 |
| Missing | 2 | 6 |
| | 34 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.31 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Parkir



Dari grafik 4.31 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak parkir di BAPENDA adalah usia 16 sampai 25 tahun, usia 31 sampai 35 tahun dan 41 sampai 45 tahun

masing masing sebesar 18%, kemudian usia 26 sampai 30 tahun dan usia 50 tahun keatas sebesar 15%, usia 46 sampai 50 tahun sebesar 9%, persentase terendah usia 36 sampai 40 tahun sebesar 3%, responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 6%.

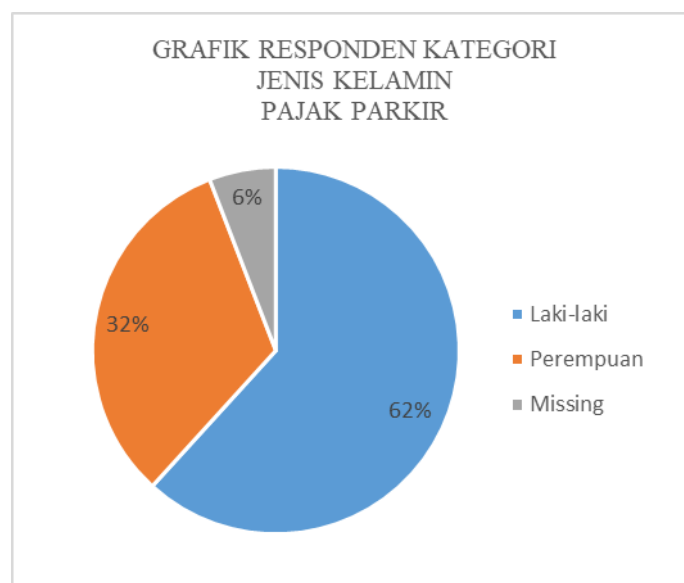
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Tabel 4.73 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Parkir

| JENIS KELAMIN | | |
|---------------|--------|-----|
| JENIS KELAMIN | JUMLAH | % |
| Laki-laki | 21 | 62 |
| Perempuan | 11 | 32 |
| Missing | 2 | 6 |
| | 34 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.32 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Parkir



Dari grafik 4.32 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak parkir di BAPENDA adalah jenis kelamin laki-laki sebesar 62%, kemudian jenis kelamin perempuan sebesar 32%, responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 6%.

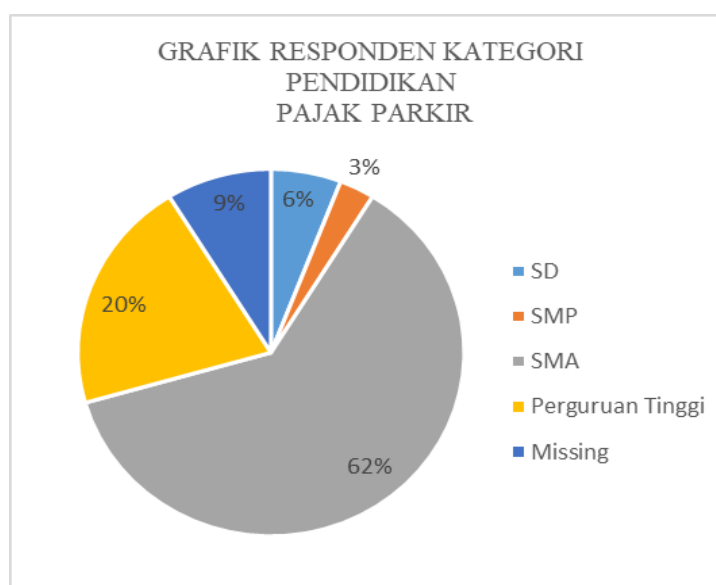
- **Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden**

Tabel 4.74 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Parkir

| PENDIDIKAN | | |
|--------------------|--------|-----|
| TINGKAT PENDIDIKAN | JUMLAH | % |
| SD | 2 | 6 |
| SMP | 1 | 3 |
| SMA | 21 | 62 |
| Perguruan Tinggi | 7 | 21 |
| Missing | 3 | 9 |
| | 34 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.33 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Parkir



Dari grafik 4.33 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak parkir di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 62%, kemudian pendidikan perguruan tinggi sebesar 21%, pendidikan SD sebesar 6%, persentase terendah pendidikan SMP sebesar 3%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 9%.

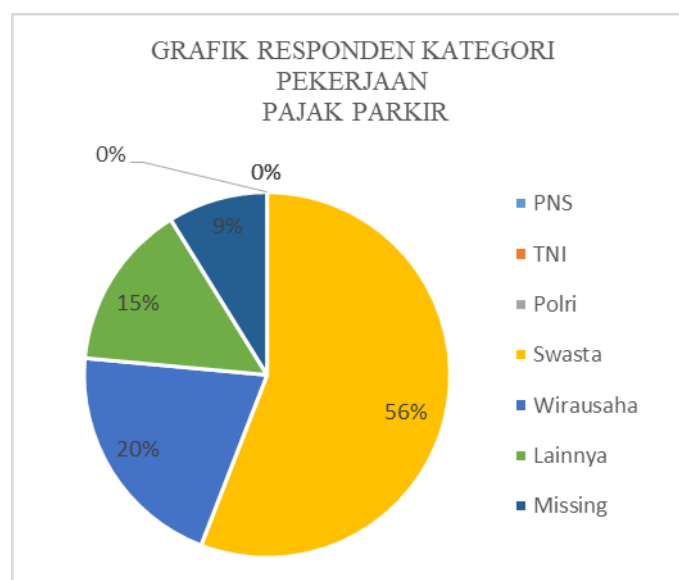
- **Deskripsi Pekerjaan Responden**

Tabel 4.75 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Parkir

| PEKERJAAN | | |
|-----------------|--------|-----|
| JENIS PEKERJAAN | JUMLAH | % |
| PNS | 0 | 0 |
| TNI | 0 | 0 |
| Polri | 0 | 0 |
| Swasta | 19 | 56 |
| Wirausaha | 7 | 21 |
| Lainnya | 5 | 15 |
| Missing | 3 | 9 |
| | 34 | 100 |

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 4.34 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Parkir



Dari grafik 4.34 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak parkir di BAPENDA adalah pekerjaan swasta sebesar 56%, kemudian pekerjaan wirausaha sebesar 21%, pekerjaan lainnya sebanyak 15%, persentase terendah masing masing PNS, TNI dan POLRI sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 9%.

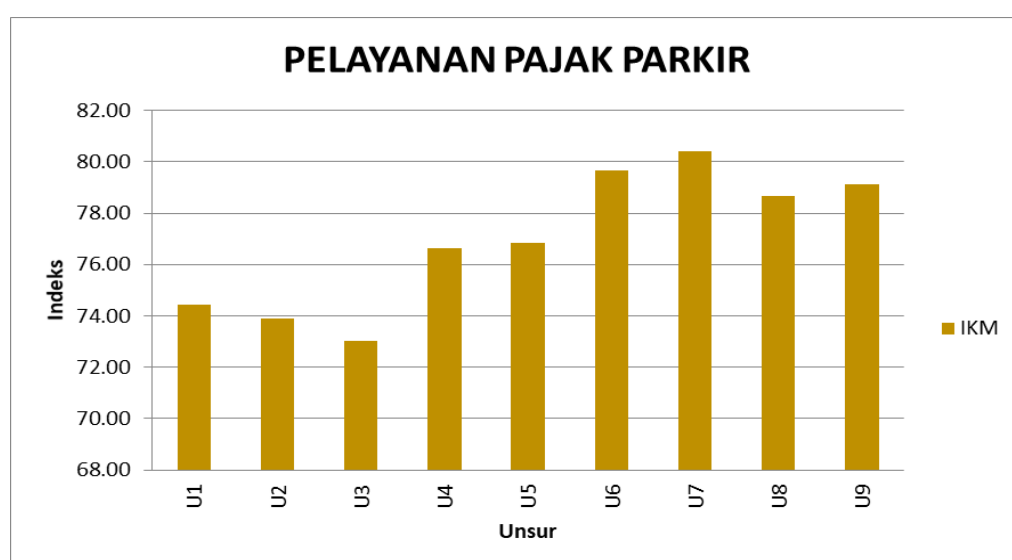
B. ANALISIS HASIL SURVEI PELAYANAN PAJAK PARKIR

| NO | JENIS PELAYANAN | NILAI | KATEGORI MUTU PELAYANAN |
|------------------|------------------------------|--------------|-------------------------|
| 1 | Persyaratan pelayanan | 74.45 | Kurang Baik |
| 2 | Sistem, mekanisme, prosedur | 73.90 | Kurang Baik |
| 3 | Waktu penyelesaian pelayanan | 73.04 | Kurang Baik |
| 4 | Biaya/ Tarif | 76.65 | Baik |
| 5 | Produk/ hasil layanan | 76.84 | Baik |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 79.66 | Baik |
| 7 | Perilaku pelaksana | 80.39 | Baik |
| 8 | Penanganan pengaduan | 78.68 | Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 79.12 | Baik |
| NILAI IKM | | 76.97 | Baik |

Tabel 4.76 Nilai SKM Pelayanan Pajak Parkir

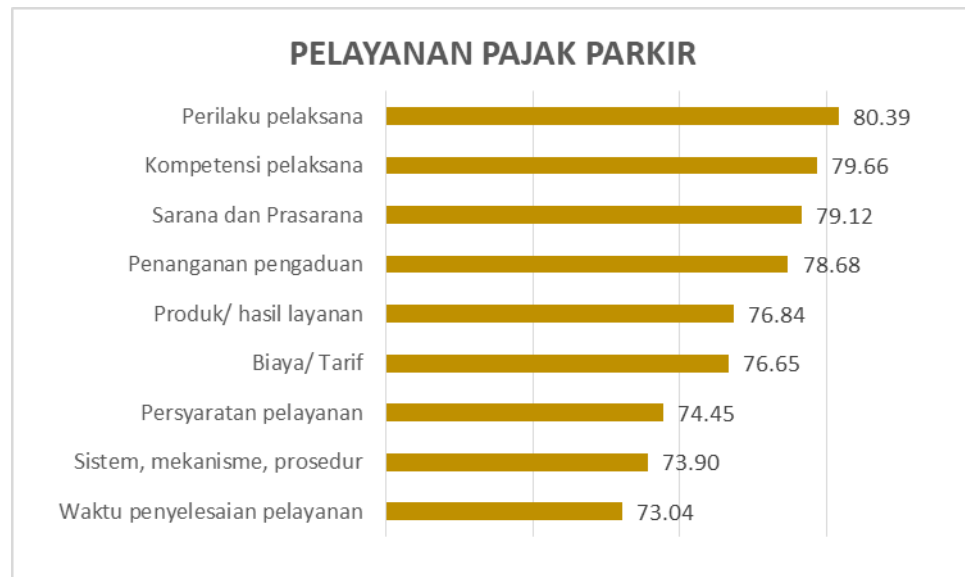
Dari tabel tersebut diatas bahwa **KATEGORI mutu pelayanan untuk pelayanan pajak parkir adalah Baik**, wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan pajak parkir di BAPENDA.

Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan pajak parkir di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang adalah sebagai berikut :



Grafik 4.35 Nilai Variable Unsur IKM Pelayanan Pajak Parkir

Nilai IKM setiap unsur pelayanan secara berurutan (berdasarkan Nilai tertinggi) dapat digambarkan sebagai berikut :



Grafik 4.36 Variable IKM Pelayanan Pajak Parkir

Berdasarkan grafik diatas bahwa dari 9 unsur variable pelayanan, **ada 3 (tiga) unsur variable yang memiliki KATEGORI mutu pelayanan kurang baik** yaitu meliputi :

- Unsur 1 (U1) persyaratan pelayanan
- Unsur 2 (U2) sistem, mekanisme, prosedur
- Unsur 3 (U3) waktu penyelesaian pelayanan

Unsur tersebut harus di perbaiki oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Malang dalam memberikan pelayanan pajak parkir, karena variable - variable ini dianggap penting oleh wajib pajak namun tingkat kepuasan yang diperoleh mereka masih sangat rendah.

Dan dari 9 unsur variable pelayanan, ada 6 (enam) unsur variable yang memiliki KATEGORI mutu pelayanan baik yaitu meliputi :

- Unsur 4 (U4) biaya/ tarif
- Unsur 5 (U5) produk/ hasil layanan
- Unsur 6 (U6) kompetensi pelaksana
- Unsur 7 (U7) perilaku pelaksana
- Unsur 8 (U8) penanganan pengaduan

- Unsur 9 (9) sarana dan prasarana

Unsur tersebut dianggap penting oleh pemohon dan tingkat kepuasan sudah dirasakan oleh wajib pajak. Variabel - variabel tersebut oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Malang harus dipertahankan

4.3 SARAN DAN KELUHAN RESPONDEN

A. SARAN RESPONDEN

| NO | BIDANG PELAYANAN | SARAN | |
|----|--|-----------|--|
| 1 | Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan | NO | SARAN RESPONDEN |
| | | 1 | Untuk BPHTB Online supaya bisa lebih cepat daripada manual (waktunya) |
| | | 2 | Mohon pelayanan online ditiadakan, karena menunggu hasil online lebih lama, seminggu lebih belum selesai |
| | | 3 | Lebih dipermudah lagi untuk layanan onlinenya |
| | | 4 | Sistem online lebih ditingkatkan lagi |
| | | 5 | Pelayanan lebih ditingkatkan lagi, petugas harus ramah |
| | | 6 | Saat pengurusan pajak mohon dijelaskan contoh pengisian formulir |
| | | 7 | Harusnya dibuka pelayanan online jika memungkinkan, sehingga dapat mempersingkat waktu |
| | | 8 | Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanannya |
| | | 9 | Memakai sistem tunggakan PBB menggunakan aplikasi |
| | | 10 | Sosialisasi aplikasi pajak daerah online perlu dimaksimalkan |
| | | 11 | Petugas Front Office / Pajak harus sabar |
| | | 12 | Petugas pelayanan lebih teliti lagi untuk efisiensi waktu |
| | | 13 | Lebih teliti lagi agar tidak salah ketik |
| | | 14 | Pembayaran dibuat online supaya tidak memakan waktu |
| | | 15 | Lebih dimudahkan lagi |
| | | 16 | Ditambah lagi tempat duduk untuk yang antri |
| | | 17 | dimudahkan dengan pembayaran secara online seperti kota lain |
| | | 18 | Kalau bisa dijadwalkan sebaik mungkin supaya tidak sampai seperti saat ini |
| | | 19 | Sebainya dokumen diselesaikan sesuai tenggat waktu yang sudah ditentukan |
| | | 20 | Petugas perlu ditambah |
| | | 21 | Informasi penyelesaian berkas lebih informatif lagi |
| 22 | Lebih dipermudah untuk pengelolaan E-BPHTB | | |
| 2 | Pelayanan Pajak Restoran | NO | SARAN RESPONDEN |
| | | 1 | Menggunakan toa (pengeras suara) agar yang dipanggil non sistem bisa mendengar jelas dikarenakan ramainya pelanggan. |
| 3 | Pelayanan Pajak Hotel | NO | SARAN RESPONDEN |

| | | | |
|---|-------------------------|-----------|---|
| | | 1 | Operasional kantor dikembalikan seperti semula tapi harus menggunakan protokol kesehatan yang benar seperti mengukur suhu tubuh sebelum masuk kantor dan menyediakan han sanitizer dan pastinya jaga jarak, kalau prosedurnya seperti ini masyarakat dibiarkan berceceran diluar. |
| | | 2 | Pembayaran dibuat online sehingga nasabah cukup 1-2 menit dalam pelaksanaannya |
| | | 3 | Bisa ditambahkan menu billing pajak pada website, mungkin buka kantor cabang di tengah kota untuk memudahkan pelapor pajak (jika tidak ada billing online) |
| | | 4 | Pelayanan ditingkatkan lagi |
| | | 5 | Sebaiknya wajib pajak bisa membayar dan lapor pajak secara online/ ada aplikasi jadi wajib pajak tidak perlu datang jauh jauh bayar dan lapor ke Bapenda |
| | | 6 | Ditambah meja untuk penulisan |
| 4 | Pelayanan Pajak Reklame | NO | SARAN RESPONDEN |
| | | 1 | Tambah petugas pelayanan |
| | | 2 | Jam pelayanan perlu ditambah lagi karena pelayanan lama |
| | | 3 | Jam pelayanan operasional untuk ditambahi karena cenderung tempatnya berpindah-pindah membutuhkan waktu yang lama |
| | | 4 | Menggunakan toa agar pelanggan yang dipanggil terdengar jelas |
| | | 5 | Sudah bagus, lebih ditingkatkan lagi |
| | | 6 | Lebih diperjelas lagi untuk sistem online |
| 5 | Pelayanan Pajak Parkir | NO | SARAN RESPONDEN |
| | | 1 | Jam operasional perlu ditambah lagi karena pelayanan lama |
| | | 2 | Pelayanan dikembalikan seperti semula, tetapi harus menggunakan protokol kesehatan yang benar. |
| | | 3 | Disarankan untuk memakai toa agar yang dipanggil non sistem bisa terdengar lebih jelas agar petugas tidak bolak-balik memanggil |
| | | 4 | Untuk menu online diperlengkap lagi |

Tabel 4.86 Saran Untuk Semua Pelayanan

B. KELUHAN RESPONDEN

| NO | BIDANG PELAYANAN | KELUHAN | |
|----|-----------------------------------|-----------|---|
| 1 | Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan | NO | KELUHAN RESPONDEN |
| | | 1 | Untuk BPHTB Online waktunya hampir sama dengan manual, seharusnya lebih cepat dan tidak perlu membawa berkas asli lagi ke loket karena sudah ada berkas yang di scan. |
| | | 2 | Pelayanan tidak seperti bulan januari yang tidak ribet seperti bulan april 2020 |
| | | 3 | Pelayanan online agak lama |
| | | 4 | Petugas pelayanan kurang ramah |
| | | 5 | Pembayaran di Bank Jatim agak lama |
| | | 6 | Selama pandemi tidak ada tempat cuci tangan/handsanitizer |
| | | 7 | Keterlambatan pelayanan pajak |
| | | 8 | Menggunkan sarana pengaduan terkait pelayanan |

| | | | |
|---|--------------------------|-----------|---|
| | | 9 | Petugas menggunakan sandal saat jam pelayanan |
| | | 10 | Penyampaian kepada wajib pajak kurang |
| | | 11 | Dengan kondisi pandemic saat ini suasana pembayaran sangat tidak nyaman, kita di anjurkan untuk selalu menjaga social distancing, tetapi saat mengantri tetap berbaur |
| | | 12 | Rekomendasi BPHTB online lebih lama daripada manual |
| | | 13 | SAMPADE kurang cocok / bertele-tele |
| | | 14 | Pengiriman pajak, waktu ambil pajak terlalu singkat dengan waktu masa pajak |
| | | 15 | Proses penerbitan PBB pindah penanggung pajak terlalu lama |
| | | 16 | Nomor antrian kurang tertata |
| | | 17 | Jika ramai tidak dapat tempat duduk |
| | | 18 | Pengetikan sering salah |
| | | 19 | Kartu pajak sering telat turun |
| | | 20 | Sering bolak-balik untuk mengurus pajak yang salah ketik |
| | | 21 | Pelayanan oline membingungkan |
| | | 22 | Sering salah ketik luas bangunan |
| | | 23 | Waktu pembayaran lama |
| | | 24 | SIMPADE tidak bisa digunakan (loading terus) |
| | | 25 | Selama pandemi pelayanan terdapat gangguan |
| | | 26 | Alamat salah dalam input data karena pembagian |
| | | 27 | Jam untuk penukaran SSPD ditambah seperti biasa, kalau sampai jam 12.00 waktunya mepet |
| | | 28 | Untuk membayar PBB sangat menyulitkan Bank Jatim sering error di jaringannya |
| | | 29 | Kesulitan jika ada sesuatu yang bermasalah |
| | | 30 | Waktu penyelesaian dokumen penting kurang tepat waktu |
| | | 31 | Mesin error sehingga bolak balik sampai 3 kali |
| | | 32 | Sering terkendala di aplikasi online |
| | | 33 | Pembayaran di Bank loketnya kurang |
| | | 34 | Menunggu lama |
| | | 35 | Ketepatan waktu pelayanan pada penyelesaian pbb telat, jadi harus bolak balik untuk mengurus |
| | | 36 | Form data yang diisi jangan terlalu banyak dan berulang |
| | | 37 | Terdapat kekeliruan nama pada form pajak |
| | | 38 | Proses BPHTB Online masih manual, kurang sistematis |
| | | 39 | Sistem online sering trouble |
| | | 40 | Keberadaan informasi baik pelayanan atau sistem masih kurang |
| | | 41 | Kurangnya pelatihan terhadap sistem online |
| | | 42 | Sistem online terkendala bila banyak yang mengakses |
| 2 | Pelayanan Pajak Restoran | NO | KELUHAN RESPONDEN |
| | | 1 | Tidak ada pemberitahuan tentang masa habis pajak melalui telepon |
| | | 2 | Bapenda harus lebih pro aktif terhadap wajib pajak |
| | | 3 | Pelayanan sedikit terhambat |
| | | 4 | Antrian lama |
| | | 5 | Pegawai tidak memakai atribut lengkap |
| | | 6 | Pegawai sedang main HP saat wajib pajak bertanya |
| 3 | Pelayanan | NO | KELUHAN RESPONDEN |

| | | | |
|---|-------------------------|-----------|--|
| | Pajak Hotel | 1 | Antrian sangat lama |
| | | 2 | Jam peayanan operasional yang perlu ditambahi karena prosedurnya pindah-pindah dari post pelayanan satu ke post pelayanan yang lain dan itu butuh waktu yang lama karena harus mengantri , kalau jamnya berkurang kadang harus kembali lagi besoknya dan itu tidak efektif terlebih lagi jika rumahnya jauh. |
| | | 3 | Memakan waktu lama saat pelaksanaan pembayaran kurang lebih 2 jam |
| | | 4 | Belum adanya billing online di website untuk lapor pajak |
| | | 5 | Selama pandemi menunggu lama karena pengumpulan print out antrian |
| | | 6 | Pembayaran di bank loketnya kurang |
| 4 | Pelayanan Pajak Reklame | NO | KELUHAN RESPONDEN |
| | | 1 | Jam operasional dan tenaga pegawai pelayanan kurang |
| | | 2 | Waktu pelayanan lama |
| 5 | Pelayanan Pajak Parkir | NO | KELUHAN RESPONDEN |
| | | 1 | Jam operasional kurang karena prosedurnya berpindah-pindah sehingga membutuhkan waktu yang lama |
| | | 2 | Pada saat pembayaran pajak memakan waktu lama |
| | | 3 | Ribet |
| | | 4 | Kurangnya petugas pada pembayaran |
| | | 5 | Belum ada billing online di website untuk lapor pajak |

Tabel 4.87 Keluhan Untuk Semua Pelayanan

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

A. Secara keseluruhan nilai IKM adalah sebagai berikut :

| NO | JENIS PELAYANAN | NILAI IKM | KATEGORI MUTU PELAYANAN |
|----|-----------------------------------|-----------|-------------------------|
| 1 | Seluruh Pelayanan | 78,30 | Baik |
| 2 | Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan | 78,26 | Baik |
| 3 | Pelayanan Pajak Restoran | 79,25 | Baik |
| 4 | Pelayanan Pajak Hotel | 78,44 | Baik |
| 5 | Pelayanan Pajak Reklame | 79,17 | Baik |
| 6 | Pelayanan Pajak Parkir | 76,97 | Baik |

Tabel 5.1 Nilai IKM Seluruh Pelayanan

B. Nilai Variabel IKM yang paling tinggi untuk seluruh pelayanan adalah sebagai berikut :

| NO | JENIS PELAYANAN | UNSUR PELAYANAN | NILAI | KATEGORI MUTU PELAYANAN |
|----|-----------------------------------|----------------------|-------|-------------------------|
| 1 | Seluruh Pelayanan Pajak | Perilaku pelaksana | 79,83 | Baik |
| 2 | Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan | Perilaku pelaksana | 79,34 | Baik |
| 3 | Pelayanan Pajak Restoran | Kompetensi pelaksana | 81,33 | Baik |
| 4 | Pelayanan Pajak Hotel | Perilaku pelaksana | 81,09 | Baik |
| 5 | Pelayanan Pajak Reklame | Kompetensi pelaksana | 82,11 | Baik |
| 6 | Pelayanan Pajak Parkir | Perilaku pelaksana | 80,39 | Baik |

Tabel 5.2 Nilai Variable IKM Tertinggi Untuk Seluruh Pelayanan

C. Nilai Variabel IKM yang paling rendah untuk seluruh pelayanan adalah sebagai berikut:

| NO | BIDANG PELAYANAN | UNSUR PELAYANAN | NILAI | KATEGORI MUTU PELAYANAN |
|-----------|-----------------------------------|------------------------------|--------------|--------------------------------|
| 1 | Seluruh Pelayanan | Waktu penyelesaian pelayanan | 77,15 | Baik |
| 2 | Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan | Sarana dan Prasarana | 76,56 | Kurang Baik |
| 3 | Pelayanan Pajak Restoran | Persyaratan pelayanan | 76,50 | Kurang Baik |
| 4 | Pelayanan Pajak Hotel | Persyaratan pelayanan | 75,24 | Kurang Baik |
| 5 | Pelayanan Pajak Reklame | Waktu penyelesaian pelayanan | 76,72 | Baik |
| 6 | Pelayanan Pajak Parkir | Waktu penyelesaian pelayanan | 73,04 | Kurang Baik |

Tabel 5.3 Nilai Variable IKM Terendah Untuk Seluruh Pelayanan

Malang, Juni 2020

CV. DC GLOBALINDO

(Project Manager)