

SUMMARY
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA MALANG
TAHUN 2020
SEMESTER 2

BAB 1

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 Semester 2 pada Badan Pendapatan Daerah Kota Malang meliputi layanan pajak PBB, layanan pajak Parkir, layanan pajak Restoran, layanan pajak Hotel dan layanan pajak Reklame.

BAB 2

METODOLOGI

2.1 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 pelaksanaan SKM, jumlah responden ditetapkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 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.

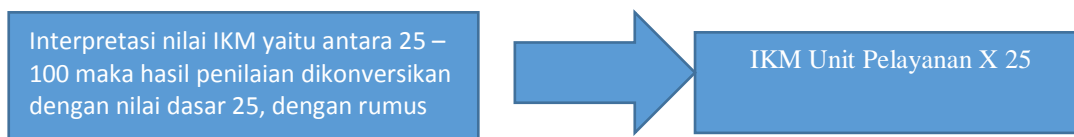
2.2 HASIL PENGUKURAN

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:

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

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 2.1. 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 2.2. Nilai dan Interval Mutu Pelayanan

BAB 3

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 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 Semester 2 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 adalah 875.771 orang, sehingga dengan jumlah populasi tersebut maka berdasarkan **Tabel 2.1 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 Juli – Nopember Tahun 2020.

Tabel 3.1 Jumlah Sampel Responden

NO	JENIS LAYANAN	RESPONDEN
1	Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	251
2	Pelayanan Pajak Restoran	44
3	Pelayanan Pajak Hotel	31
4	Pelayanan Pajak Reklame	37
5	Pelayanan Pajak Parkir	36
Keseluruhan		399

3.2 PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

3.2.1 SELURUH PELAYANAN

A. PROFIL RESPONDEN

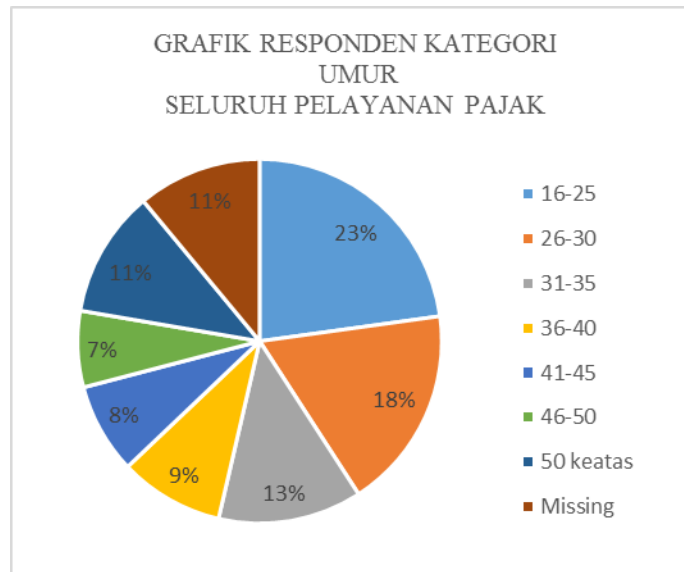
- **Deskripsi Umur Responden**

Tabel 3.2 Deskripsi Tingkat Umur Responden Seluruh Pelayanan

KATEGORI UMUR		
UMUR	JUMLAH	%
16-25	91	23
26-30	72	18
31-35	51	13
36-40	37	9
41-45	32	8
46-50	27	7
50 keatas	45	11
Missing	44	11
Total	399	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.1 Deskripsi Tingkat Umur Responden Seluruh Pelayanan



Dari grafik 3.1 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima seluruh pelayanan di BAPENDA adalah usia 16 sampai 25 tahun sebesar 23%, kemudian usia 26 sampai 30 tahun sebesar 18%, usia 31 sampai 35 tahun sebesar 13%, usia 50 tahun keatas sebesar 11%, usia 36 sampai 40 tahun sebesar 9%, usia 41 sampai 45 tahun sebesar 8%, persentase terendah usia 46 sampai 50 tahun sebesar 7%, responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 11%.

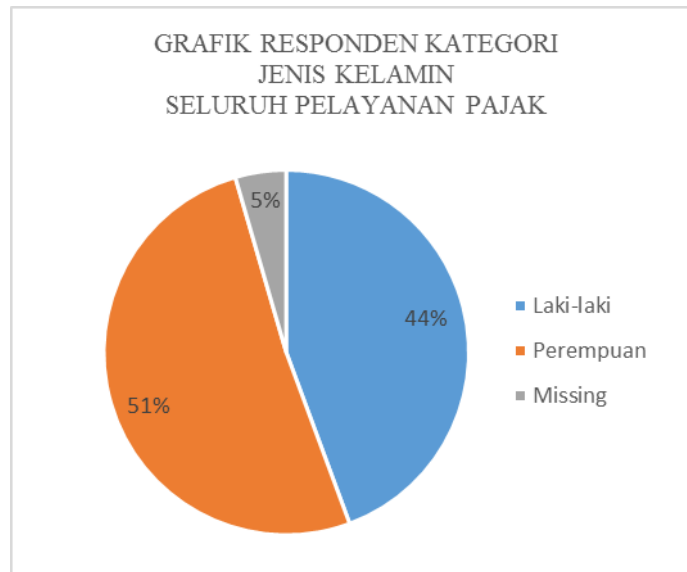
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Tabel 3.3 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Seluruh Pelayanan

JENIS KELAMIN		
JENIS KELAMIN	JUMLAH	%
Laki-laki	177	44
Perempuan	204	51
Missing	18	5
Total	399	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Seluruh Pelayanan



Dari grafik 3.2 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima seluruh pelayanan di BAPENDA adalah jenis kelamin perempuan sebesar 51%, kemudian jenis kelamin laki-laki sebesar 44%, responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 5%.

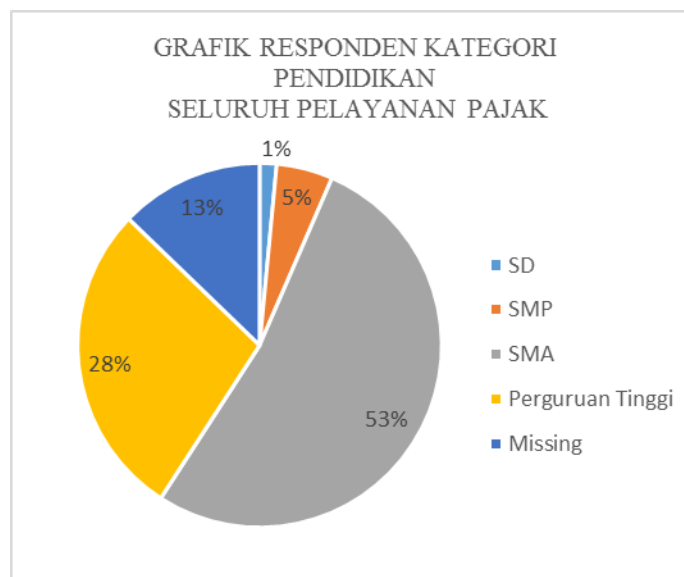
• Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 3.4 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Seluruh Pelayanan

PENDIDIKAN		
TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	%
SD	6	2
SMP	20	5
SMA	210	53
Perguruan Tinggi	112	28
Missing	51	13
Total	399	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.3 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Seluruh Pelayanan



Dari grafik 3.3 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima seluruh pelayanan di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 53%, kemudian pendidikan perguruan tinggi sebesar 28%, pendidikan SMP sebesar 5%, persentase terendah pendidikan SD sebesar 2%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 13%.

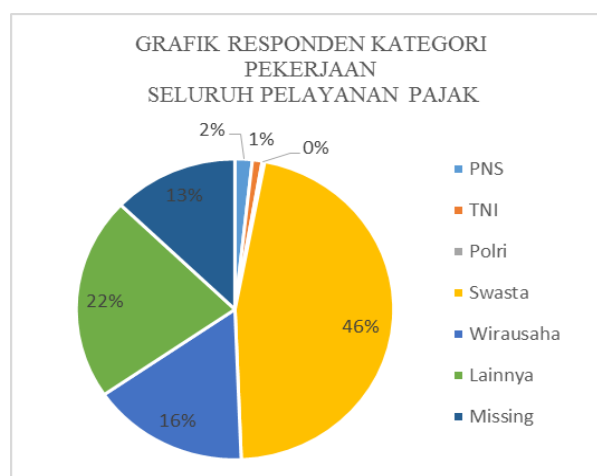
• **Deskripsi Pekerjaan Responden**

Tabel 3.5 Deskripsi Pekerjaan Responden Seluruh Pelayanan

PEKERJAAN		
JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	%
PNS	7	2
TNI	4	1
Polri	1	0
Swasta	185	46
Wirausaha	64	16
Lainnya	87	22
Missing	51	13
Total	399	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.4 Deskripsi Pekerjaan Responden Seluruh Pelayanan



Dari grafik 3.4 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima seluruh pelayanan di BAPENDA adalah pekerjaan swasta sebesar 46%, kemudian pekerjaan lainnya sebesar 22%, pekerjaan wirausaha sebanyak 16%, pekerjaan PNS sebesar 2%, pekerjaan TNI sebesar 1%, persentase terendah pekerjaan POLRI sebesar 0%, dan responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 13%.

B. ANALISIS HASIL SURVEI

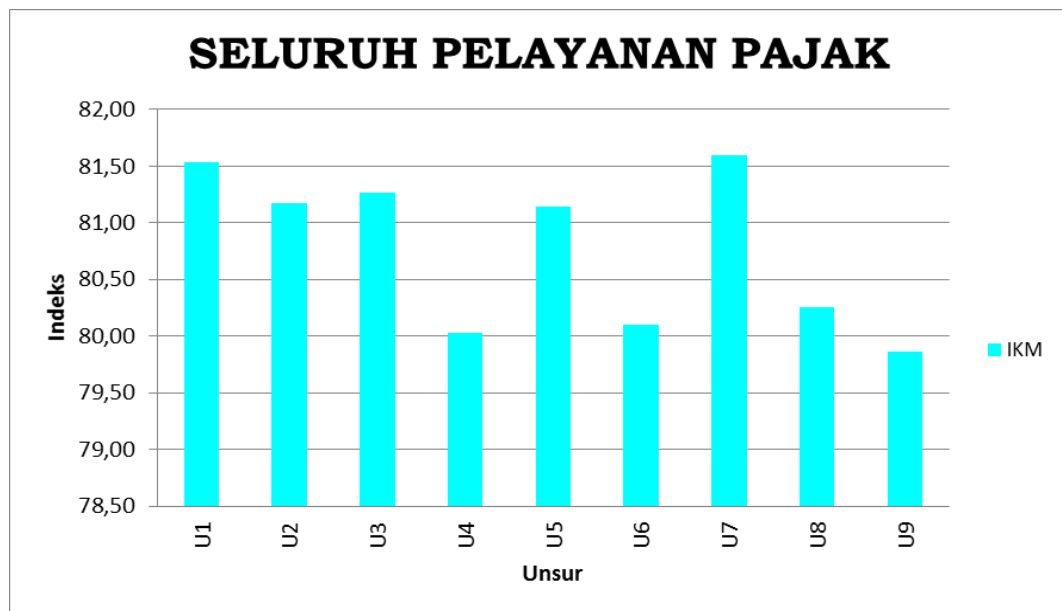
SELURUH PELAYANAN PAJAK

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI	KATEGORI MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	81,54	Baik
2	Sistem, mekanisme, prosedur	81,18	Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	81,27	Baik
4	Biaya/ Tarif	80,03	Baik
5	Produk/ hasil layanan	81,14	Baik
6	Kompetensi pelaksana	80,10	Baik
7	Perilaku pelaksana	81,60	Baik
8	Penanganan pengaduan	80,26	Baik
9	Sarana dan Prasarana	79,86	Baik
NILAI IKM		80,77	Baik

Tabel 3.6 Nilai SKM Seluruh Pelayanan

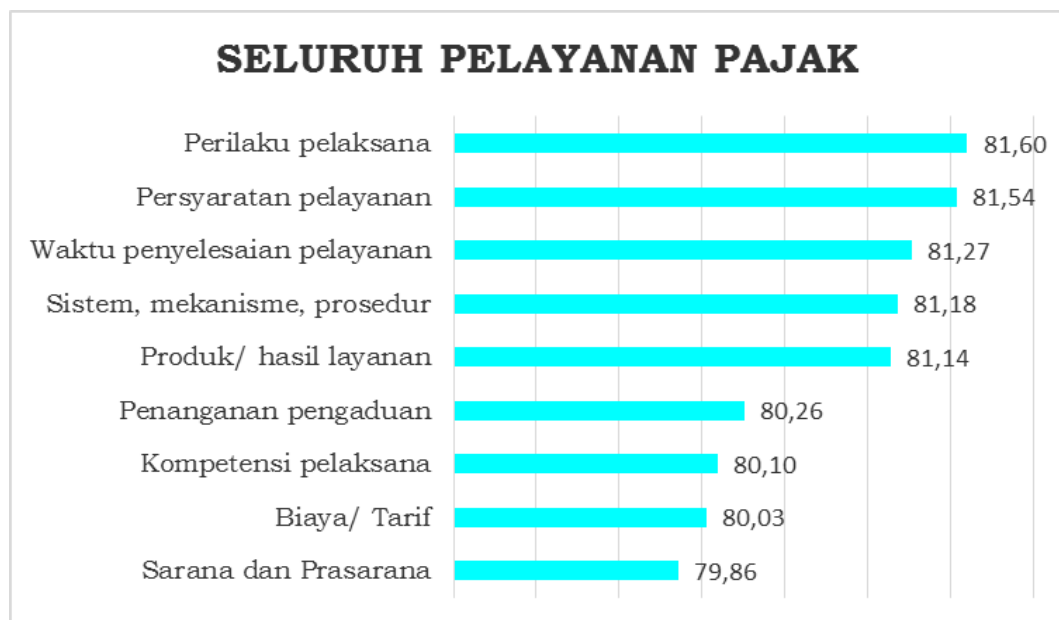
Dari tabel tersebut diatas bahwa **KATEGORI mutu pelayanan untuk seluruh pelayanan pajak daerah adalah Baik**, wajib pajak merasa puas terhadap seluruh pelayanan pajak yang di berikan BAPENDA.

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



Grafik 3.5 Nilai Variable Unsur IKM Seluruh Pelayanan

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



Grafik 3.6 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.

3.2.2 PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

A. PROFIL RESPONDEN

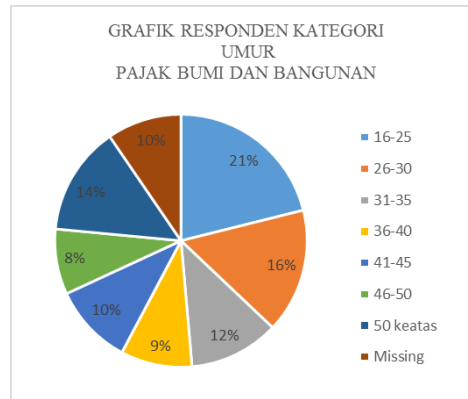
- **Deskripsi Umur Responden**

**Tabel 3.7 Deskripsi Tingkat Umur Responden
Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan**

KATEGORI UMUR		
UMUR	JUMLAH	%
16-25	53	21
26-30	40	16
31-35	29	12
36-40	23	9
41-45	26	10
46-50	21	8
50 keatas	35	14
Missing	24	10
Total	251	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.7 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan



Dari grafik 3.7 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di BAPENDA adalah usia 16 sampai 25 tahun sebesar 21%, kemudian usia 26 sampai 30 tahun sebesar 16%, usia 50 tahun keatas sebesar 14%, usia 31 sampai 35 tahun sebesar 12%, usia 41 sampai 45 tahun sebesar 10%, usia 36 sampai 40 tahun sebesar 9%, persentase terendah usia 46 sampai 50 tahun sebesar 8%, dan responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 10%.

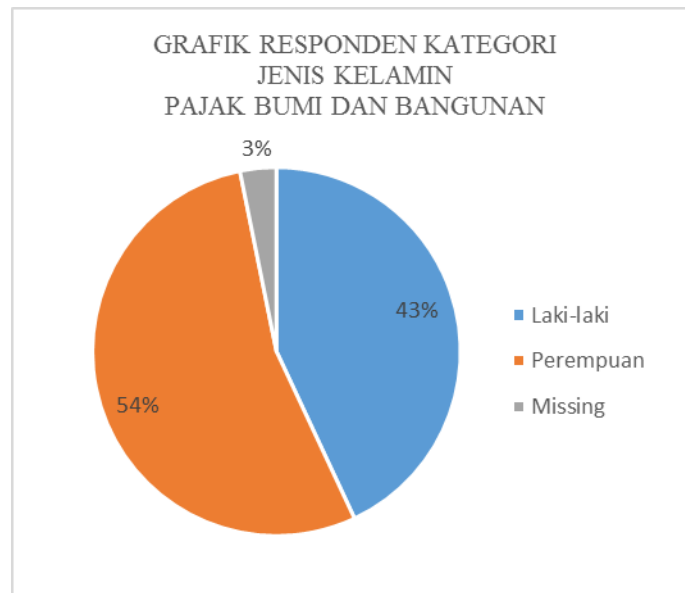
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Tabel 3.8 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

JENIS KELAMIN		
JENIS KELAMIN	JUMLAH	%
Laki-laki	108	43
Perempuan	135	54
Missing	8	3
Total	251	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

**Grafik 3.8 Deskripsi Jenis Kelamin Responden
Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan**



Dari grafik 3.8 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di BAPENDA adalah masing masing jenis kelamin perempuan sebesar 54%, laki-laki sebesar 43%, responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 3%.

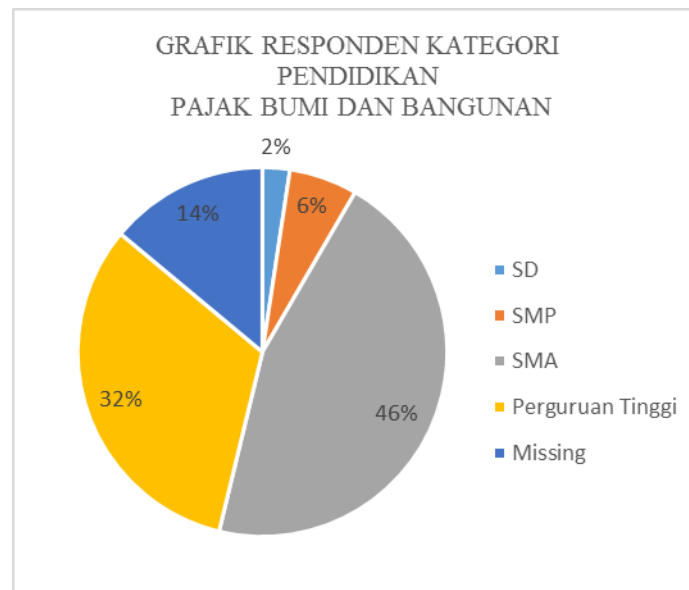
- **Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden**

**Tabel 3.9 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden
Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan**

PENDIDIKAN		
TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	%
SD	6	2
SMP	15	6
SMA	114	46
Perguruan Tinggi	81	32
Missing	35	14
Total	251	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.9 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan



Dari grafik 3.9 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 46%, kemudian perguruan tinggi sebesar 32%, pendidikan SMP sebesar 6%, persentase terendah pendidikan SD sebesar 2%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 14%.

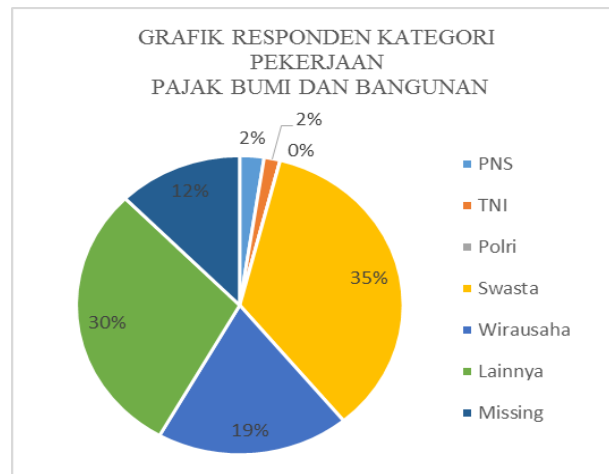
- **Deskripsi Pekerjaan Responden**

Tabel 3.10 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

PEKERJAAN		
JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	%
PNS	6	2
TNI	4	2
Polri	0	0
Swasta	88	35
Wirausaha	48	19
Lainnya	74	30
Missing	31	12
Total	251	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.10 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan



Dari grafik 3.10 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di BAPENDA adalah pekerjaan swasta sebesar 35%, kemudian pekerjaan lainnya sebesar 30 %, pekerjaan wirausaha sebanyak 19%, masing-masing pekerjaan PNS dan TNI sebesar 2%, persentase terendah pekerjaan POLRI sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 12%.

B. ANALISIS HASIL SURVEI

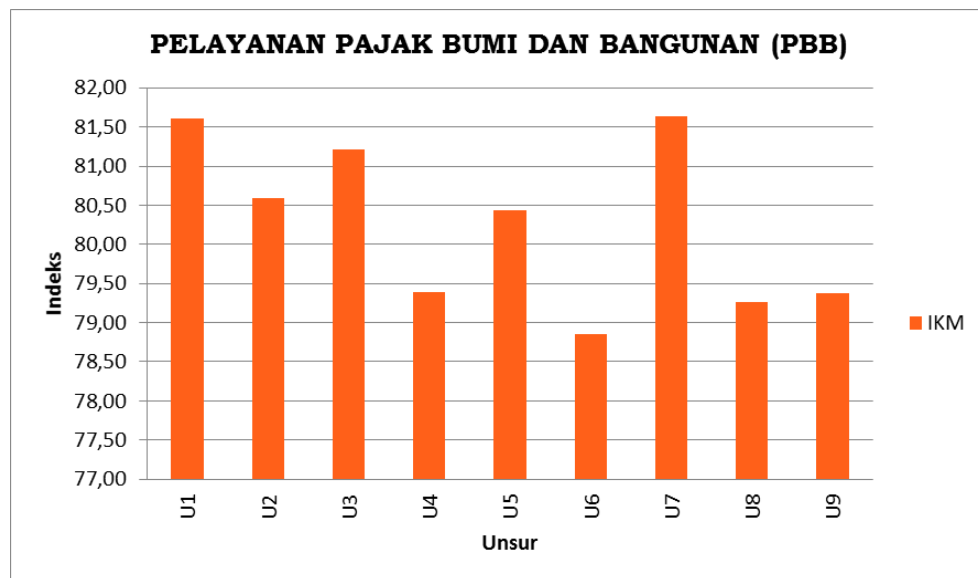
PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI	KATEGORI MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	81,61	Baik
2	Sistem, mekanisme, prosedur	80,59	Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	81,21	Baik
4	Biaya/ Tarif	79.38	Baik
5	Produk/ hasil layanan	80,43	Baik
6	Kompetensi pelaksana	78,85	Baik
7	Perilaku pelaksana	81,64	Baik
8	Penanganan pengaduan	79,27	Baik
9	Sarana dan Prasarana	79,38	Baik
NILAI IKM		80,26	Baik

Tabel 3.11 Nilai SKM Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

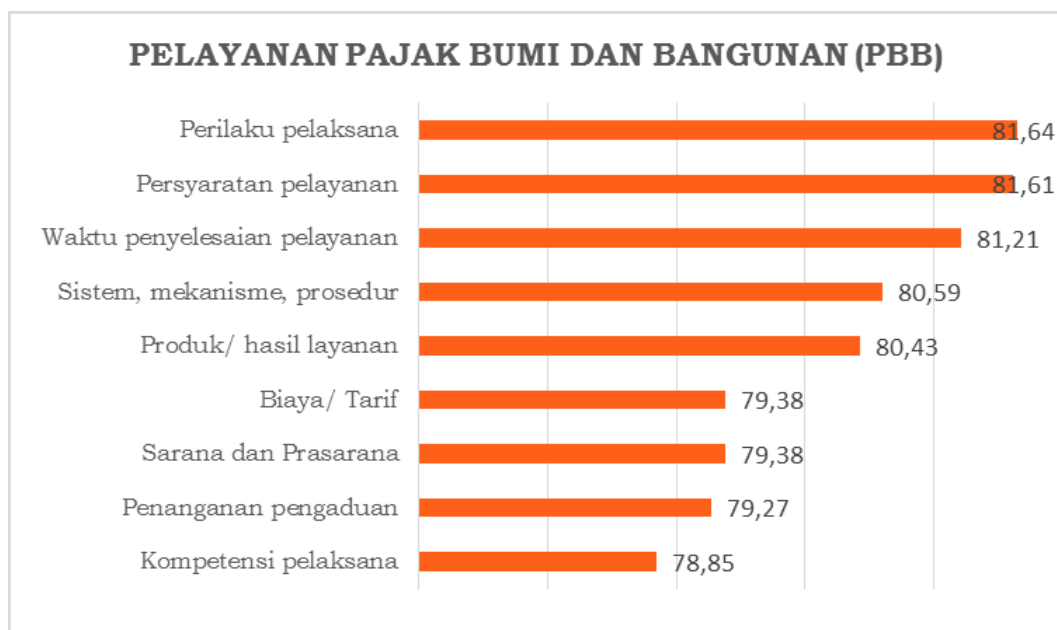
Dari tabel tersebut diatas bahwa **KATEGORI mutu pelayanan untuk pelayanan pajak Bumi dan Bangunan adalah Baik**, wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan pajak bumi dan bangunan yang di berikan BAPENDA.

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



Grafik 3.11 Nilai Variable Unsur IKM Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

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



Grafik 3.12 Variable IKM Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

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.

3.2.3 PELAYANAN PAJAK RESTORAN

A. PROFIL RESPONDEN

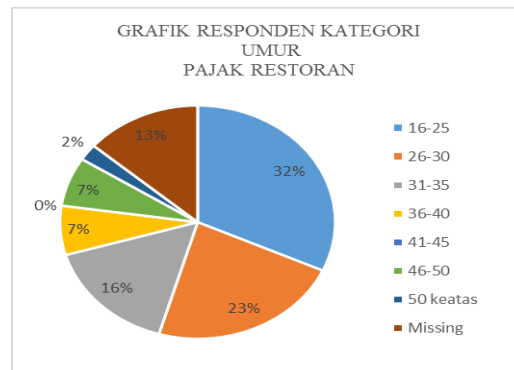
- **Deskripsi Umur Responden**

Tabel 3.12 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Restoran

KATEGORI UMUR		
UMUR	JUMLAH	%
16-25	14	32
26-30	10	23
31-35	7	16
36-40	3	7
41-45	0	0
46-50	3	7
50 keatas	1	2
Missing	6	13
Total	44	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.13 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Restoran



Dari grafik 3.13 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak restoran di BAPENDA adalah usia 16 sampai 25 tahun sebesar 32%, kemudian usia 26 sampai 30 sebesar 23%, usia 31 sampai 35 tahun sebesar 16%, masing-masing usia 31 sampai 35 tahun dan usia 46 sampai 50 tahun sebesar 7%, usia 50 tahun keatas sebesar 2%, persentase terendah usia 41 sampai 45 tahun sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 13%.

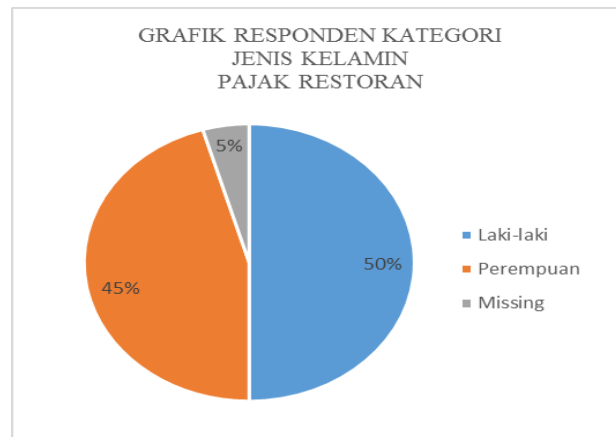
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Tabel 3.13 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Restoran

JENIS KELAMIN		
JENIS KELAMIN	JUMLAH	%
Laki-laki	22	50
Perempuan	20	45
Missing	2	5
Total	44	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.14 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Restoran



Dari grafik 3.14 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak restoran di BAPENDA adalah masing-masing jenis kelamin laki-laki sebesar 50%, jenis kelamin perempuan sebesar 45%, kemudian responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 5%.

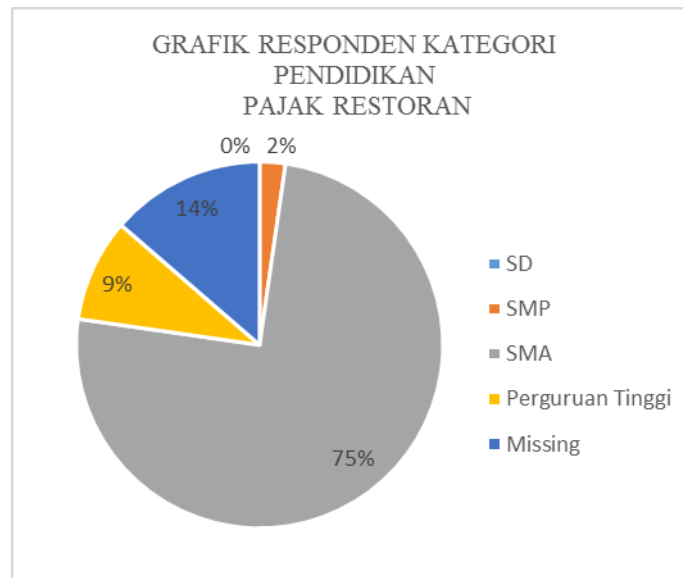
- **Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden**

Tabel 3.14 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Restoran

PENDIDIKAN		
TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	%
SD	0	0
SMP	1	2
SMA	33	75
Perguruan Tinggi	4	9
Missing	6	14
Total	44	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.15 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Restoran



Dari grafik 3.15 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak restoran di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 75%, kemudian pendidikan perguruan tinggi sebesar 9%, pendidikan SMP sebesar 2%, persentase terendah pendidikan SD sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 14%

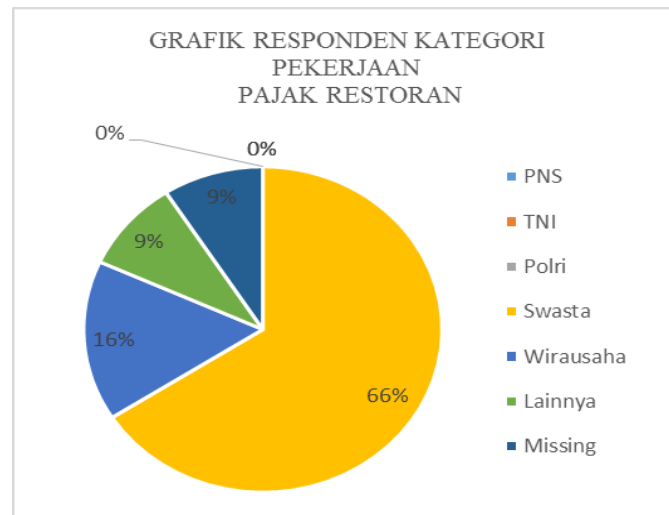
- **Deskripsi Pekerjaan Responden**

Tabel 3.15 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Restoran

PEKERJAAN		
JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	%
PNS	0	0
TNI	0	0
Polri	0	0
Swasta	29	66
Wirausaha	7	16
Lainnya	4	9
Missing	4	9
Total	44	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.16 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Restoran



Dari grafik 3.16 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak restoran di BAPENDA adalah pekerjaan swasta sebesar 66%, kemudian pekerjaan wirausaha sebesar 16%, pekerjaan lainnya sebesar 9%, persentase terendah PNS, TNI, dan POLRI sebesar 0%, dan responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 9%.

B. ANALISIS HASIL SURVEI

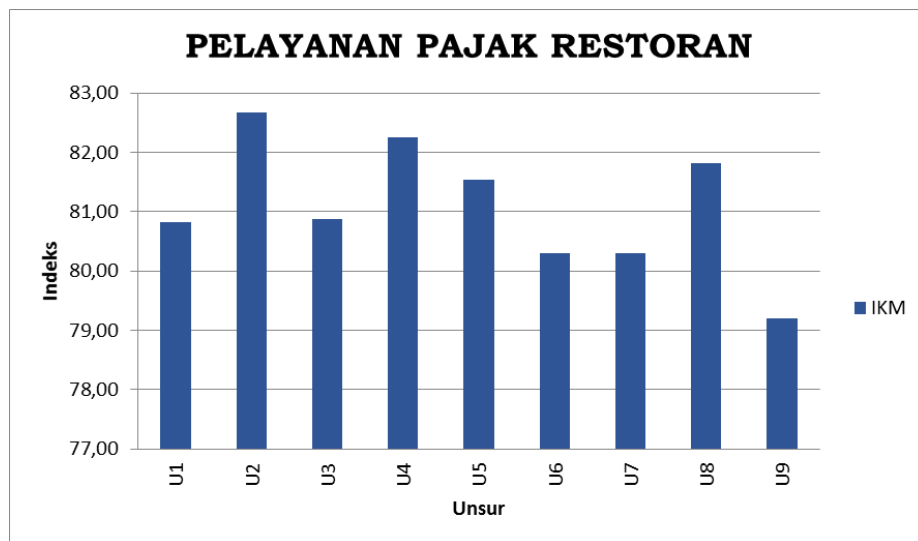
PELAYANAN PAJAK RESTORAN

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI	KATEGORI MUTU LAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	80,82	Baik
2	Sistem, mekanisme, prosedur	82,67	Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	80,87	Baik
4	Biaya/ Tarif	82,24	Baik
5	Produk/ hasil layanan	81,53	Baik
6	Kompetensi pelaksana	80,30	Baik
7	Perilaku pelaksana	80,30	Baik
8	Penanganan pengaduan	81,82	Baik
9	Sarana dan Prasarana	79,20	Baik
NILAI IKM		81,09	Baik

Tabel 3.16 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 3.17 Nilai Variable Unsur IKM Pelayanan Pajak Restoran

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



Grafik 3.18 Variable IKM Pelayanan Pajak Restoran

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.

3.2.4 PELAYANAN PAJAK HOTEL

A. PROFIL RESPONDEN

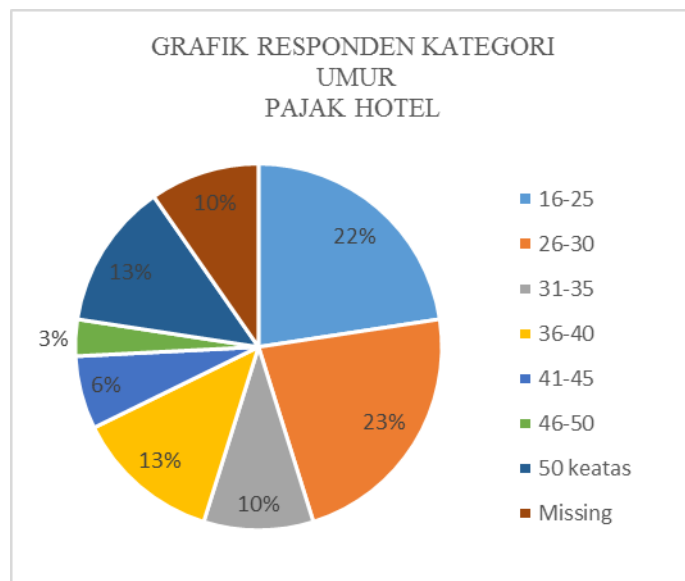
- **Deskripsi Umur Responden**

Tabel 3.17 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Hotel

KATEGORI UMUR		
UMUR	JUMLAH	%
16-25	7	22
26-30	7	23
31-35	3	10
36-40	4	13
41-45	2	6
46-50	1	3
50 keatas	4	13
Missing	3	10
Total	31	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.19 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Hotel



Dari grafik 3.19 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima Pelayanan Pajak Hotel di BAPENDA adalah masing-masing usia 16 sampai 25 tahun sebesar 22% dan usia 26 sampai 30 tahun sebesar 23%, kemudian masing-masing usia 36 sampai 40 tahun dan usia 50 tahun keatas sebesar 13%, usia 31 sampai 35 tahun sebesar 10%, usia 41 sampai 45 tahun sebesar 6%, persentase terendah usia 46 sampai 50 tahun sebesar 3%, responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 10%.

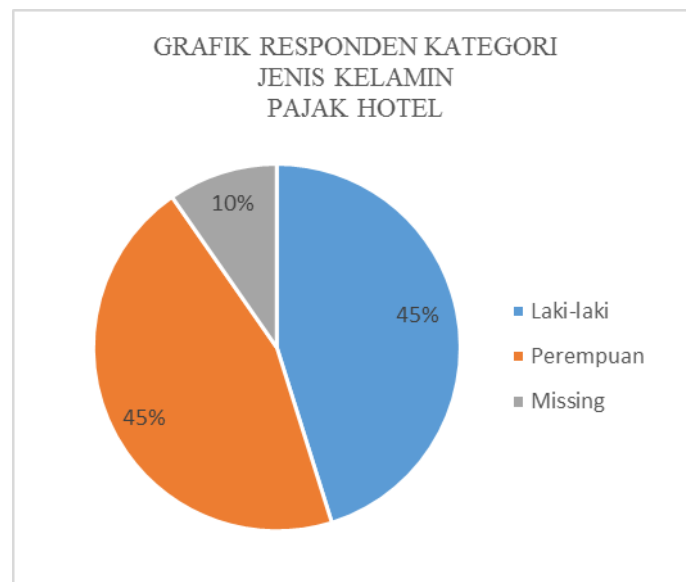
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Tabel 3.18 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Hotel

JENIS KELAMIN		
JENIS KELAMIN	JUMLAH	%
Laki-laki	14	45
Perempuan	14	45
Missing	3	10
Total	31	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.20 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Hotel



Dari grafik 3.20 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima Pelayanan Pajak Hotel di BAPENDA adalah masing-masing jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan sebesar 45%, responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 10%.

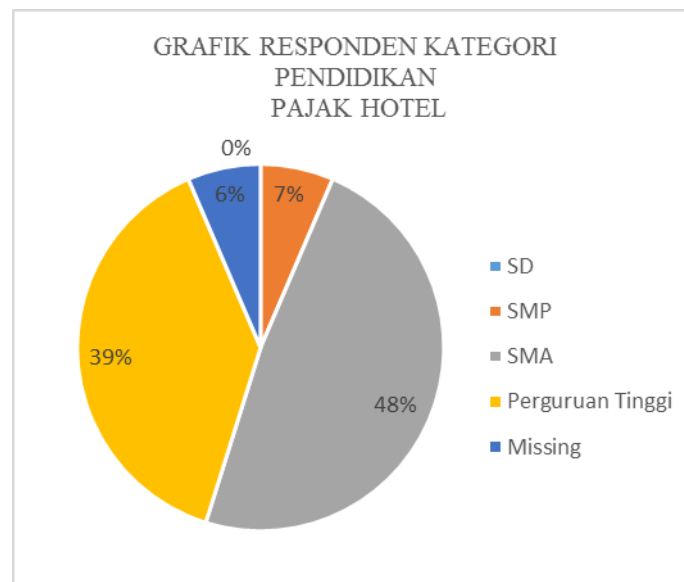
- **Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden**

Tabel 3.19 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Hotel

PENDIDIKAN		
TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	%
SD	0	0
SMP	2	7
SMA	15	48
Perguruan Tinggi	12	39
Missing	2	6
Total	31	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.21 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Hotel



Dari grafik 3.21 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima Pelayanan Pajak Hotel di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 48%, kemudian pendidikan Perguruan Tinggi sebesar 39%, pendidikan SMP sebesar 7%, presentase pendidikan SD sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 6%.

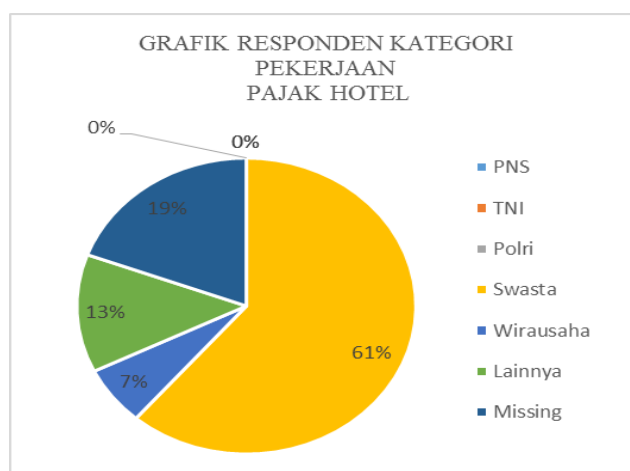
- **Deskripsi Pekerjaan Responden**

Tabel 3.20 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Hotel

PEKERJAAN		
JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	%
PNS	0	0
TNI	0	0
Polri	0	0
Swasta	19	61
Wirausaha	2	7
Lainnya	4	13
Missing	6	19
Total	31	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.22 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Hotel



Dari grafik 3.22 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima Pelayanan Pajak Hotel di BAPENDA adalah pekerjaan swasta sebesar 61%, kemudian pekerjaan lainnya sebesar 13%, pekerjaan wirausaha sebesar 7%, persentase terendah masing masing PNS, TNI dan POLRI sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 19%.

B. ANALISIS HASIL SURVEI

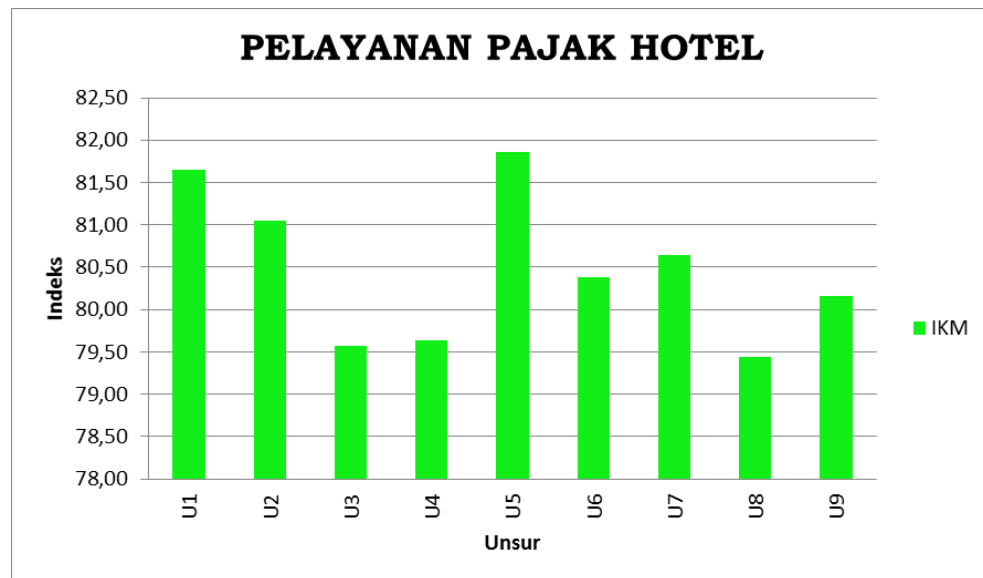
PELAYANAN PAJAK HOTEL

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI	KATEGORI MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	81,65	Baik
2	Sistem, mekanisme, prosedur	81,05	Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	79,57	Baik
4	Biaya/ Tarif	79,64	Baik
5	Produk/ hasil layanan	81,85	Baik
6	Kompetensi pelaksana	80,38	Baik
7	Perilaku pelaksana	80,65	Baik
8	Penanganan pengaduan	79,44	Baik
9	Sarana dan Prasarana	80,16	Baik
NILAI IKM		80,49	Baik

Tabel 3.21 Nilai SKM Pelayanan Pajak Hotel

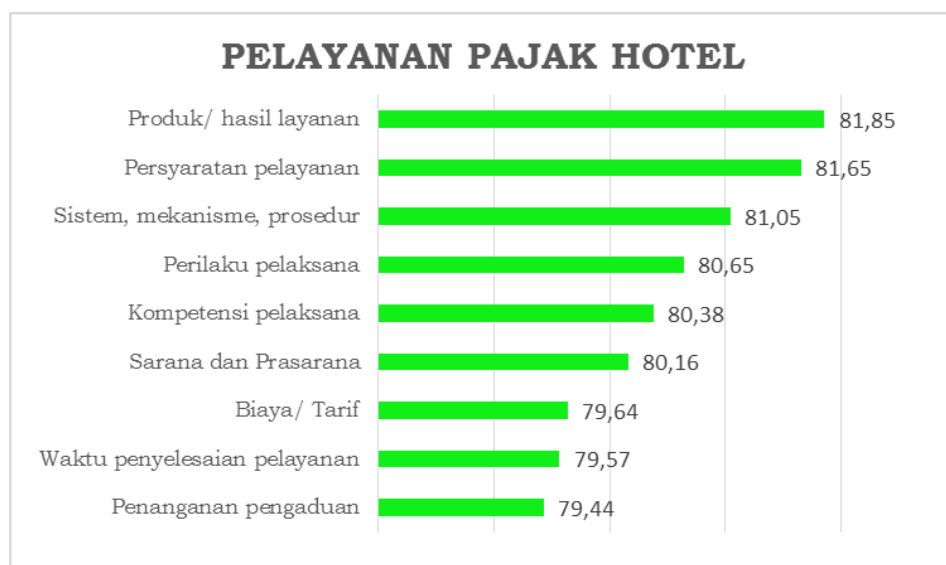
Dari tabel tersebut diatas bahwa **KATEGORI mutu pelayanan untuk pelayanan pajak hotel adalah Baik**, wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan pajak hotel dari BAPENDA.

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



Grafik 3.23 Nilai Variable Unsur IKM Pelayanan Pajak Hotel

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



Grafik 3.24 Variable IKM Pelayanan Pajak Hotel

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.

3.2.5 PELAYANAN PAJAK REKLAME

A. PROFIL RESPONDEN

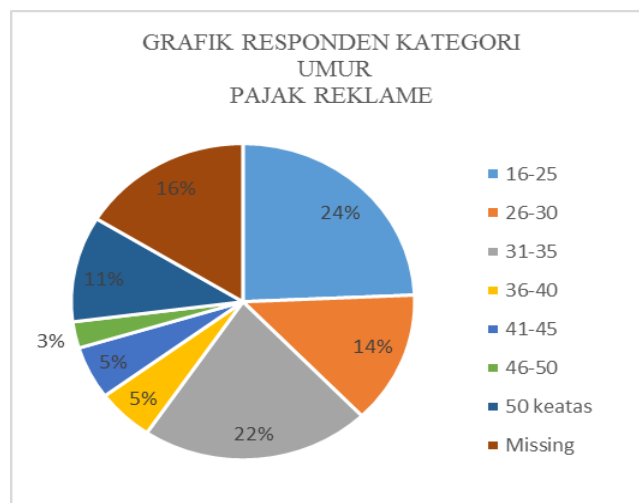
- **Deskripsi Umur Responden**

Tabel 3.22 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Reklame

KATEGORI UMUR		
UMUR	JUMLAH	%
16-25	9	24
26-30	5	14
31-35	8	22
36-40	2	5
41-45	2	5
46-50	1	3
50 keatas	4	11
Missing	6	16
Total	37	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.25 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Reklame



Dari grafik 3.25 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima Pelayanan Pajak Reklame di BAPENDA adalah usia 16 sampai 25 tahun sebesar 24%, kemudian usia 31 sampai 35 sebesar 22%, usia 26 sampai 30 tahun sebesar 14%, usia 50 tahun keatas sebesar 11%, masing-masing usia 36 sampai 40 tahun dan usia 41 sampai 45 tahun sebesar 5%, persentase terendah usia 46 sampai 50 tahun sebesar 3%, responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 16%.

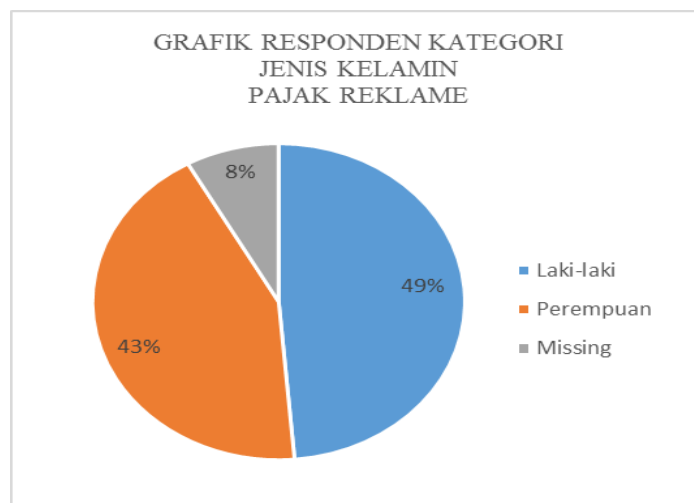
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Tabel 3.23 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Reklame

JENIS KELAMIN		
JENIS KELAMIN	JUMLAH	%
Laki-laki	18	49
Perempuan	16	43
Missing	3	8
Total	37	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.26 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Reklame



Dari grafik 3.26 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak reklame di BAPENDA adalah jenis kelamin laki-laki sebesar 49%, kemudian jenis kelamin perempuan sebesar 43%, responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 8%.

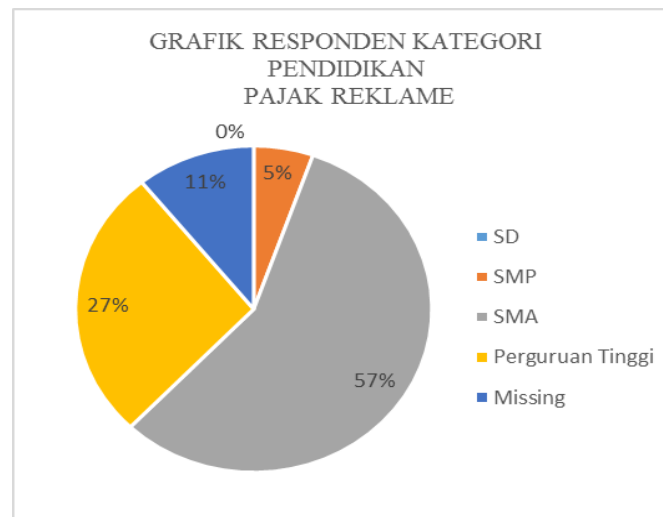
- **Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden**

Tabel 3.24 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Reklame

PENDIDIKAN		
TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	%
SD	0	0
SMP	2	5
SMA	21	57
Perguruan Tinggi	10	27
Missing	4	11
Total	37	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.27 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Reklame



Dari grafik 3.27 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak reklame di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 57%, kemudian pendidikan perguruan tinggi sebesar 27%, pendidikan SMP sebesar 5%, persentase terendah pendidikan SD sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 11%.

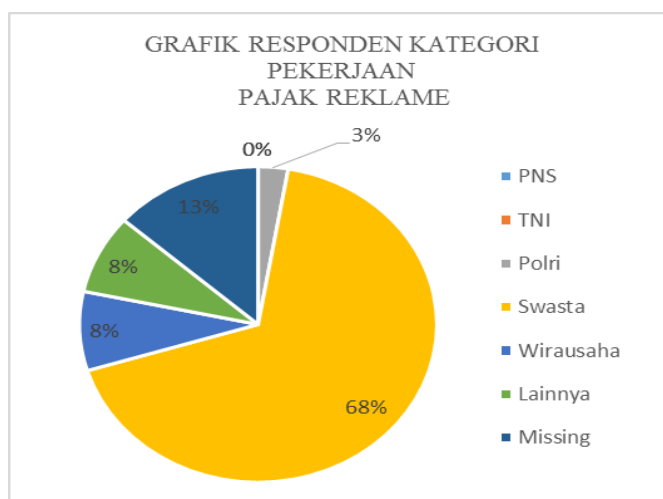
- **Deskripsi Pekerjaan Responden**

Tabel 3.25 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Reklame

PEKERJAAN		
JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	%
PNS	0	0
TNI	0	0
Polri	1	3
Swasta	25	68
Wirausaha	3	8
Lainnya	3	8
Missing	5	15
Total	37	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.28 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Reklame



Dari grafik 3.28 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak reklame di BAPENDA adalah pekerjaan swasta sebesar 68%, kemudian masing-masing pekerjaan wirausaha dan pekerjaan lainnya sebesar 8%, pekerjaan POLRI sebesar 3%, persentase terendah masing masing pekerjaan sebagai PNS dan TNI sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 13%.

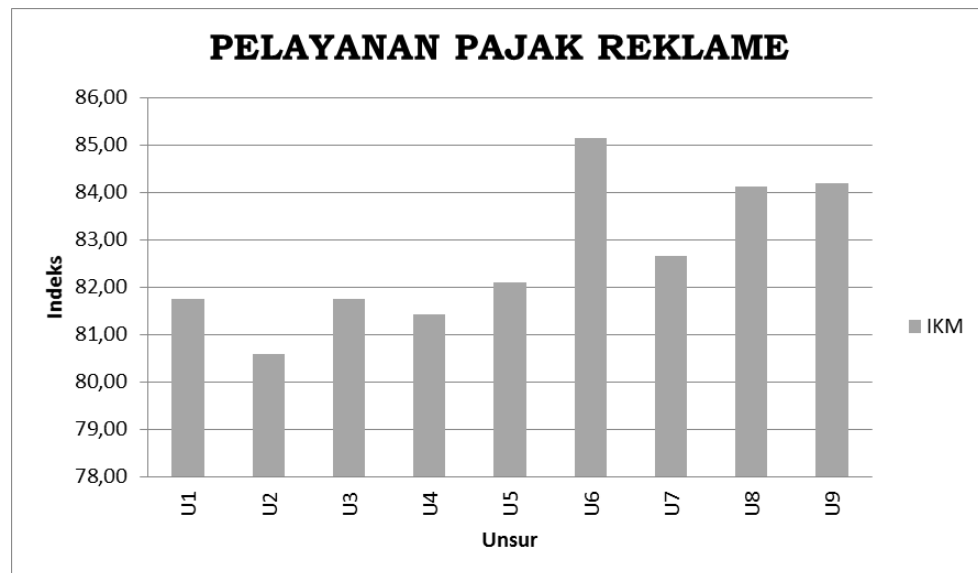
B. ANALISIS HASIL SURVEI PELAYANAN PAJAK REKLAME

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI	KATEGORI MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	81,76	Baik
2	Sistem, mekanisme, prosedur	80,57	Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	81,76	Baik
4	Biaya/ Tarif	81,42	Baik
5	Produk/ hasil layanan	82,09	Baik
6	Kompetensi pelaksana	85,14	Baik
7	Perilaku pelaksana	82,66	Baik
8	Penanganan pengaduan	84,12	Baik
9	Sarana dan Prasarana	84,19	Baik
NILAI IKM		82,63	Baik

Tabel 3.26 Nilai SKM Pelayanan Pajak Reklame

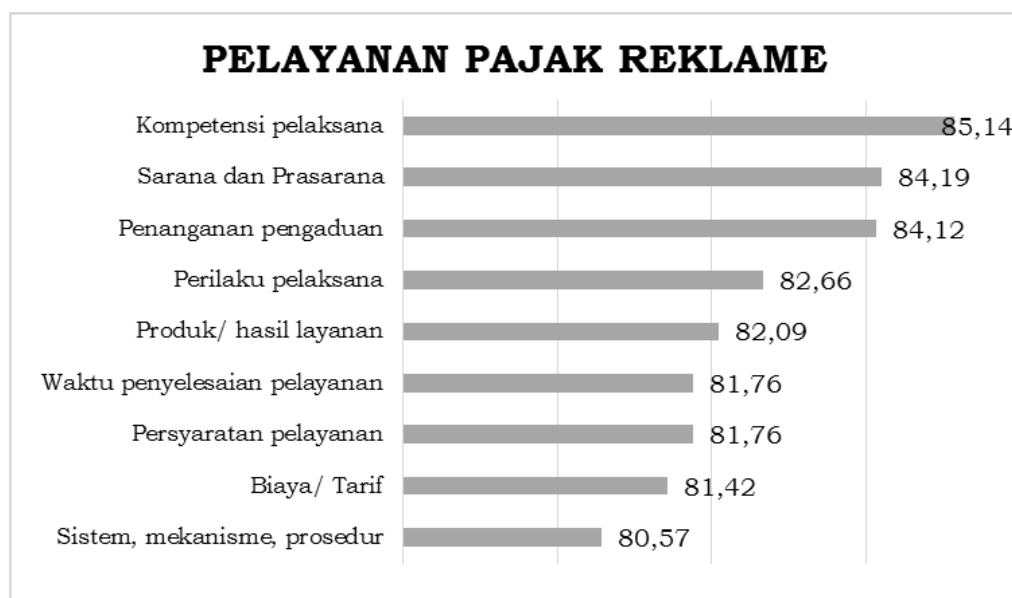
Dari tabel tersebut diatas bahwa **KATEGORI mutu pelayanan untuk pelayanan pajak reklame adalah Baik**, wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan pajak reklame yang di berikan BAPENDA.

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



Grafik 3.29 Nilai Variable Unsur IKM Pelayanan Pajak Reklame

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



Grafik 3.30 Variable IKM Pelayanan Pajak Reklame

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.

3.2.6 PELAYANAN PAJAK PARKIR

A. PROFIL RESPONDEN

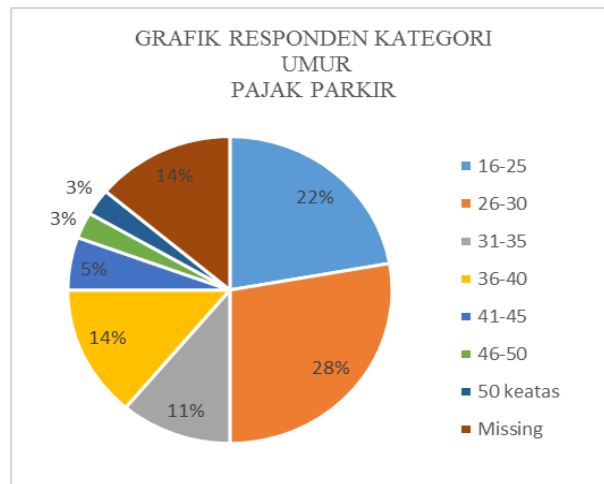
- **Deskripsi Umur Responden**

Tabel 3.27 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Parkir

KATEGORI UMUR		
UMUR	JUMLAH	%
16-25	8	22
26-30	10	28
31-35	4	11
36-40	5	14
41-45	2	5
46-50	1	3
50 keatas	1	3
Missing	5	14
Total	36	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.31 Deskripsi Tingkat Umur Responden Pelayanan Pajak Parkir



Dari grafik 3.31 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak parkir di BAPENDA adalah usia 26 sampai 30 tahun sebesar 28%, kemudian usia 16 sampai 25 tahun sebesar 22%, usia 36 sampai 40 tahun sebesar 14%, usia 31 sampai 35 tahun sebesar 11%, usia 41 sampai 45 tahun sebesar 5% persentase terendah masing-masing usia 46 sampai 50 tahun dan usia 50 tahun ke atas sebesar 3%, responden yang tidak mencantumkan usia sebanyak 14%.

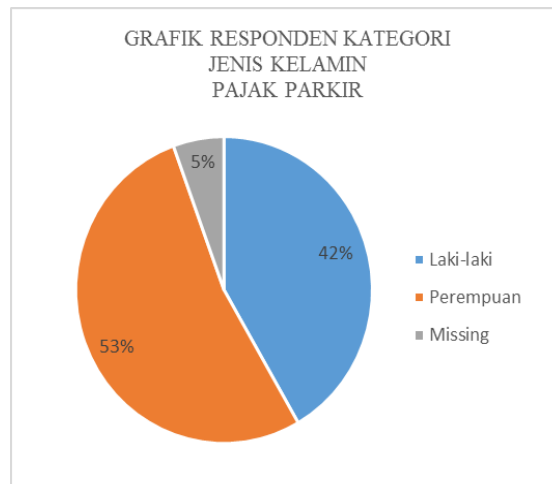
- **Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Tabel 3.28 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Parkir

JENIS KELAMIN		
JENIS KELAMIN	JUMLAH	%
Laki-laki	15	42
Perempuan	19	53
Missing	2	5
Total	36	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.32 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Pajak Parkir



Dari grafik 3.32 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak parkir di BAPENDA adalah jenis kelamin perempuan sebesar 53%, kemudian jenis kelamin laki-laki sebesar 42%, responden yang tidak mencantumkan jenis kelamin sebanyak 5%.

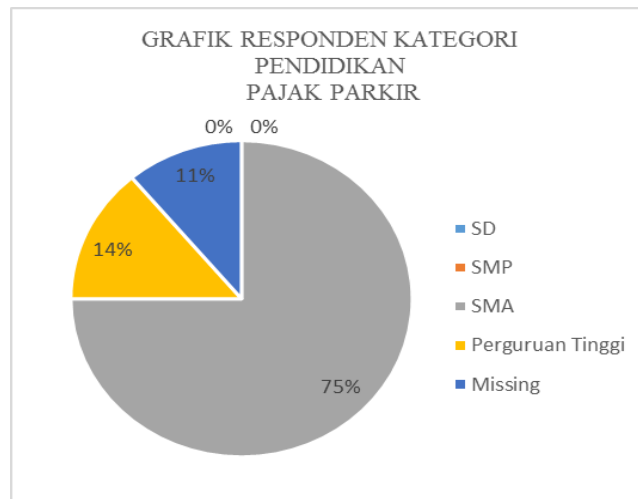
- **Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden**

Tabel 3.29 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Parkir

PENDIDIKAN		
TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	%
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	27	75
Perguruan Tinggi	5	14
Missing	4	11
Total	36	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.33 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden Pelayanan Pajak Parkir



Dari grafik 3.33 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak parkir di BAPENDA adalah pendidikan SMA sebesar 75%, kemudian pendidikan perguruan tinggi sebesar 14%, persentase terendah pendidikan SMP dan SD sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pendidikan sebanyak 11%.

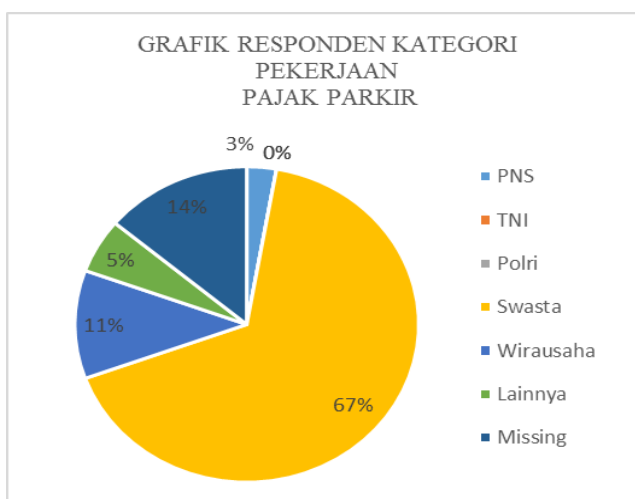
- **Deskripsi Pekerjaan Responden**

Tabel 3.30 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Parkir

PEKERJAAN		
JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	%
PNS	1	3
TNI	0	0
Polri	0	0
Swasta	24	67
Wirausaha	4	11
Lainnya	2	5
Missing	5	14
Total	36	100

Sumber : data primer hasil survei diolah, 2020

Grafik 3.34 Deskripsi Pekerjaan Responden Pelayanan Pajak Parkir



Dari grafik 3.34 menunjukkan bahwa responden dengan persentase tertinggi yang menerima pelayanan pajak parkir di BAPENDA adalah pekerjaan swasta sebesar 67%, kemudian pekerjaan wirausaha sebesar 11%, pekerjaan lainnya sebanyak 5%, pekerjaan PNS sebesar 3%, persentase terendah masing masing TNI dan POLRI sebesar 0%, responden yang tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 14%.

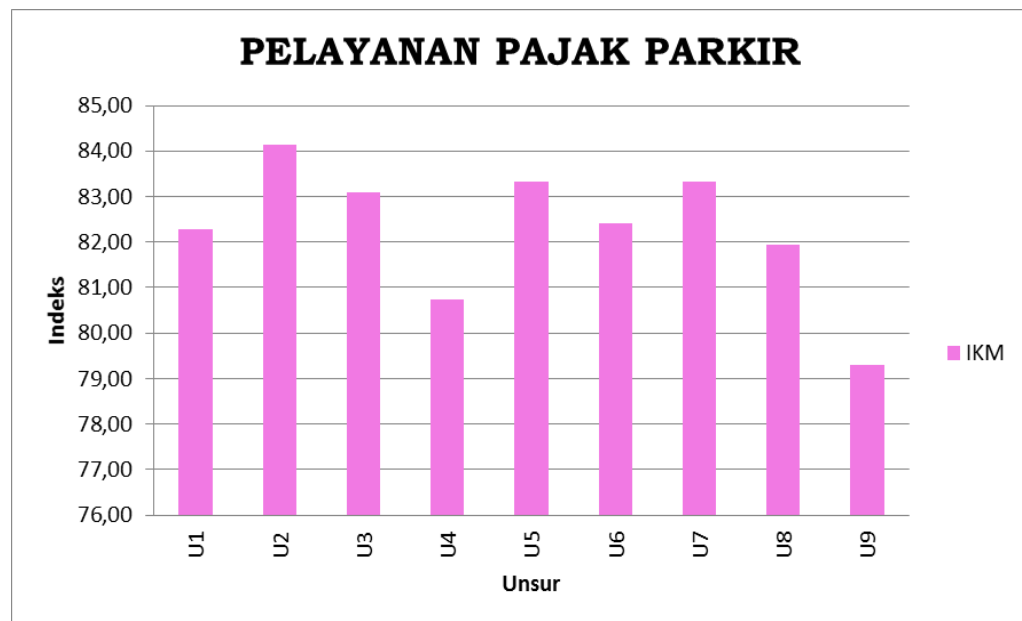
B. ANALISIS HASIL SURVEI PELAYANAN PAJAK PARKIR

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI	KATEGORI MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	82,29	Baik
2	Sistem, mekanisme, prosedur	84,14	Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	83,10	Baik
4	Biaya/ Tarif	80,73	Baik
5	Produk/ hasil layanan	83,33	Baik
6	Kompetensi pelaksana	82,41	Baik
7	Perilaku pelaksana	83,33	Baik
8	Penanganan pengaduan	81,94	Baik
9	Sarana dan Prasarana	79,31	Baik
NILAI IKM		82,29	Baik

Tabel 3.31 Nilai SKM Pelayanan Pajak Parkir

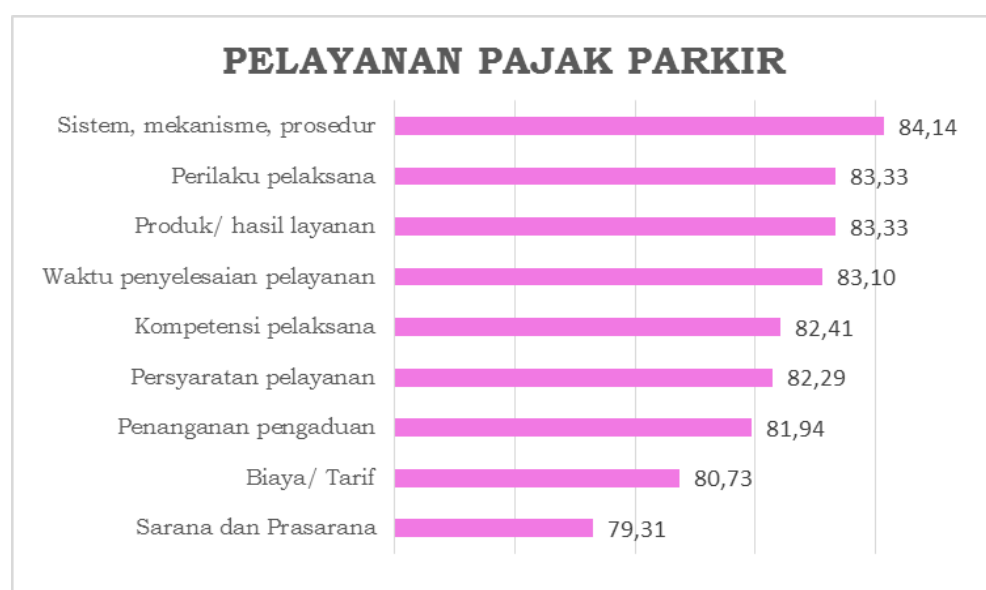
Dari tabel tersebut diatas bahwa **KATEGORI mutu pelayanan untuk pelayanan pajak parkir adalah Baik**, wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan pajak parkir di BAPENDA.

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



Grafik 3.35 Nilai Variable Unsur IKM Pelayanan Pajak Parkir

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



Grafik 3.36 Variable IKM Pelayanan Pajak Parkir

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.

3.3 SARAN DAN KELUHAN RESPONDEN

A. SARAN RESPONDEN

NO	BIDANG PELAYANAN	SARAN
1	Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompeten dalam melaksanakan tugas 2. Tingkatkan dan pertahankan pelayanan yang sudah baik 3. Diusahakan kerja tepat waktu dan profesional 4. Dalam hal pelayanan harus ditingkatkan lagi 5. Ditingkatkan pelayanannya 6. Jika pemohon yang dilayani banyak, harusnya menambah petugas pelayanan 7. Tidak banyak saran, beri keringanan masyarakat 8. Lebih sering sosialisasi ke masyarakat 9. Pelayanan harus ditingkatkan lagi menjadi sempurna 10. Penambahan petugas pelayanan 11. Lebih menambah keluasan informasi 12. Peningkatan kinerja lebih baik 13. Lebih adil 14. Pertahankan mutu dan kualitas

		<ol style="list-style-type: none"> 15. Lebih teliti dalam pengetikan dan lebih adil 16. Supaya anggarannya lebih ditinjau lagi 17. Sistem online harusnya diperbaiki, agar mudah dijangkau 18. Ada petugas pelayanan khusus untuk memberikan penjelasan perihal pengisian formulir 19. Saat terdapat tunggakan, adanya pemberitahuan belum membayar pajak 20. Persyaratan pajak dipermudah 21. Tempat pengurusan pajak dikembalikan seperti dulu (didalam ruangan) 22. Diberikan sarana fotokopi agar tidak terlalu jauh ke gedung depan 23. Perbaiki sistem pelayanan online 24. Tingkatkan pelayanan 25. Sebaiknya pelayanan lebih ditingkatkan terutama disistem online
2	Pelayanan Pajak Restoran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saat pandemi pembayaran pajak diringankan (karena, sepiunya pelanggan dan menurunnya pendapatan) 2. Adanya doorprize bagi wajib pajak yang membayar/melaporkan pajak dengan tepat waktu 3. Saat masa pandemi mengurangi keramaian di kantor pendapatan, dengan memberikan pelaporan pajak secara online 4. Seharusnya ada sms gateway pemberitahuan waktu pelaksanaan pembayaran pajak kepada wajib pajak 5. Disediakkannya sarana untuk fotokopi 6. Tingkatkan kualitas pelayanan 7. Sebaiknya pelayanan lebih diperbaiki untuk kenyamanan pemohon 8. Sebaiknya pada masa pandemi covid mengurangi kepadatan dikantor bapenda dengan memberikan pelaporan pajak secara online
3	Pelayanan Pajak Hotel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diperbaikinya cara pelayanan petugas pajak terhadap wajib pajak 2. Petugas pajak lebih ramah/peduli terhadap wajib pajak 3. Pelayanan ditingkatkan lagi 4. Pada saat penagihan pajak seharusnya tidak pada saat sudah telatnya tanggal pembayaran pajak , akan lebih baik pada saat sebelum jatuh tempo 5. Lebih dimudahkannya persyaratan pajak, dan pelayanan lebih dipercepat 6. Sistem pengurusan pajak lebih dipermudah 7. Diperbaiki lagi sistem pelayanannya 8. Tingkatkan kualitas pelayanan

		9. Diadakannya penyuluhan mengenai informasi pajak daerah
4	Pelayanan Pajak Reklame	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sudah baik, tingkatkan lagi 2. Cara pengurusan pajak lebih di permudah lagi 3. Pajak untuk beberapa wajib pajak untuk diringankan 4. Pelayanan sudah baik, untuk waktu penyelesaian pegurusan pajak mohon dipercepat 5. Pelayanan petugas pajak pada wajib pajak untuk lebih ramah lagi
5	Pelayanan Pajak Parkir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ditambahkannya jam operasional, karena prosedurnya pindah-pindah dan juga lama 2. Seharusnya aplikasi pajak online diperbaiki, untuk kelancaran pembayaran online 3. Ditingkatkan lagi sistem pengurusan pajaknya 4. Pelayanan lebih ditingkatkan, Protokol kesehatan lebih diperbaiki lagi 5. Pelayanan sudah baik, perlu ditambah lagi untuk fasilitas seperti protokol kesehatan disediakan handsanitizer, tanda jaga jarak ditempat duduk karena masih banyak orang yang duduk berdempetan. 6. Sebaiknya informasi lebih diperjelas, Jam operasional lebih diperbaki lagi untuk kenyamanan pembayaran pajak 7. Sebaiknya aplikasi online segera diperbaiki agar saat pembayaran pajak lebih mudah, Sebaiknya petugas memakai toa atau mic agar yang dipanggil terdengar jelas 8. Pelayanan Sudah baik lebih ditingkatkan lagi, Fasilitas protokol kesehatan lebih ditingkatkan untuk mencegah covid, Jam operasional pembayaran pajak ditambah, Aplikasi SAMPADE lebih dimaksimalkan agar bisa diakses 9. Saat pandemi pembayaran pajak dirin gankan, Lebih dimudahkan untuk persyaratan pajak, Pelayan lebih ditingkatkan

Tabel 3.37 Saran Untuk Semua Pelayanan

B. KELUHAN RESPONDEN

NO	BIDANG PELAYANAN	KELUHAN
1	Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segera proses dan tindak lanjut pengaduan tanpa pandang bulu 2. Pelayanan yang profesional, tak membedakan pelayanan tidak masyarakat 3. Kebiasaan pelayanan yang berbelit 4. Tidak membedakan dalam melayani masyarakat 5. Hasil berupa print out PBB tahunan kadang agak lama 6. Mohon ditinjau kembali ekonomi masyarakat dalam keadaan Covid 19 7. Pelayanan kurang memadai 8. Lebih jelas informasi biaya yang dibutuhkan 9. Kemudahan mendapatkan informasi 10. Kesalahan penulisan yang berulang, dan membeda-bedakannya dalam pelayanan 11. Petugas pelayanan kurang ramah 12. Penampilan petugas pajak kurang rapi (terkadang ada yg hanya memakai sandal) 13. Tidak ada nomor antrian, sehingga membuat bingung 14. Dalam suasana pandemic covid, pelayanan kurang maksimal, jam pelayanan yang pendek 15. Petugas pajak sering salah ketik nama wajib pajak, sehingga pengurusan pajak bolak-balik 16. Aplikasi online sering bermasalah 17. Semenjak masa pandemi sistem yang diberikan saat mengurus pajak semakin rumit 18. Sistem online masih susah untuk diakses 19. Pengurusan pajak lama dan berbelit 20. Kurang jelas informasi mengenai waktu ketepatan penyelesaian pajak 21. Sarana prasarana kurang lengkap 22. Kursi yang disediakan kurang untuk memenuhi wajib pajak yang akan mengurus pajak
2	Pelayanan Pajak Restoran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lamanya pengurusan pajak, sehingga bolak-baliknya wajib pajak ke kantor pendapatan daerah 2. Kurang ketatnya peraturan dalam mentaati protocol pada saat masa pandemi 3. Tidak ada pengeras suara saat pemanggilan wajib pajak 4. Beratnya pajak yg dibayarkan pada saat masa pandemic seperti saat ini 5. Petugas pelayanan kurang ramah

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Masih banyak kerumunan (kurang menerapkan protocol kesehatan di masa pandemic) 7. Pada saat pandemi pembayaran pajak diberikan keringan karena pandemi covid pendapatan turun 8. Pembayaran secara online tidak bisa diakses mohon untuk petugas segera memperbaiki aplikasinya 9. Pada waktu pembayaran pajak masih banyak kerumunan kurang menerapkan protokol kesehatan 10. Beratnya pajak yang harus dibayarkan pada saat pandemi covid
3	Pelayanan Pajak Hotel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kurang cepat, dan petugas pajak kurang ramah dalam melayani wajib pajak 2. Sikap petugas pajak tidak ramah pada saat pelayanan 3. Kurangnya informasi dari petugas pajak 4. Selama masa pandemic pemrosesan semakin lama 5. Aplikasi online (sampade) masih sering trouble 6. Proses pajak yang cukup lama
4	Pelayanan Pajak Reklame	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu penyelesaian pelayanan sangat lama dan kurang efektif 2. Pelayanan kurang memuaskan 3. Petugas dalam menjalankan tugasnya kurang ramah 4. Kejelasan dalam memberikan informasi kurang baik 5. Kurangi sikap cuek pegawai
5	Pelayanan Pajak Parkir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap petugas yang kurang ramah 2. Proses pajak yang lama dan proses yang terlalu berbelit 3. Pelayanan kurang ramah, Protokol untuk kesehatan masih kurang seperti tidak adanya handsanitizer 4. Jam pelayanan perlu ditambah lagi karena kasihan pelanggan yang jarak tempuhnya jauh 5. Kejelasan dalam memberikan informasi kurang jelas sehingga membuat bingung pada saat melakukan pembayaran pajak, Pelayanan pembayaran pajak memakan waktu yang lama 6. Aplikasi online tidak bisa diakses, Petugas saat memanggil kurang jelas 7. Petugas lebih tegas untuk memberikan informasi yang jelas 8. Selama pandemi covid pemrosesannya lama, Jam pelayanan Cuma sebentar perlu ditambah lagi, Kurangnya informasi jelas dari

		petugas 9. Kurangnya penyuluhan tentang informasi pajak
--	--	--

Tabel 3.34 Keluhan Untuk Semua Pelayanan

BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

A. Secara keseluruhan nilai IKM adalah sebagai berikut :

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM	KATEGORI MUTU PELAYANAN
1	Seluruh Pelayanan	80,77	Baik
2	Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	80,26	Baik
3	Pelayanan Pajak Restoran	81,09	Baik
4	Pelayanan Pajak Hotel	80,49	Baik
5	Pelayanan Pajak Reklame	82,63	Baik
6	Pelayanan Pajak Parkir	82,29	Baik

Tabel 4.1 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	81,60	Baik
2	Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	Perilaku pelaksana	81,64	Baik
3	Pelayanan Pajak Restoran	Sistem, mekanisme, prosedur	82,67	Baik
4	Pelayanan Pajak Hotel	Produk/ hasil layanan	81,85	Baik
5	Pelayanan Pajak Reklame	Kompetensi pelaksana	85,81	Baik
6	Pelayanan Pajak Parkir	Sistem, mekanisme, prosedur	84,14	Baik

Tabel 4.2 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 PELYANAN
1	Seluruh Pelayanan	Sarana dan Prasarana	79,86	Baik
2	Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	Kompetensi pelaksana	78,85	Baik
3	Pelayanan Pajak Restoran	Sarana dan Prasarana	79,20	Baik
4	Pelayanan Pajak Hotel	Penanganan pengaduan	79,44	Baik
5	Pelayanan Pajak Reklame	Sistem, mekanisme, prosedur	80,57	Baik
6	Pelayanan Pajak Parkir	Sarana dan Prasarana	79,31	Baik

Tabel 4.3 Nilai Variable IKM Terendah Untuk Seluruh Pelayanan

Malang, Desember 2020

CV. DC GLOBALINDO

(Project Manager)