

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 untuk semester I (satu) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin.

Laporan ini disusun sebagai dokumen pertanggungjawaban Tim Penyusun IKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin dalam rangka pelaksanaan survei IKM yang telah dilakukan pada Tahun 2023.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survei IKM untuk semester I ini yang dimulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebarnya kepada :

1. H. Sapuani, S.Sos, M.AP selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin;
2. Muhammad Ardansyah, S.Sos selaku Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin;
3. Rakhmadi Maryadi, S.IP, M.AP selaku Kepala Bidang Penagihan dan Pengendalian;
4. H. Mukhadi, SE, MM selaku Kepala Bidang Pembukuan dan Pelayanan;
5. H. Hermansyah, S.IP selaku Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan;
6. Seluruh Kasubbag dan Kasubbid pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin;
7. Seluruh Staf pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin.

Laporan ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang terkait sangat kami perlukan dan harapkan guna perbaikan dan peningkatan kualitas laporan ini. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama untuk peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin.

Rantau, Juli 2023
Kepala BAPENDA Kab. Tapin



H. SARUANI, S.Sos, M.AP
196804151990021003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
A. BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan.....	2
3. Sasaran.....	2
4. Prinsip.....	3
5. Manfaat.....	4
B. BAB II METODE SURVEI.....	5
1. Pelaksanaan dan Teknik Survei.....	5
2. Prosedur Survei	7
3. Populasi	8
4. Sampel	9
5. Kuisisioner	9
6. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
7. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	12
C. BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	13
1. Hasil Survei	13
2. Analisis Survei.....	17
3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan.....	26
D. BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	27
1. Kesimpulan.....	27
2. Rekomendasi	27

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai/Skor Persepsi, interval Survei IKM, Interval Konversi Survei IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan.....	7
Tabel 2.2 Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
Tabel 2.3 Jadwal Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
Tabel 3.1 Jumlah Nilai Rata-Rata Per Unsur dari Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan.....	17
Tabel 3.2 Nilai Unsur Penilaian.....	18
Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Survei tersebut dilakukan untuk mendapatkan gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh sebuah instansi/lembaga pemerintahan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memuat data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang didapatkan dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat atau masukan dari masyarakat serta *stakeholder* terkait yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan, kebutuhan dan kenyataan yang terjadi.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin selaku instansi pelayanan dan konsultasi pajak daerah dan retribusi daerah melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun. Hal ini merupakan kegiatan rutin yang diperuntukkan untuk menjaga serta meningkatkan kualitas mutu pelayanan dan yang lebih utama untuk membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat atau *stakeholder* terkait terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menjadikan keluhan atau saran dari masyarakat sebagai sarana melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin berkewajiban memberikan pelayanan yang prima dan terbaik sesuai dengan janji dan standar pelayanan serta menyediakan sarana prasarana atau fasilitas pelayanan yang memenuhi syarat kenyamanan dan keinginan pengguna layanan.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester I Tahun 2023 untuk mengukur kinerja dan kualitas pelayanan dan konsultasi pajak dan retribusi daerah. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester I Tahun 2023 ini akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur dalam pelayanan yang dirasa masih perlu dilakukan upaya pembenahan dan mendorong dilakukannya perbaikan yang berkelanjutan.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya survei terhadap pelayanan pajak dan retribusi daerah pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan terhadap kinerja unit pelayanan dan konsultasi pajak dan retribusi daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin yang digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan guna menuju kualitas pelayanan yang prima.

C. Sasaran

1. Tercapainya perbaikan kinerja pelayanan Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan.

2. Tercapainya perbaikan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna pelayanan sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat memenuhi harapan dan keinginan pengguna layanan.

D. Prinsip

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pelayanan perpajakan dan retribusi daerah dilakukan dengan prinsip sebagai berikut :

1. **Transparan**

Hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan konsultasi pajak dan retribusi daerah mudah diakses oleh masyarakat penerima layanan dan dipublikasikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat melibatkan peran serta masyarakat atau *stakeholder* terkait untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dan dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada para pihak yang berkepentingan.

4. **Berkesinambungan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk melihat perkembangan dan kemajuan peningkatan kualitas pelayanan kepada penerima layanan.

5. **Keadilan**

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan menjangkau seluruh pengguna layanan dengan tidak pernah membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan fisik dan mental.

6. Netralitas

Bahwa pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan tidak mengarah kepada kepentingan pribadi, golongan, dan tanpa memihak kepada siapapun.

E. Manfaat

1. Agar diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan dan konsultasi pajak dan retribusi daerah.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.
3. Agar mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan dan konsultasi pajak dan retribusi daerah guna perbaikan secara berkelanjutan.

BAB II

METODE SURVEI

A. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak dan retribusi daerah pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuisiner sebagai alat pengumpul data kepada masyarakat atau pihak yang menjadi penerima layanan. Adapun tahapan dalam pelaksanaan survei tersebut adalah :

1. Tahap Persiapan

- a. Membuat daftar pertanyaan pada kuisiner untuk survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2023 sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pendoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Merancang lembar kuisiner survei berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
- c. Melakukan penggandaan lembar kuisiner survei guna tersedianya lembar kuisiner guna menuju tahap pelaksanaan survei.

2. Tahap Proses

- a. Pelaksanaan survei dilakukan dalam jangka waktu 6 bulan yang dimulai dari tanggal 2 Januari 2023 s.d 30 Juni 2023.
- b. Melakukan penyebaran lembar kuisiner kepada penerima layanan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin.
- c. Melakukan pengecekan dan monitoring secara berkala terkait penyebaran kuisiner kepada para masyarakat atau *stakeholder* penerima layanan.

3. Tahap Analisa dan Evaluasi

- a. Melakukan rekapitulasi hasil survei kepuasan masyarakat yang telah diisi oleh responden untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan.
- b. Membuat analisis, evaluasi, dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh.
- c. Menyusun laporan survei kepuasan masyarakat semester I Tahun 2023 Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin.

4. Metode Pengolahan Data

Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan pengukuran Skala *Likert* yang mengacu kepada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Metode pengolahan data meliputi :

- a. Data dari isian survei tersebut yang berasal dari setiap responden dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam lembar kuisioner survei.
- b. Perhitungan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan :

N = Bobot nilai per unsur

- c. Setelah lembar isian survei terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

- d. Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Tertimbang}$$

- e. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

- Langkah selanjutnya adalah hasil dari survei IKM pelayanan diklasifikasikan ke dalam 4 interval sebagai berikut :

Tabel 2.1 Nilai/Skor Persepsi, interval Survei IKM, Interval Konversi Survei IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

<i>Nilai Persepsi</i>	<i>Nilai/Skor Interval Survei IKM</i>	<i>Nilai Interval Konversi Survei IKM</i>	<i>Mutu Pelayanan</i>	<i>Kinerja Unit Pelayanan</i>
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.0	A	Sangat Baik
3	3.0644 – 3.5324	76.61 – 88.30	B	Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik

B. Prosedur Survei

Responden dapat mengisi survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan konsultasi pajak dan retribusi daerah melalui lembar kuisioner. Sebelum menjawab survei tersebut responden harus mengisi data pribadi yang terdiri seperti : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, serta jenis pelayanan yang diterima.

Untuk mengetahui tingkat IKM terhadap pelayanan tersebut, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang objektif dari berbagai indikator yang ada dalam survei. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian persyaratan;
2. Kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan;
3. Kecepatan waktu;
4. Kewajaran biaya atau tarif;
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan hasil yang diterima;
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan;
7. Kesopanan dan keramahan petugas;
8. Kualitas sarana dan prasarana;
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

C. Populasi

Populasi ialah wilayah generalisir yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam survei ini adalah masyarakat yang datang dan meminta layanan pada unit pelayanan pajak dan retribusi daerah pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin.

Untuk populasi sebenarnya dari wajib pajak semester I (satu) tahun 2023 pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin berjumlah 4157 orang (penerima layanan),

D. Sampel

Berdasarkan pedoman yang tercantum didalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dijadikan dasar untuk penetapan jumlah responden adalah menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan rumus :

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q$$

S = Jumlah Sampel

λ = Lambda (Faktor Pengali) dengan Dk = 1

Taraf kesalahan survei ini digunakan 10%

N = Populasi

P (Populasi menyebar normal) = Q = 0,05

D = 0,05

Dengan menggunakan rumus tersebut dapat diketahui bahwa besarnya sampel untuk survei ini adalah 180 sampel.

E. Kuisisioner

Kuisisioner adalah daftar sejumlah pertanyaan yang tertulis dimana berguna untuk mendapatkan informasi dari wajib pajak. Skala pengukuran dalam kuisisioner ini menggunakan skala Likert dengan 4 (empat) pilihan jawaban.

- a. Tidak setuju diberi skor 1.
- b. Kurang setuju diberi skor 2.
- c. Setuju diberi skor 3.
- d. Sangat setuju diberi skor 4.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, unsur-unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi pelaksana

Komptensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

F. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini dibentuk Tim Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 970/06 /BAPENDA/2023 tanggal 06 Januari 2023 tentang Tim Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023. Adapun nama-nama tim penyusun survei dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2 Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat

<i>No</i>	<i>Nama</i>	<i>Jabatan Dinas</i>	<i>Jabatan Tim</i>
1	H Sapuani S.Sos M.AP	Kepala Badan	Pengarah
2	H Mukhadi SE MM	Kabid Pembukuan & Pelayanan	Penanggungjawab
3	Ahmad Muzakkir Rabi SE	Plt. Kasubbid Pelayanan & Pengelolaan Sistem Informasi	Ketua

4	Mahmudah	Staf	Anggota
5	Novi Seliya A.Ma.Pust	Staf	Anggota
6	Zhulcha Arisna S.Kom MM	Staf	Anggota
7	M. Faisal Amiruddin ST	Staf	Anggota

G. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 2.3 Jadwal Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Bulan						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Penetapan Pelaksana	√						
2	Penyiapan Bahan Survei		√					
3	Pengumpulan Data		√	√	√	√	√	
4	Pengolahan Data						√	
5	Penyusunan Laporan						√	
6	Evaluasi Hasil Survei							√
7	Penyampaian Laporan Survei							√

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

A. Hasil Survei

1. Identitas Responden

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin mencapai 180 orang responden yang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	100 Responden	55%
2	Perempuan	80 Responden	45%
Total		180 Responden	

Source: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin

b. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
1	SD	6 Responden	3%
2	SLTP	12 Responden	7%
3	SLTA	64 Responden	35%
4	D1/D2/D3	26 Responden	15%
5	S1	65 Responden	36%
6	S2 Keatas	7 Responden	4%
Total		180 Responden	

Source: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin

c. Pekerjaan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
1	Pegawai Swasta	41 Responden	23%
2	Wirausaha	41 Responden	23%
3	PNS/TNI/Polri	45 Responden	25%
4	Pelajar/Mahasiswa	6 Responden	3%
5	Lainnya	47 Responden	26%
Total		180 Responden	

Source: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin

2. Rekapitulasi Hasil

a. Kesesuaian Persyaratan



b. Kemudahan Prosedur



c. Kecepatan Waktu



d. Kewajaran Biaya/Tarif



e. Kesesuaian Produk Pelayanan



f. Kemampuan Petugas



g. Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas



h. Kualitas Sarana dan Prasarana



i. Penanganan Pengaduan



B. Analisis Survei

Keseluruhan survei yang telah disebarakan kepada total 180 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari proses pengolahan terhadap kuisioner yang telah terisi tersebut, diperoleh nilai mutu pelayanan pajak dan retribusi daerah pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin dipersepsikan “BAIK” oleh penerima layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang diperoleh sebesar 82,41. Jumlah nilai rata-rata per unsur dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Nilai Rata-Rata Per Unsur dari Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,0	BAIK
2	Kemudahan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,09	BAIK
3	Kecepatan Waktu	3,43	BAIK
4	Kewajaran Biaya/Tarif	4,00	SANGAT BAIK
5	Produk Pelayanan	3,04	BAIK
6	Kemampuan Petugas	3,30	BAIK
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,12	BAIK
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,03	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3,65	BAIK

Jumlah nilai persepsi rata-rata per unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin. Unsur-unsur pelayanan berada pada jumlah rata-rata kisaran interval 3,0644 – 3,532 atau mutu pelayanan B (Baik) dan Jumlah nilai rata-rata kisaran interval 3,544 – 4,00 atau mutu pelayanan A (Sangat Baik) sehingga apabila dirata-ratakan mutu pelayanan per unsur pelayanan umumnya dikategorikan BAIK.

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai persepsi rata-rata tertinggi atau mutu layanan A adalah unsur kewajaran biaya/tarif (4,00), sedangkan nilai persepsi rata-rata terendah adalah unsur Kesesuaian Persyaratan dan Kualitas Sarana serta Prasarana.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang telah ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dengan mutu pelayanan **BAIK**.

Untuk menciptakan pelayanan publik kepada penerima layanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan para pengguna layanan, setiap unsur pelayanan yang telah ditetapkan harus ditingkatkan kembali sehingga bisa mencapai nilai persepsi A atau sangat baik khususnya unsur kesesuaian persyaratan dan kualitas sarana serta prasarana. Data detail hasil survei dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Tabel 3.2 Nilai Unsur Penilaian

<i>No Responden</i>	<i>NILAI UNSUR PENILAIAN</i>								
	<i>U1</i>	<i>U2</i>	<i>U3</i>	<i>U4</i>	<i>U5</i>	<i>U6</i>	<i>U7</i>	<i>U8</i>	<i>U9</i>
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4

6	3	4	2	4	4	3	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	4	4	3	4	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	4	4	3	3	3	3	4
11	3	4	2	4	4	3	4	3	4
12	3	4	4	4	3	4	3	4	4
13	3	3	4	4	3	3	4	3	4
14	3	4	4	4	3	4	3	3	4
15	3	4	4	4	3	4	3	3	4
16	3	3	4	4	3	3	3	3	4
17	3	3	4	4	3	4	3	3	4
18	3	3	4	4	3	3	3	3	4
19	3	4	4	4	3	4	3	3	4
20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	3	3	3	4
22	3	4	2	4	4	3	4	3	4
23	3	4	4	4	3	4	3	4	4
24	3	3	4	4	3	3	4	3	4
25	3	4	4	4	3	4	3	3	4
26	3	3	4	4	3	3	3	3	4
27	3	3	4	4	3	4	3	3	4
28	3	3	4	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	1
31	3	1	4	4	4	4	3	3	4

32	3	3	2	4	3	3	3	2	1
33	3	2	2	4	3	3	3	2	1
34	3	4	4	4	3	4	4	4	4
35	3	3	3	4	2	3	3	3	3
36	3	3	2	4	3	3	3	2	3
37	3	4	2	4	4	3	4	3	4
38	3	4	4	4	3	4	3	4	4
39	3	3	4	4	3	3	4	3	4
40	3	4	4	4	3	4	3	3	4
41	3	3	4	4	3	3	3	3	4
42	3	3	4	4	3	4	3	3	4
43	3	3	4	4	3	3	3	3	4
44	3	4	4	4	3	4	3	3	4
45	3	4	4	4	3	4	4	4	4
46	3	3	4	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	1
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	4	4	3	3	3	3	4
53	3	2	2	4	3	3	3	2	1
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4
55	3	3	3	4	2	3	3	3	3
56	3	3	2	4	3	3	3	2	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3

58	3	1	4	4	4	4	3	3	4
59	3	3	2	4	3	3	3	2	3
60	3	2	2	4	3	3	3	2	1
61	3	4	4	4	3	4	4	4	4
62	3	3	3	4	2	3	3	3	3
63	3	4	4	4	3	4	3	3	4
64	3	4	4	4	3	4	4	4	4
65	3	3	4	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	1	4	4	4	4	3	3	4
69	3	3	4	4	4	3	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	4	4	3	4	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	4	4	3	4	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	3	4	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	4	4	3	4	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4

84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	4	4	3	3	3	3	4
88	3	3	4	4	3	4	3	3	4
89	3	3	4	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	4	4	3	4	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	4	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	4	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	4	4	3	4	3	3	3
99	3	3	4	4	3	4	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	4	4	3	3	3	3	4
103	3	3	4	4	3	3	3	3	4
104	3	4	4	4	3	4	3	3	4
105	3	4	4	4	3	4	4	4	4
106	3	3	4	4	3	3	3	3	4
107	3	3	4	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4

110	3	3	4	4	3	4	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	4	4	3	3	3	3	4
115	3	3	4	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	4	4	3	4	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	4	4	4	3	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	4	4	3	4	3	3	3
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	4	4	3	3	3	3	4
126	3	3	4	4	3	4	3	3	4
127	3	3	4	4	3	3	3	3	4
128	3	4	4	4	3	4	3	3	4
129	3	4	4	4	3	4	4	4	4
130	3	3	4	4	3	3	3	3	4
131	3	4	4	4	3	4	3	3	4
132	3	4	4	4	3	4	4	4	4
133	3	3	4	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4

136	3	1	4	4	4	4	3	3	4
137	3	3	2	4	3	3	3	2	3
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	4	4	3	4	3	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	4	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	4	4	3	3	3	3	4
145	3	3	4	4	3	4	3	3	4
146	3	3	4	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	4	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3
151	3	3	3	4	3	3	3	3	3
152	3	3	4	4	3	4	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	4	4	3	4	3	3	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	3	3	4	4	3	4	3	3	4
160	3	3	4	4	3	3	3	3	4
161	3	4	4	4	3	4	3	3	4

162	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
163	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
164	3	2	2	4	3	3	3	2	4	
165	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
166	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
167	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
170	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
172	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
174	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
175	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
176	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
177	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
180	3	1	4	4	4	4	3	3	4	
NILAI / UNSUR	<i>540</i>	<i>557</i>	<i>618</i>	<i>720</i>	<i>547</i>	<i>594</i>	<i>561</i>	<i>546</i>	<i>657</i>	
NRR / UNSUR	<i>3,00</i>	<i>3,09</i>	<i>3,43</i>	<i>4,00</i>	<i>3,04</i>	<i>3,30</i>	<i>3,12</i>	<i>3,03</i>	<i>3,65</i>	
NRR / UNSUR Trtmbng	<i>0,3</i>	<i>0,3</i>	<i>0,4</i>	<i>0,4</i>	<i>0,3</i>	<i>0,4</i>	<i>0,3</i>	<i>0,3</i>	<i>0,4</i>	<i>3,30</i>
IKM PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TAPIN										82,41

C. Rencana Tindak Lanjut

Hasil Analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

NO	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian Persyaratan	Melakukan peningkatan wawasan terkait persyaratan baik untuk penerima layanan maupun petugas	✓	✓	✓	✓	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin
2	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Penambahan kelengkapan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan				✓	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Secara umum mutu pelayanan pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai IKM yang diperoleh adalah 82,41 (kisaran nilai baik adalah 76,31 – 88,20). Nilai IKM dipublikasikan kepada pengguna layanan SKP dengan format sebagaimana tercantum lampiran. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kewajaran Biaya/Tarif, serta unsur pelayanan yang dianggap tidak terlalu memuaskan adalah kesesuaian persyaratan dan kualitas sarana dan parasarana.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei terhadap pelayanan pajak dan retribusi daerah pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin, dalam upaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan *stakeholder* terkait, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin dirasa perlu untuk memperhatikan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan dan kelengkapan serta kualitas sarana dan prasarana yang tersedia pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin.


Mengetahui
Kepala BAPENDA Kab. Tapin
H. SAPUANI, S.Sos, M.AP
19680415 199002 1 003

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jalan Brigjend H. Hasan Basery No.35 Telp/Fax.(0517) 2035174

RANTAU

Kode Pos 71111

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TAPIN**

NOMOR : 970/06/BAPENDA/2023

TENTANG

TIM PENYUSUNAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat, maka perlu menunjuk dan menetapkan Tim Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
- b. Bahwa untuk konsideran huruf a tersebut diatas perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA).
- Mengingat** : 1. Undang Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2756);
2. Undang Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
3. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4548);
4. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215);


6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 04 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten Tapin;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TAPIN TENTANG PERUBAHAN TIM PENYUSUNAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023**
- KESATU** : Menetapkan tim pelaksana survei indeks kepuasan masyarakat tahun 2023 untuk pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin.
- KEDUA** : Tim pelaksana survei indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud Diktum KESATU adalah tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapin Tahun Anggaran 2023.
- KEEMPAT** : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilaksanakan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Rantau, 06 Februari 2023

KEPALA BAPENDA
KABUPATEN TAPIN


H. SAPUANI, S.Sos. M.AP
NIP. 19680415 199002 1 003

Lampiran

Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah

Tentang : Tim Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

Nomor : 970/ /BAPENDA/2023

Tanggal : 06 Februari 2023

TIM PENYUSUNAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

<i>NO.</i>	<i>NAMA</i>	<i>JABATAN</i>	<i>JABATAN DALAM TIM</i>
1	H. SAPUANI, S.Sos, M.AP	Kepala Badan	Pengarah
2	H. MUKHADI, SE, MM	Kabid. Pembukuan & Pelayanan	Penanggungjawab
3	AHMAD MUZAKKIR RABI, SE	Plt. Kasubbid Pelayanan & Pengelolaan Sistem Informasi	Ketua
4	MAHMUDAH	Staf	Anggota
5	ZHULEHA ARISNA, S.Kom	Staf	Anggota
6	M. FAISAL AMIRUDDIN, ST	Staf	Anggota
7	NOVI SELIYA, A.Ma.Pust	Staf	Anggota

KEPALA BAPENDA
KABUPATEN TAPIN

H. SAPUANI, S.Sos. M.AP
NIP. 19680415 199002 1 003

DATA RESPONDEN IKM

No	Umur (Thn)	Jenis L/P	Pendidikan	Jenis Pekerjaan	Jenis Layanan
1	21	L	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Pembayaran PBB-P2
2	26	L	D1/D2/D3	Pelajar/Mahasiswa	Pembayaran PBB-P2
3	23	L	SLTA	Pegawai Swasta	Pembayaran Pajak Parkir
4	22	P	S1	Pegawai Swasta	Pembayaran PBB-P2
5	35	L	S2	Lainnya	Pembayaran Retribusi Pendopo
6	31	P	S1	Pegawai Swasta	Pembayaran PAT
7	33	P	SLTA	Pegawai Swasta	Konsultasi BPHTB
8	37	L	D1/D2/D3	Wirausaha	Pembayaran Pajak Restoran
9	28	P	S1	Pegawai Swasta	Perbaikan Data PBB-P2
10	34	P	SLTA	Lainnya	Pendaftaran PBB-P2
11	45	L	SLTA	Lainnya	Pendaftaran PBB-P2
12	32	P	S1	PNS/TNI/Polri	Konsultasi BPHTB
13	24	L	SLTA	Wirausaha	Konsultasi APT
14	29	L	SLTA	PNS/TNI/Polri	Pembayaran BPHTB
15	30	P	S2	Pegawai Swasta	Konsultasi BPHTB
16	49	L	S1	Lainnya	Pembayaran PBB-P2
17	55	L	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
18	33	P	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
19	34	P	SLTP	Lainnya	Pembayaran PBB-P2
20	28	L	SD	Lainnya	Pembayaran PBB-P2
21	27	L	SD	Wirausaha	Pendaftaran PBB-P2
22	40	L	SLTA	Wirausaha	Pembayaran Pajak Hiburan
23	44	P	SLTP	Lainnya	Pendaftaran PBB-P2
24	43	P	S2	Pegawai Swasta	Pembayaran PPJ
25	22	L	SLTA	Wirausaha	Konsultasi Pajak Restoran
26	26	P	S1	Pegawai Swasta	Pembayaran Pajak Restoran
27	24	L	SLTA	Pegawai Swasta	Konsultasi Pajak Reklame

28	23	P	SLTA	Lainnya	Pembayaran PBB-P2 Desa
29	31	L	S1	Lainnya	Konsultasi Pajak Reklame
30	45	P	SLTA	Wirausaha	Pembayaran Pajak Reklame
31	46	L	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
32	32	L	S2	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Sewa Pendopo
33	28	P	SLTA	Lainnya	Pembayaran Pajak Parkir
34	29	P	S1	Pegawai Swasta	Konsultasi BPHTB
35	32	L	S2	Pegawai Swasta	Konsultasi PAT
36	45	P	SLTA	Wirausaha	Konsultasi Pajak Hotel
37	41	L	SLTA	Wirausaha	Pembayaran Pajak Hotel
38	57	L	S1	Lainnya	Pembayaran PBB-P2
39	53	P	S2	Wirausaha	Pembayaran PBB-P2
40	30	L	SLTA	Lainnya	Konsultasi Penyewaan Pendopo
41	20	P	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Pembayaran PBB
42	26	L	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Pembayaran Pajak Hotel
43	42	P	S1	PNS/TNI/Polri	Pendaftaran PBB-P2
44	30	L	S1	Lainnya	Konsultasi Pajak Sarang Walet
45	54	L	SLTA	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
46	41	P	D1/D2/D3	Pelajar/Mahasiswa	Pembayaran PBB-P2
47	24	L	D1/D2/D3	Wirausaha	Pembayaran Pajak Restoran
48	29	L	SLTA	Pegawai Swasta	Pembayaran Pajak MBLB
49	25	P	S1	Wirausaha	Konsultasi Pajak Restoran
50	20	L	SLTA	Wirausaha	Pembayaran Pajak MBLB
51	33	P	SD	Lainnya	Pembayaran PBB-P2
52	23	L	SLTA	Lainnya	Konsultasi Pajak MBLB
53	25	L	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
54	24	P	D1/D2/D3	Lainnya	Pembayaran PBB-P2 Desa
55	22	P	SLTA	Wirausaha	Pembayaran Pajak Restoran
56	31	L	S1	PNS/TNI/Polri	Perubahan Data PBB-P2

57	29	P	SLTA	Lainnya	Permohonan Sewa Pendopo
58	50	L	S1	Lainnya	Pembayaran PBB-P2
59	27	L	SLTA	Pegawai Swasta	Pembayaran Pajak Parkir
60	39	P	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
61	40	L	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
62	42	L	SLTA	Wirausaha	Pembayaran Pajak Hiburan
63	23	P	S1	Wirausaha	Pembayaran Pajak MBLB
64	25	L	SLTA	Wirausaha	Konsultasi Pajak Reklame
65	32	L	SLTA	Wirausaha	Pembayaran Pajak Hotel
66	49	L	SLTA	Lainnya	Pembayaran PBB-P2
67	62	L	SD	Pegawai Swasta	Pembayaran PBB-P2
68	35	P	D3	Pegawai Swasta	Konsultasi Pajak MBLB
69	61	P	SD	PNS/TNI/Polri	Pembayaran PBB-P2
70	49	P	SLTP	Wirausaha	Konsultasi Pajak MBLB
71	49	L	SLTA	Lainnya	Konsultasi Pajak MBLB
72	49	P	SLTA	PNS/TNI/Polri	Pembayaran PBB-P2
73	42	L	SLTA	PNS/TNI/Polri	Pembayaran PBB-P2
74	28	L	SD	Pegawai Swasta	Pengecekan PBB-P2
75	27	L	SLTA	Pegawai Swasta	Pembayaran PBB-P2
76	51	P	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran PBB-P2
77	25	L	S1	Pegawai Swasta	Pembayaran PBB-P2
78	49	L	SLTA	Lainnya	Pengecekan PBB-P2
79	57	L	S1	PNS/TNI/Polri	Pengecekan PBB-P2
80	42	P	SLTA	Wirausaha	Konsultasi Pajak MBLB
81	57	P	S1	PNS/TNI/Polri	Pengecekan PBB-P2
82	42	L	SLTA	PNS/TNI/Polri	Perubahan Data PBB-P2
83	45	L	S1	PNS/TNI/Polri	Pengecekan PBB-P2
84	19	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	Pendaftaran PBB-P2
85	25	L	SLTP	Pegawai Swasta	Perubahan Data PBB-P2

86	28	P	SLTA	Pegawai Swasta	Pembayaran Rumah Dinas
87	52	L	SLTA	Lainnya	Pembayaran PBB-P2
88	53	L	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Pengecekan PBB-P2
89	32	P	S1	PNS/TNI/Polri	Konsultasi Penyewaan Pendopo
90	52	L	SLTA	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
91	24	P	S1	Pegawai Swasta	Balik Nama PBB-P2
92	27	L	S1	Pegawai Swasta	Perbaikan Data PBB-P2
93	26	P	S1	Pegawai Swasta	Penutupan NPWPD
94	39	L	SLTA	Wirausaha	Konsultasi Pajak Sarang Walet
95	31	P	SLTA	PNS/TNI/Polri	Perubahan Data PBB-P2
96	23	L	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	Konsultasi Pajak Reklame
97	60	L	D1/D2/D3	Lainnya	Pengecekan PBB-P2
98	32	P	SLTA	Pegawai Swasta	Konsultasi Pajak Reklame
99	50	L	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Perubahan Data PBB-P2
100	42	L	S1	PNS/TNI/Polri	Perbaikan Data PBB-P2
101	38	L	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	Pembayaran PBB-P2
102	40	L	S1	Wirausaha	Konsultasi Pajak MBLB
103	36	L	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
104	37	L	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Konsultasi PBB-P2
105	53	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Konsultasi Sewa Pendopo
106	43	P	SLTA	Pegawai Swasta	Perubahan Data PBB-P2
107	45	L	SLTA	Pegawai Swasta	Pembayaran PBB-P2
108	32	P	S1	Lainnya	Pembayaran PBB-P2 Desa
109	22	L	SLTP	Lainnya	Pendaftaran PBB-P2
110	21	L	S1	Wirausaha	Konsultasi Pajak Hotel
111	35	L	D1/D2/D3	Wirausaha	Pembayaran Pajak Restoran
112	26	P	SLTA	Wirausaha	Konsultasi APT
113	36	P	SLTP	Lainnya	Pembayaran Pajak Hotel
114	27	P	SLTP	Lainnya	Pembayaran Pajak Hiburan

115	43	L	S1	Pegawai Swasta	Konsultasi Pajak Reklame
116	49	P	S1	Pegawai Swasta	Pembayaran PPJ
117	30	L	S1	Wirausaha	Pembayaran Pajak Reklame
118	25	P	SLTA	Wirausaha	Pembayaran Pajak MBLB
119	26	L	S1	Pegawai Swasta	Pembayaran Pajak Parkir
120	44	L	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Perubahan Data PBB-P2
121	46	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Pembayaran PBB-P2
122	57	L	S1	Lainnya	Konsultasi BPHTB
123	53	P	S2	Lainnya	Pembayaran BPHTB
124	22	P	S1	Pegawai Swasta	Konsultasi PAT
125	26	L	SLTA	Lainnya	Perubahan Data PBB-P2
126	25	P	SLTP	Lainnya	Pengecekan PBB-P2
127	34	L	S1	Lainnya	Pembayaran PBB-P2 Desa
128	38	L	S1	Wirausaha	Pembayaran Pajak MBLB
129	39	P	SLTA	Pegawai Swasta	Konsultasi PAT
130	31	P	D1/D2/D3	wirausaha	Pembayaran Pajak Restoran
131	40	L	D1/D2/D3	wirausaha	Konsultasi Pajak Sarang Walet
132	31	P	S1	PNS/TNI/Polri	Konsultasi BPHTB
133	45	L	SLTA	wirausaha	Pembayaran Pajak Hotel
134	48	L	S1	wirausaha	Pembayaran Pajak Restoran
135	42	P	SLTA	Lainnya	Konsultasi Pajak MBLB
136	54	L	S1	Lainnya	Konsultasi Pajak Reklame
137	59	P	S1	PNS/TNI/Polri	Pengecekan PBB-P2
138	43	P	S1	PNS/TNI/Polri	Perubahan Data PBB-P2
139	31	L	S1	Pegawai Swasta	Pembayaran PBB-P2
140	34	P	SLTA	Pegawai Swasta	Pembayaran PBB-P2
141	45	L	SLTA	Lainnya	Perubahan Data PBB-P2
142	42	L	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	Konsultasi BPHTB
143	34	P	D1/D2/D3	wirausaha	Pembayaran Pajak Hotel

144	47	L	S1	wirusaha	Perubahan Data Pajak Hotel
145	31	P	S1	PNS/TNI/Polri	Perubahan Data PBB-P2
146	43	P	S1	PNS/TNI/Polri	Konsultasi PBB-P2
147	25	P	SLTA	Lainnya	Pembayaran Pajak Hiburan
148	49	L	S1	Pegawai Swasta	Pembayaran PPJ
149	27	P	D1/D2/D3	Lainnya	Konsultasi Pajak MBLB
150	33	L	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Perbaikan Data PBB-P2
151	32	L	SLTA	Lainnya	Pembayaran PBB-P2 Desa
152	40	P	SLTA	wirusaha	Konsultasi Pajak Sarang Walet
153	45	L	S1	wirusaha	Pembayaran Pajak MBLB
154	57	P	S1	Pegawai Swasta	Konsultasi BPHTB
155	56	L	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	Pembayaran BPHTB
156	31	L	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Pembayaran PBB-P2
157	24	L	SLTA	Lainnya	Perubahan Data PBB-P2
158	23	P	SLTP	Lainnya	Konsultasi PBB-P2
159	29	P	S1	wirusaha	Konsultasi APT
160	28	L	S1	PNS/TNI/Polri	Konsultasi Sewa Pendopo
161	25	P	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
162	27	L	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Sewa Pendopo
163	36	L	SLTP	wirusaha	Konsultasi Pajak Reklame
164	34	P	SLTA	Lainnya	Pembayaran PBB-P2
165	54	L	SLTA	Lainnya	Perubahan Data PBB-P2
166	41	P	S1	Pegawai Swasta	Perubahan Data Pembayaran BPHTB
167	47	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
168	32	P	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Rumah Dinas
169	24	L	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran Sewa Pendopo
170	21	P	SLTA	wirusaha	Pembayaran PBB-P2
171	34	L	SLTP	Lainnya	Konsultasi PBB-P2
172	51	L	SLTA	Pegawai Swasta	Pembayaran Pajak Parkir

173	49	L	SLTA	wirusaha	Pembayaran Pajak Restoran
174	50	P	SLTA	wirusaha	Pembayaran Pajak Restoran
175	47	P	S1	Lainnya	Konsultasi Pajak Restoran
176	42	L	S1	PNS/TNI/Polri	Pembayaran PBB-P2
177	47	P	SLTA	wirusaha	Pembayaran Pajak Hiburan
178	31	L	S1	Lainnya	Perubahan Data PBB-P2
179	56	L	SLTA	Lainnya	Pembayaran PBB-P2
180	25	P	S1	Lainnya	Konsultasi Pajak Restoran