

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
KOTA JAMBI TAHUN 2025



BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
KOTA JAMBI

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	II
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
BAB V.....	11
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	11
LAMPIRAN	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jambi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan PBB, BPHTB, reklame, dan pelaporan pajak daerah (Hotel, Restoran, Hiburan, Parkir, dan Tenaga Listrik). yang telah diberikan oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi yaitu :

1. **Persyaratan(U1):** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3) :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif (4) :** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan (5) :** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana (U6) :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana (U7)** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana (U8)** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi loket pelayanan pajak daerah Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terkumpul otomatis dari penggunaan Google Formulir. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September-Oktober 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 5000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 357orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 357 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	187	52%
		PEREMPUAN	170	43%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	4	1%
		SLTA	78	22%
		SI	236	66%
		S2	35	10%
		S3	4	1%
3	PEKERJAAN	PNS	22	6%
		Pelajar	63	18%
		SWASTA	87	24%
		WIRAUSAHA	117	33 %
		LAINNYA	68	19%

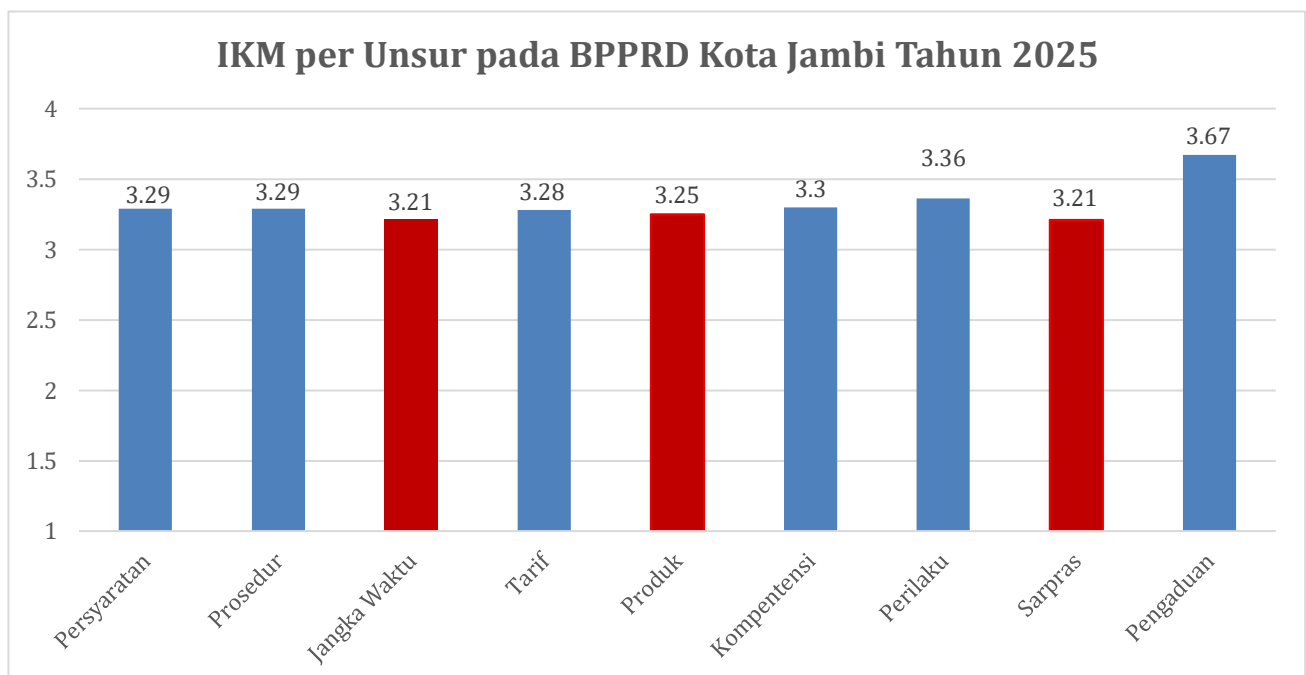
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,29	3,29	3,21	3,28	3,25	3,30	3,36	3,21	3,67
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	81,75 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,21 Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,21 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,67 dari unsur layanan, dan Perilaku dan Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,36 dan 3,3.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan pembayaran bisa ditambah, agar proses layanan lebih cepat”.
- “Pelayanan dinilai cukup lama dan membuat Wajib Pajak harus bolak balik”.
- “Sarana fasilitas layanan Publik yang kurang memadai”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Khususnya pada layanan BPHTB.
- Terkait Sarana dan Prasarana layanan, masyarakat mengeluhkan terkait petunjuk arah parkir di area Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 10 September 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Transformasi proses Pelayanan	√	√	√		BPPRD Kota Jambi
		Penambahan loket layanan/ pembayaran				√	BPPRD Kota Jambi
2	Produk	Sosialisasi Layanan Pajak Daerah	√	√			BPPRD Kota Jambi
		Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√	√	BPPRD Kota Jambi
3	Sarana dan Prasarana	Penambahan aspek fisik area parkir				√	BPPRD Kota Jambi
		Adanya area Khusus Bagi Kaum Rentan				√	

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,75. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

B. Rekomendasi

Rekomendasi untuk peningkatan pelaksanaan Pelayanan Publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi yakni segera menetapkan Kelompok Kerja Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi beserta uraian kerja dan tanggung jawab, untuk menjadi acuan pelaksanaan tugas dan kewajiban Penyelenggara dan Tim Pengendali (evaluator).

Kota Jambi, 17 Oktober 2025

Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah



Dr. H. ARDI, SP., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 197006121998031004

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PAJAK DAERAH BPPRD KOTA JAMBI

Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Jambi 36129
Hubungi kami di (0741) 40284 atau <https://bpprd.jambikota.go.id>

pelayananoptimal5@gmail.com [Ganti akun](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

☐ Rekam pelayananoptimal5@gmail.com sebagai email yang disertakan dengan respons saya

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Usia *

☐ 10-19

☐ 20-29

☐ 30-39

☐ 40-49

☐ 50-59

☐ 60 keatas

Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1/D IV

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan *

☐ ASN

☐ Pegawai Swasta

☐ Wirausaha

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Lainnya

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan *
jenis pelayanannya ?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit *
ini ?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan *
pelayanan ?

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang *
tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam *
pelayanan ?

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang *
tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam *
pelayanan ?

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait *
kesopanan dan keramahan ?

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna *
layanan ?

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Kirim

Kosongkan formulir

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Hubungi pemilik formulir](#) • [Pernyataan Layanan](#) • [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini sempat membungakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	2	3	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
5	3	3	3	2	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	2	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	2	3	3	3	3	4
12	3	3	3	2	3	3	3	2	3
13	2	3	2	2	2	1	2	1	2
14	3	3	2	2	3	3	3	2	3
15	3	3	3	4	3	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	3	4	3	4	3
19	3	3	2	3	3	3	3	2	4
20	3	3	3	4	3	4	4	3	4
21	3	3	2	2	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4
24	2	2	1	4	2	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	1	1	1	2	2	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4
29	3	3	3	3	3	3	4	3	1
30	3	3	2	2	3	3	3	3	4
31	4	3	4	2	3	3	3	3	3
32	3	3	2	2	3	2	3	3	4
33	3	3	2	2	3	3	3	2	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	4	3	3	3	3	3	4
36	3	3	4	2	3	3	3	3	4
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	3	3	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	2	2	2	3	3	2	4
41	2	2	2	2	3	2	3	1	3
42	3	3	3	4	3	2	2	2	3
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3
44	3	2	3	4	2	3	3	2	3
45	3	3	3	2	3	3	3	3	4
46	3	3	3	1	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	4	3	2	4	4	3	4	4
49	3	4	3	2	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	4	3	4
51	3	3	2	3	3	3	3	2	3
52	3	3	3	2	3	3	3	3	1
53	3	3	3	4	3	4	4	4	4
54	3	4	4	4	3	3	3	4	4
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	4	3	3	3	3	3	3	4
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3

61	4	4	2	3	4	4	4	2	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	2	2	2	3	3	3	3	4
64	3	4	4	4	3	3	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	4	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	2	3	3	3	3	2	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	4	4	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	2	2	3	3	3	3	3
81	3	3	4	3	3	3	4	3	4
82	3	3	3	3	3	3	4	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86	3	3	4	2	4	2	3	2	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	4	4
90	4	4	3	4	4	4	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	4	4	3	3	3	3	4
94	3	4	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	4	4	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	2	3	3	3	3	3	4
102	4	4	4	3	3	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	3	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	1	3	1	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	2	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	3	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	4	4	3	4	4	3	4
112	3	3	3	2	3	3	4	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	2	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	4	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	3	3	4	4	3	4	4	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	4	4	3	4	3	3	4	2	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	2	3	3	3	3	3
126	3	3	3	2	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4

128	3	3	3	1	4	3	3	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	2	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	2	3
133	4	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	3	3	3	3	3	3	4	4
135	3	3	3	2	3	3	2	2	3
136	3	3	2	3	3	3	4	3	3
137	2	3	3	2	3	3	3	4	2
138	3	3	3	2	4	3	4	2	2
139	4	2	2	3	2	3	3	2	4
140	4	3	3	3	3	4	3	2	2
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	4	3	3	3	3	3	4
143	2	2	2	3	2	2	3	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	2	3	2	3	4	3	3
146	2	3	3	3	3	3	3	2	2
147	3	2	2	2	3	3	3	3	3
148	2	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	2	1	1	2	3	4
150	3	3	3	2	3	3	3	2	3
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	4	3	2	3	2	3
156	3	3	3	2	3	3	3	3	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	2	3	3	3	4	4
159	3	3	3	2	3	3	3	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	3	3	3	4	3	3	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	3	4	4	3	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	4	4	3	4	4	4	3	4
169	3	3	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	4	3	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	1	4	3	3	4	3	4
176	3	3	4	3	3	3	4	3	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	3	3	4	3	3	4	3	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	3	3	4	3	4	3	4
183	3	3	4	4	3	4	3	3	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	3	3	3	2	3	3	3	3	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	2	2	3	3	3	3	1
189	4	4	3	4	4	4	4	4	4
190	3	3	4	4	3	3	3	3	4
191	4	3	3	4	3	4	4	4	4
192	3	3	2	2	2	3	3	3	2
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4

195	3	3	3	3	3	3	3	3	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4
198	4	3	4	3	4	4	4	3	4
199	3	3	3	3	3	4	3	3	3
200	3	4	3	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	3	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	2	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	2	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	3	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	4	3	2	2	3
219	1	2	2	1	2	2	4	4	2
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	3	3	3	3	3	4
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	4	3	4	4	4	4	4	3	4
224	3	3	4	3	3	3	4	3	4
225	3	3	3	4	3	3	2	3	2
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4
227	4	4	3	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	3	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	4	4	4	4	4	4	4
232	3	3	3	3	3	3	3	3	4
233	3	2	3	2	3	3	3	3	3
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	3	4	3	4	4	4	4
238	3	3	3	3	3	3	3	3	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	3	4	4	4	4	4	4
241	3	4	4	3	3	3	3	3	4
242	3	3	4	4	3	3	4	3	4
243	3	3	4	4	4	4	3	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	1	1	1	1	1	1	1	1	1
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	3	3	3	3	3	1
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	3	3	3	4	3	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	2	3	4	4	2	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	3	4	4	4	3	3	3	3	4
255	3	3	3	3	3	4	3	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	4	3	3	3	3	4
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4
261	3	3	3	2	3	3	3	3	4

262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	3	2	3	3	3	3	3
264	4	4	4	3	4	4	4	4	4
265	3	3	3	3	3	4	4	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	4
267	4	4	4	3	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	4	3	4	4	3	3	3	4
270	3	3	3	2	3	3	3	2	3
271	4	4	4	3	3	4	4	3	4
272	3	3	3	3	3	3	3	2	4
273	3	3	3	4	3	3	3	2	2
274	3	3	3	3	3	3	3	4	4
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	4	3	3	3	3	4
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	4	4	2	3	3	4	4	4
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3
280	3	3	3	3	3	3	3	3	4
281	2	1	2	2	2	1	2	3	3
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	3	4	4	4	4	4	4
284	3	4	3	4	4	3	3	4	4
285	3	3	2	3	3	3	2	3	3
286	3	3	2	2	3	2	3	2	3
287	4	4	3	1	3	3	4	2	3
288	3	3	4	3	4	4	4	4	4
289	3	3	3	4	3	4	4	4	4
290	3	3	3	3	3	3	3	3	4
291	3	3	3	3	3	3	3	3	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	3	4	4	4	4	3	4
294	4	4	4	3	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	3	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	3	3	4	4	3	4
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	3	3	3	3	3	3	3	2	3
303	3	3	2	3	3	3	2	3	3
304	3	3	3	2	3	3	3	3	4
305	3	3	4	3	3	4	3	3	4
306	3	3	3	3	2	3	3	2	3
307	3	4	4	4	4	4	4	4	4
308	3	2	2	4	3	3	3	4	4
309	4	3	3	4	3	3	3	3	4
310	3	3	3	3	3	3	3	3	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	3	3	4
314	4	4	4	3	4	4	4	4	4
315	3	3	3	4	3	4	4	4	4
316	4	3	3	3	3	4	3	4	4
317	3	3	3	4	4	4	4	4	4
318	3	3	2	4	3	3	3	3	3
319	3	3	1	2	2	1	2	2	3
320	4	4	3	4	3	4	4	3	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	1
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	3	3	3	3	3	3	3	3	4
324	3	3	3	4	3	3	3	2	3
325	4	3	3	4	3	3	4	3	3
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	3	3	3	3	3	3	3	4
328	3	3	3	3	3	3	3	3	4

329	3	3	3	3	3	3	3	3	3
330	3	3	3	3	3	3	3	3	4
331	3	3	2	3	3	3	3	2	3
332	3	3	3	3	3	3	3	3	4
333	4	4	3	4	4	4	4	3	4
334	3	3	3	3	3	3	4	4	4
335	3	3	4	2	2	4	2	4	4
336	3	3	2	2	3	3	3	3	4
337	3	3	3	3	3	4	3	4	4
338	3	3	3	3	3	3	4	3	4
339	3	3	3	2	3	3	3	2	3
340	3	3	3	3	3	3	3	3	4
341	3	3	3	4	3	3	3	3	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	3	3	2	2	3	3	3	2	3
344	3	3	3	3	3	3	3	2	3
345	3	3	3	4	3	3	4	2	3
346	3	3	3	3	3	3	3	3	4
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3
349	3	3	3	3	3	3	3	3	2
350	3	4	4	3	3	4	3	4	3
351	3	3	2	2	3	3	3	2	3
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	3	3	3	3	2	3	3	3	3
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	3	3	3	4	3	3	3	3	4
357	3	3	3	3	3	3	3	3	4
ΣNilai/Unsur	1173	1175	1147	1170	1159	1180	1198	1146	1309
NRR/Unsur	3,29	3,29	3,21	3,28	3,25	3,30	3,36	3,21	3,67
NRR Tertbg / Unsur	0,36	0,36	0,35	0,36	0,36	0,36	0,37	0,35	0,4

Jumlah Rata-rata IKM Tertimbang : 3,27

Jumlah Rata-rata Tertimbang x 25 : 81,75

IKM UNIT PELAYANAN : 81,75

Keterangan :

(-) U 1 s.d U 9

(-) NRR

(-) IKM

(-) *)

(-) **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur Pelayanan

= Nilai Rata-Rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah Kuesioner yang terisi

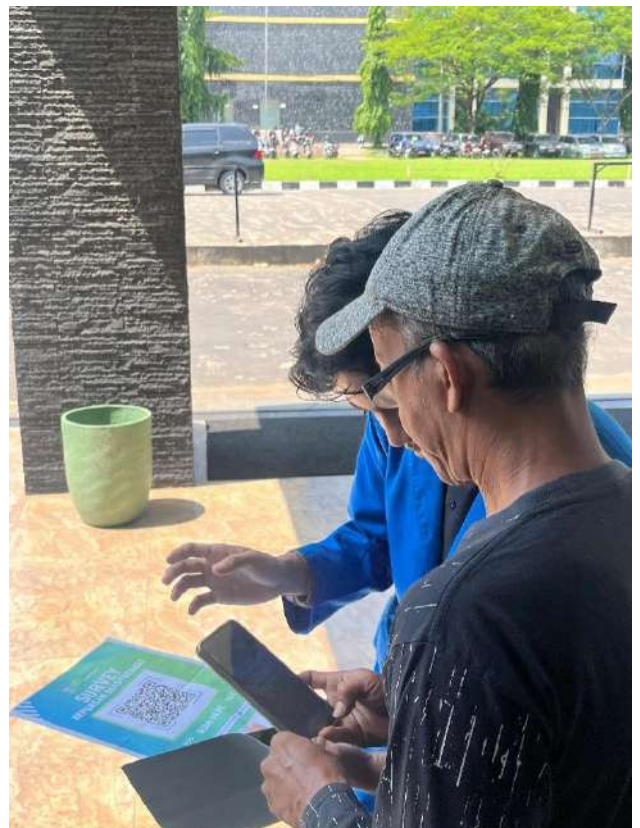
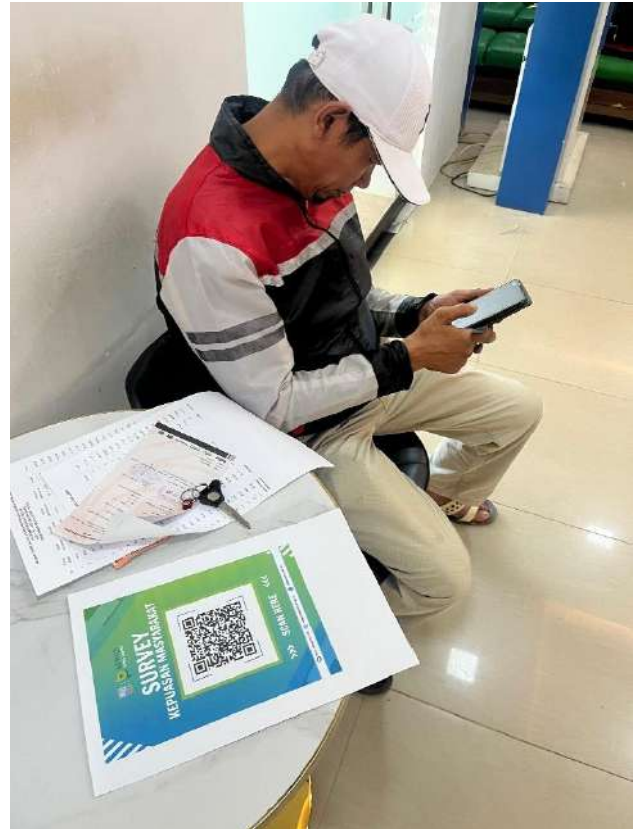
= NRR per unsur x 1/9

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan Pelayanan	3,29
2	Prosedur Pelayanan	3,29
3	Kecepatan Pelayanan	3,21
4	Kesesuaian biaya pelayanan	3,28
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,25
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,30
7	Sikap petugas pelayanan	3,36
8	Sarana dan Prasarana	3,21
9	Pengaduan, saran dan masukan	3,67

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval - Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





Kota Jambi, 17 Oktober 2025

Kepala Badan Pengelola Pajak dan
Retribusi Daerah



Dr. H. ARDI, SP., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197006121998031004