



BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jalan Soekarno Hatta No. 528 Telepon : (022) 7566197 Faksimili : (022) 7564880
Website : bapenda.jabarprov.go.id Email : bapenda@jabarprov.go.id
BANDUNG - 40286

Nomor : 841 /ST.02/ Dalev

Sifat : Biasa

Lampiran : 1 (Satu) Dokumen

Hal : Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Bulan Januari s.d. Bulan Maret Tahun 2026

Bandung, 01 April 2026

Kepada

Yth. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat di

TEMPAT

Dipermaklumkan dengan hormat, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu (1) kali dalam setahun, Pasal 1 ayat (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, Pasal 4 ayat (1) Penyelenggara Publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Berkenaan hal tersebut, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat melalui 34 (tiga puluh empat) Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) di 27 Kabupaten/Kota se - Jawa Barat telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Periode Januari sd Bulan Maret Tahun 2026, antara lain :

No.	Nama SKM	Jumlah Responden (Orang)	Nilai IKM	Indeks Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Pajak Kendaraan Bermotor	30.340	94.70	A	Sangat Baik
2	Pajak Air Permukaan	878	93.39	A	Sangat Baik
3	Pajak Alat Berat	238	90.16	A	Sangat Baik



Berdasarkan hasil survei tersebut, diatas rata-rata jumlah responden survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan melalui aplikasi SKM berbasis website melebihi 400 responden per P3DW. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan masyarakat/ Wajib Pajak yang dilibatkan dalam pengukuran tingkat kepuasan penyelenggaraan layanan publik di 34 (tiga puluh empat) P3DW se- Jawa Barat.

Adapun capaian Nilai IKM untuk 3 (tiga) jenis Pajak pada Periode Januari sd Bulan Maret Tahun 2026, adalah sebagai berikut :

No.	Nama SKM	Jumlah dengan Predikat "A" (Sangat Baik)	Jumlah dengan Predikat "B" (Baik)	Jumlah dengan tanpa Predikat	Jumlah P3DW
1	Pajak Kendaraan Bermotor	34	-	-	34
2	Pajak Air Permukaan	9	-	-	9
3	Pajak Alat Berat	7	-	-	7

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT,



Ditandatangani secara elektronik oleh:
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT,

H. ASEP SUPRIATNA, S.IP., S.AN., MM.
Pembina Utama Muda



IKM BAPENDA

Indeks Kepuasan Masyarakat (Aspek PKB, PAP, dan PAB)
Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat
PERIODE TRI WULAN I TAHUN 2026

NILAI IKM

A

SANGAT
BAIK
94.68

Berdasarkan Permen PAN RB
Nomor 14 Tahun 2017

JUMLAH RESPONDEN

31.456

Laki-Laki Perempuan
19.353 12.105

■ Unsur - unsur Pelayanan yang Dinilai :

UNSUR PELAYANAN	INDEKS MUTU
Persyaratan	Sangat Baik
Sistem Mekanisme & Prosedur	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	Sangat Baik
Biaya/Tarif	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	Sangat Baik
Sarana & Prasarana	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Sangat Baik

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan, Masukan Anda Sangat Bermanfaat Untuk Kemajuan Unit Kami Agar Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat



490A6B0EDF

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut <https://sidebar.jabarprov.go.id/v/490A6B0EDF>

IKM BAPENDA

Indeks Kepuasan Masyarakat (Aspek PKB)
Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2026

NILAI IKM

A

SANGAT
BAIK
94.70

Berdasarkan Permen PAN RB
Nomor 14 Tahun 2017

JUMLAH RESPONDEN

30.340

Laki-Laki

18.525

Perempuan

11.815

Unsur - unsur Pelayanan yang Dinilai :

UNSUR PELAYANAN	INDEKS MUTU
Persyaratan	Sangat Baik
Sistem Mekanisme & Prosedur	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	Sangat Baik
Biaya/Tarif	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	Sangat Baik
Sarana & Prasarana	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Sangat Baik

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan, Masukan Anda Sangat Bermanfaat
Untuk Kemajuan Unit Kami Agar Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Bagi Masyarakat



490A6B0EDF

IKM BAPENDA

Indeks Kepuasan Masyarakat (Aspek PAP)
Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2026

NILAI IKM

A

SANGAT
BAIK
95.39

Berdasarkan Permen PAN RB
Nomor 14 Tahun 2017

JUMLAH RESPONDEN

878

Laki-Laki
705

Perempuan
173

Unsur - unsur Pelayanan yang Dinilai :

UNSUR PELAYANAN	INDEKS MUTU
Persyaratan	Sangat Baik
Sistem Mekanisme & Prosedur	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	Sangat Baik
Biaya/Tarif	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	Sangat Baik
Sarana & Prasarana	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Sangat Baik

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan, Masukan Anda Sangat Bermanfaat Untuk Kemajuan Unit Kami Agar Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat



490A6B0EDF

IKM BAPENDA

Indeks Kepuasan Masyarakat (Aspek PAB)
Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2026

NILAI IKM

A

SANGAT
BAIK
90.16

Berdasarkan Permen PAN RB
Nomor 14 Tahun 2017

JUMLAH RESPONDEN

238

Laki-Laki

123

Perempuan

115

■ Unsur - unsur Pelayanan yang Dinilai :

UNSUR PELAYANAN	INDEKS MUTU
Persyaratan	Sangat Baik
Sistem Mekanisme & Prosedur	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	Sangat Baik
Biaya/Tarif	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	Sangat Baik
Sarana & Prasarana	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Sangat Baik

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan, Masukan Anda Sangat Bermanfaat Untuk Kemajuan Unit Kami Agar Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat



490A6B0EDF

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut
<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/490A6B0EDF>