



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
DIREKTORAT PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
JALAN GATOT SUBROTO NOMOR 40-42 JAKARTA 12190 TELEPON (021) 5250208; FAKSIMILE (021) 5736088; SITUS
www.pajak.go.id LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200 EMAIL pengaduan@pajak.go.id;
informasi@pajak.go.id

Nomor : S-162/PJ.09/2024 30 Juli 2024
Sifat : Segera
Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan
Kehumasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Tahun 2024

Yth. Bapak/Ibu selaku Pengguna Layanan atau *Stakeholders* DJP
di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka meningkatkan kepercayaan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat pengguna layanan, dengan ini diberitahukan bahwa Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan bekerja sama dengan tim independen dari PT. Enciety Binakarya Cemerlang untuk tahun 2024.

Sasaran dari penyelenggaraan survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan atau *stakeholders* terhadap pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak serta opini/pendapat publik mengenai efektivitas kegiatan penyuluhan dan kehumasan DJP serta mendapatkan saran atau masukan atas perbaikan layanan, penyuluhan dan kehumasan di masa yang akan datang.

Survei dilaksanakan dalam dua metode yaitu *web-based survey* menggunakan kuesioner *online* dan pengumpulan data kualitatif melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD). Dalam pelaksanaan *web-based survey*, Bapak/Ibu akan menerima WhatsApp atas nama Direktorat Jenderal Pajak yang berisi *link* kuesioner. Berkenaan dengan hal itu, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu selaku pengguna layanan Direktorat Jenderal Pajak untuk dapat berpartisipasi dalam survei dengan menjawab pertanyaan yang diberikan melalui *web-based survey*. Dimohon kepada Bapak/Ibu agar menjawab survei tersebut berdasarkan kondisi yang sebenarnya dialami. Periode survei dilakukan pada bulan **Agustus s.d. Oktober 2024**.

Kami menjamin setiap informasi dan keterangan terkait yang diberikan bersifat rahasia dan semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan DJP, serta tidak akan mempengaruhi layanan kami kepada Bapak/Ibu.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan
Hubungan Masyarakat



Ditandatangani secara elektronik
Dwi Astuti

