

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2025**



**KPP MADYA BANDUNG  
KANTOR WILAYAH DJP JAWA BARAT I  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK 2025**

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka KPP Madya Bandung perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh KPP Madya Bandung periode Triwulan II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b> | <b>Mutu Layanan</b> |
|-----------|------------------------------------------|------------|---------------------|
| 1         | Persyaratan                              | 3.99       | A (Sangat Baik)     |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3.91       | A (Sangat Baik)     |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | 3.90       | A (Sangat Baik)     |
| 4         | Biaya/Tarif                              | 3.93       | A (Sangat Baik)     |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3.94       | A (Sangat Baik)     |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | 3.94       | A (Sangat Baik)     |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | 3.94       | A (Sangat Baik)     |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3.93       | A (Sangat Baik)     |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | 4.00       | A (Sangat Baik)     |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

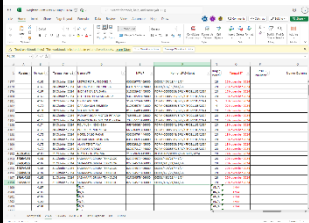
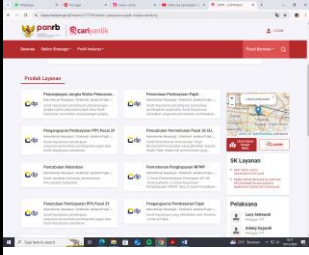
| No | Prioritas Unsur                           | Program/ Kegiatan                                                                       | Waktu |      |      |      | Penanggung Jawab |
|----|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|------------------|
|    |                                           |                                                                                         | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                  |
| 1  | Persyaratan                               | Penyeragaman persyaratan permohonan sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku         | √     |      |      |      | Unit KPP         |
| 2  | Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan | Penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas dan mudah dipahami.            | √     |      |      |      | Unit KPP         |
| 3  | Waktu Penyelesaian                        | Membuat file penjaminan jatuh tempo untuk masing-masing permohonan                      | √     | √    | √    | √    | Unit KPP         |
| 4  | Produk spesifikasi jenis pelayanan        | Menyesuaikan format produk pelayanan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku | √     | √    | √    | √    | Unit KPP         |
| 5  | Kompetensi Pelaksana                      | Melakukan pelatihan/evaluasi rutin terhadap pegawai yang melayani Wajib Pajak           | √     | √    | √    | √    | Unit KPP         |
| 6  | Perilaku pelaksana                        | Melakukan pelatihan/evaluasi rutin terhadap pegawai yang melayani Wajib Pajak           | √     | √    | √    | √    | Unit KPP         |
| 7  | Sarana dan prasarana                      | Pengawasan rutin dan perbaikan fasilitas pelayanan yang ada.                            |       | √    |      | √    | Unit KPP         |

|   |                                         |                                                                                           |   |   |   |   |                     |
|---|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------------|
| 8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Berkordinasi dengan Unit Kanwil dalam penanganan pengaduan/saran/masukan dari Wajib Pajak | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Unit Kanwil dan KPP |
| 9 | Biaya/tarif                             | Memastikan seluruh pelayanan gratis tidak dipungut biaya                                  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Unit Kanwil dan KPP |

## BAB III

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

[illegible]

|   |                                                                                                                                                           |       |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |           |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|   |                                                                                                                                                           |       | teciptanya keseragaman SOP dalam memberikan pelayanan                                                                                                                                             |                                                                                       |           |
| 3 | 3.1<br>Membuat daftar jatuh tempo setiap permohonan dan mengingatkan petugas yang mengerjakan terkait jatuh tempo.                                        | Sudah | KPP Madya Bandung telah membuat daftar jatuh tempo setiap permohonan berupa file di kemenkeu.sharepoint . Sehingga petugas dapat mengetahui kapan permohonan yang dikerjakannya jatuh tempo.      |    | Tidak ada |
| 4 | 3.2<br>Memberitahukan Wajib Pajak terkait jangka waktu penyelesaian permohonan pada saat Wajib Pajak menyampaikan permohonan di Tempat Pelayanan Terpadu. | Sudah | Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menyampaikan jangka waktu penyelesaian permohonan pada saat Wajib Pajak menyampaikan permohonanannya.                                                            |   | Tidak ada |
| 5 | 4.1<br>Membuat daftar layanan di halaman <a href="https://sippn.menpan.go.id/">https://sippn.menpan.go.id/</a> untuk memudahkan Wajib Pajak mengetahui    | Sudah | KPP Madya Bandung telah membuat daftar layanan di halaman <a href="https://sippn.menpan.go.id/">https://sippn.menpan.go.id/</a> yang berisi terkait persyaratan, prosedur dan waktu penyelesaian. |  | Tidak ada |

|   |                                                                                                     |       |                                                                                                                                  |                                                                                     |           |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|   | jenis pelayanan.                                                                                    |       |                                                                                                                                  |                                                                                     |           |
| 6 | 6.1<br>Mengikutkan para pelaksana diklat atau IHT yang berkaitan dengan kompetensi yang dibutuhkan. | Sudah | KPP Madya Bandung telah melaksanakan IHT yang berkaitan dengan kompetensi yang dibutuhkan berupa Transfer of Knowledge Coretax.. |  | Tidak ada |

## **BAB IV KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April sampai dengan Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPP Madya Bandung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah sangat baik dengan nilai SKM 3.94 atau setara 98.56 tidak terdapat peningkatan kinerja yang signifikan pada triwulan II tahun 2025 di Unit Organisasi KPP Madya Bandung dibandingkan dengan triwulan sebelumnya.
- Unsur layanan dengan nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian (3.90)
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif (4)

Bandung, 12 Agustus 2025

Plh. Kepala Kantor Pelayanan Pajak  
Madya Bandung

Ditandatangani secara elektronik  
R. Desy Andriyani