

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KPP MADYA BANDUNG
TRIWULAN III 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
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

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 Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Bandung, 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 administrasi yang telah diberikan oleh KPP Madya Bandung.

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;

5. 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 KPP Madya Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPP Madya Bandung adalah tim yang sesuai pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan dengan memasang QR Code pada loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). 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 KPP Madya Bandung yaitu :

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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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** : 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diolah menggunakan aplikasi Power BI terpusat pada Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas penawaran dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu triwulanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Minggu pertama dan kedua Juli 2025	9
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	65
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Awal Agustus 2025	11
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Akhir September 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) pada KPP Madya Bandung berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan. Jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 44 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 responden, dengan rincian sebagai berikut :

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	28	63.64%
Perempuan	16	36.36%
Grand Total	44	100.00%
Jenis pelayanan yang diterima	Jumlah	Persentase
Lainnya	3	6.82%
Pelaporan SPT	1	2.27%
Pendaftaran NPWP	16	36.36%
Perubahan Data	2	4.55%
.	4	9.09%
TANGGAPAN SP2DK	1	2.27%
Pemberitahuan Rekening	1	2.27%
Layanan lainnya	15	34.09%
Pemindahbukuan	1	2.27%
Grand Total	44	100.00%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi Power BI terpusat pada Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut :

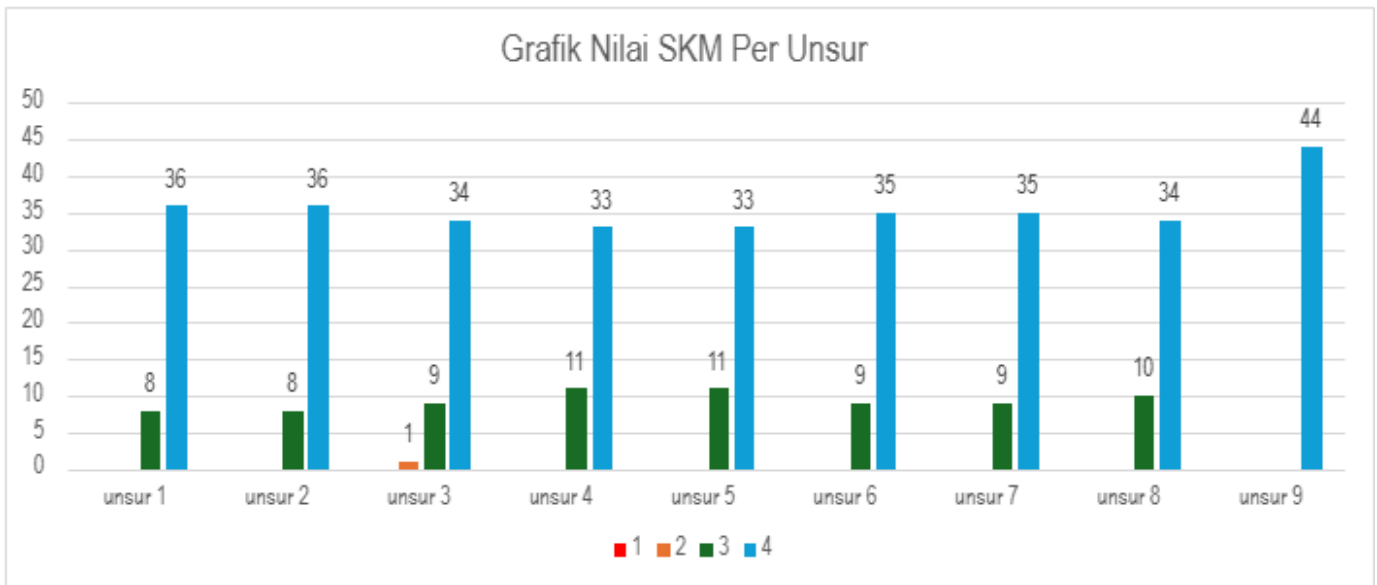
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.82	3.82	3.75	3.75	3.75	3.80	3.80	3.77	4.00
Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
IKM Unit Layanan	atau 3.81 setara 95.17 nilai A atau Sangat Baik								

Adapun kesimpulan kategori didapatkan dari tabel sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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 – 100,00	A	Sangat baik

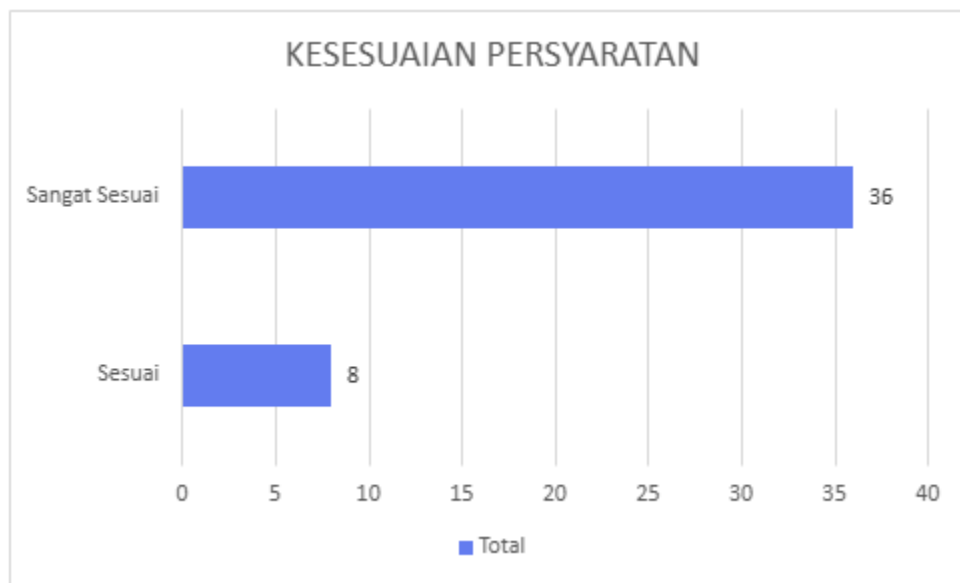
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



1. Pembahasan Unsur

Dijabarkan per unsur pertanyaan

1. Persyaratan

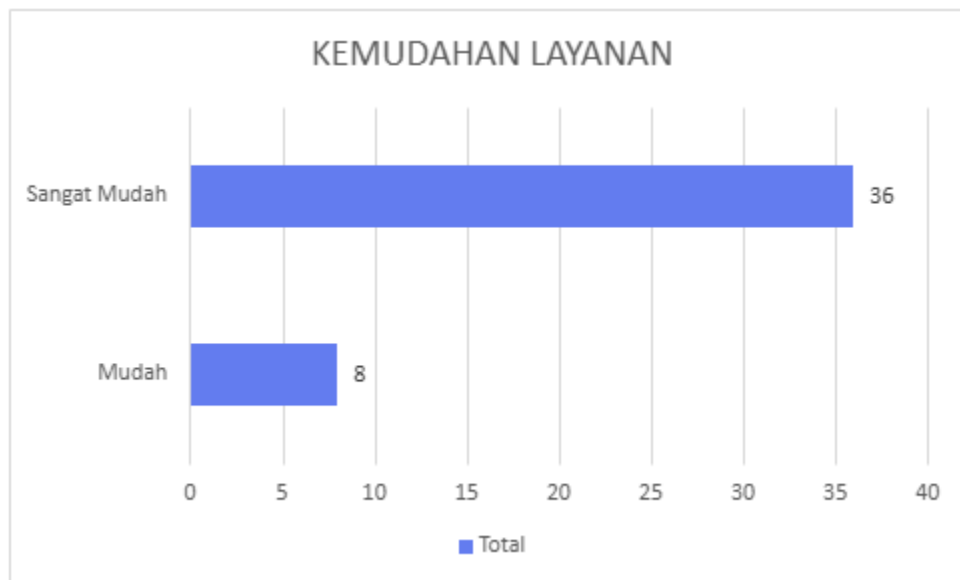


Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

Kesesuaian persyaratan pelayanan	Jumlah
Sesuai	8
Sangat Sesuai	36
Grand Total	44

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

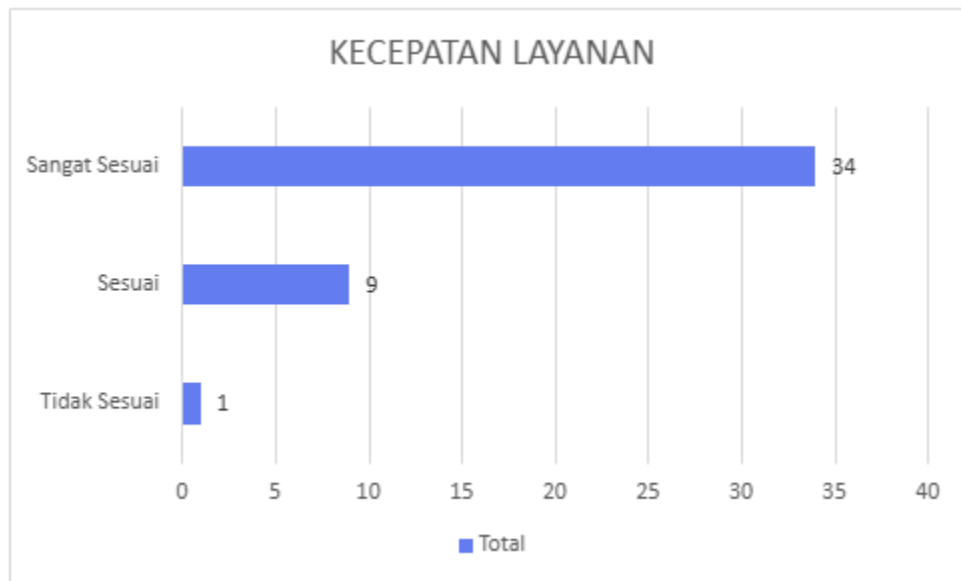


Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tabel 5. Persentase Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kemudahan prosedur pelayanan	Jumlah
Mudah	8
Sangat Mudah	36
Grand Total	44

3. Waktu Penyelesaian

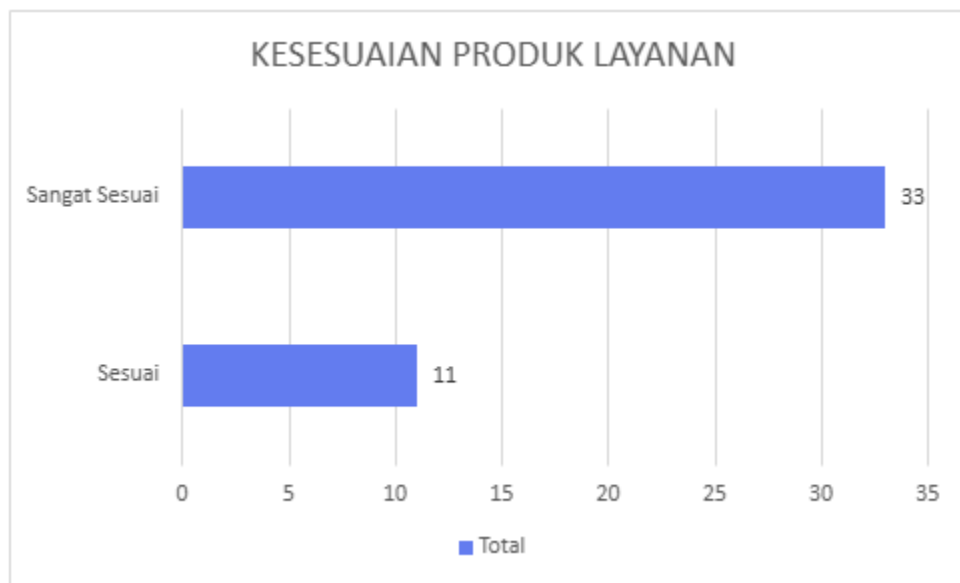


Gambar 8. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian

Tabel 6. Persentase Unsur Waktu Penyelesaian

Kecepatan layanan	Jumlah
Tidak Sesuai	1
Sesuai	9
Sangat Sesuai	34
Grand Total	44

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

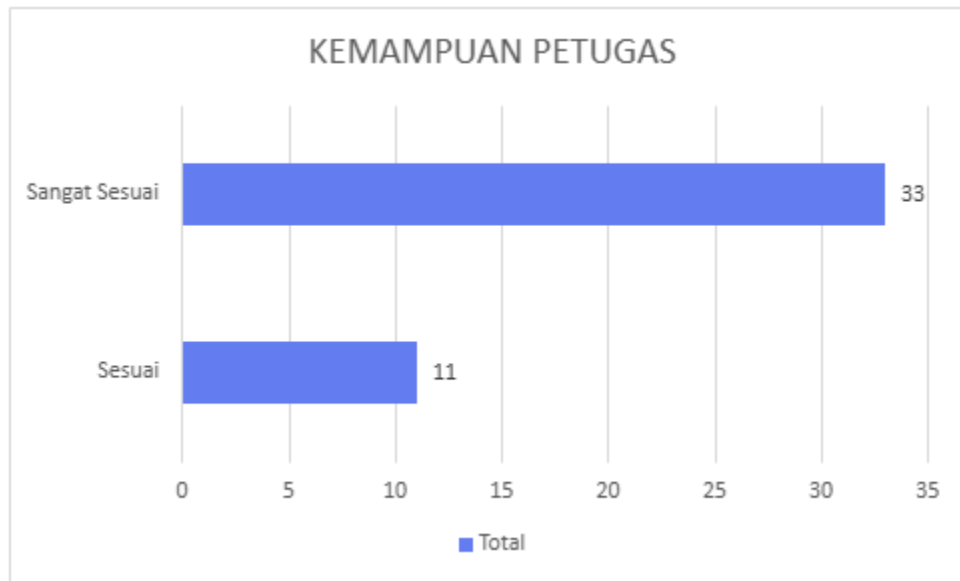


Gambar 9. Grafik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 7. Persentase Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah
Sesuai	11
Sangat Sesuai	33
Grand Total	44

5. Kompetensi Pelaksana

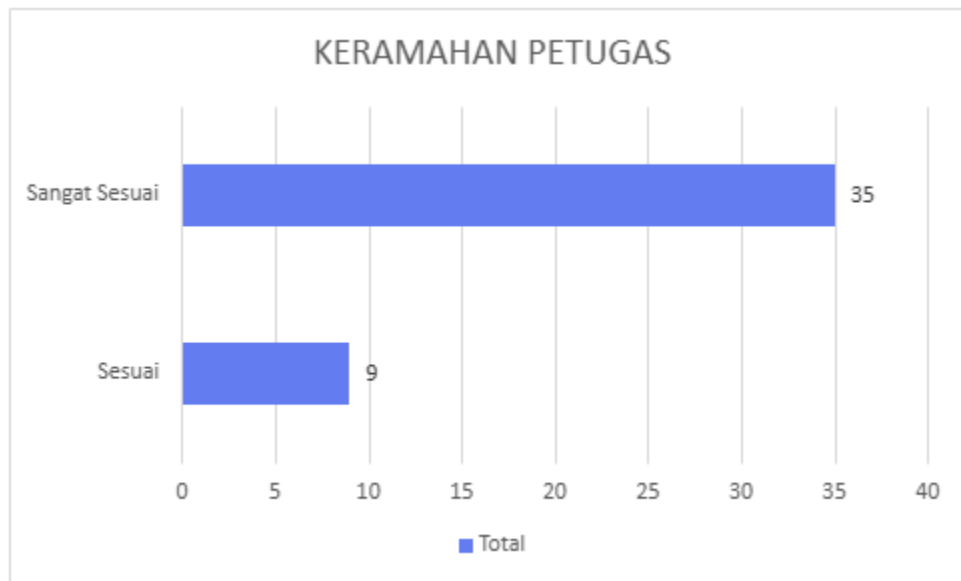


Gambar 10. Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana

Tabel 8. Persentase Unsur Kompetensi Pelaksana

Kemampuan petugas	Jumlah
Sesuai	11
Sangat Sesuai	33
Grand Total	44

6. Perilaku Pelaksana

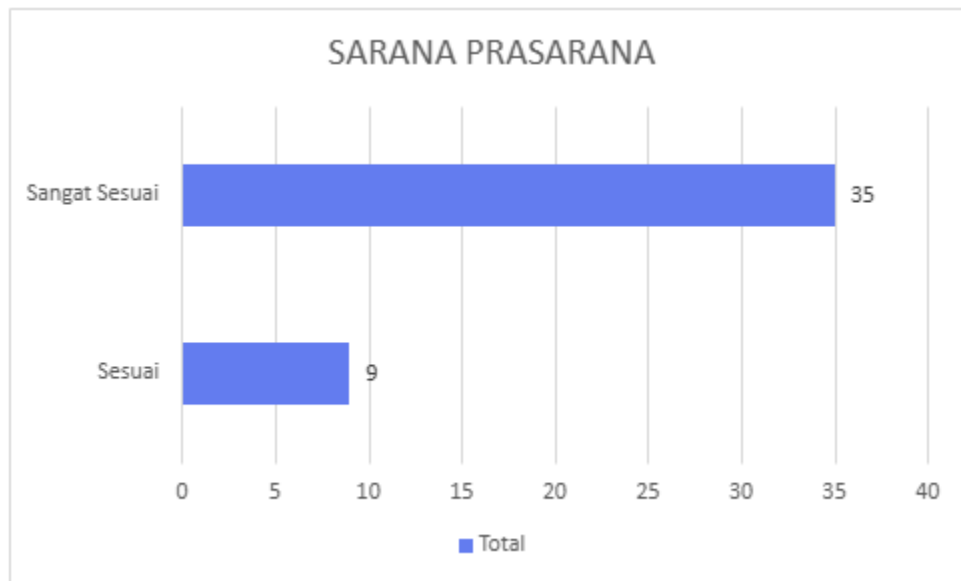


Gambar 11. Grafik Unsur Perilaku Pelaksana

Tabel 9. Persentase Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan petugas	Jumlah
Sesuai	9
Sangat Sesuai	35
Grand Total	44

7. Sarana dan prasarana

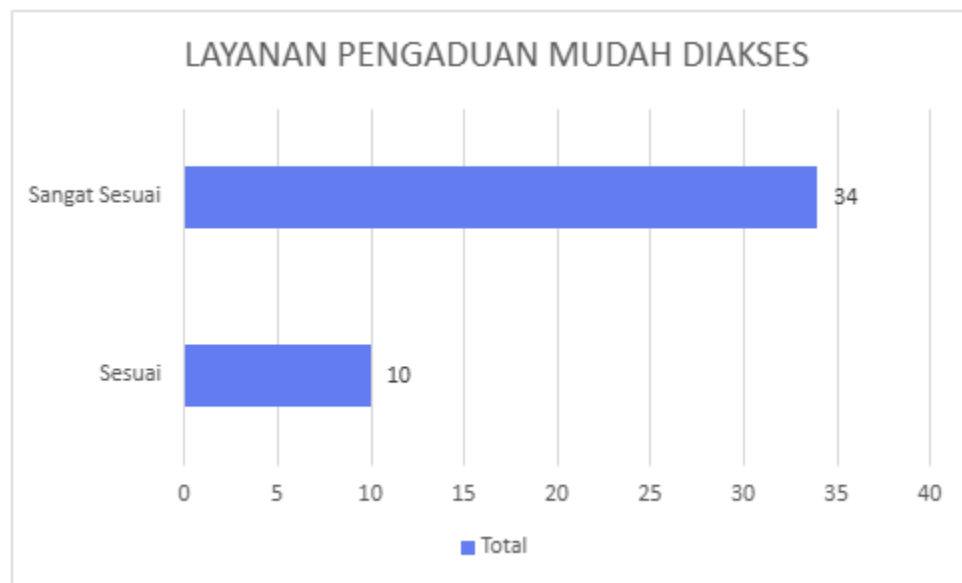


Gambar 12. Grafik Unsur Sarana dan prasarana

Tabel 10. Persentase Unsur Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana	Jumlah
Sesuai	9
Sangat Sesuai	35
Grand Total	44

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

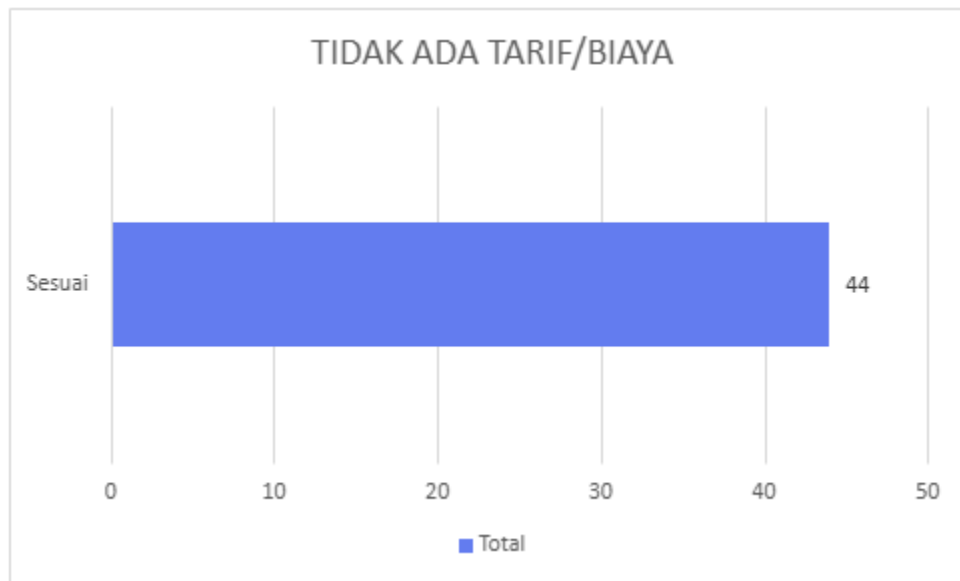


Gambar 13. Grafik Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tabel 11. Persentase Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah diakses	Jumlah
Sesuai	10
Sangat Sesuai	34
Grand Total	44

9. Biaya/tarif



Gambar 13. Grafik Unsur Biaya/tarif

Tabel 11. Persentase Unsur Biaya/tarif

Tidak ada tarif/biaya atas pelayanan yang diterima	Jumlah
Sesuai	44
Grand Total	44

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian (3.75)
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif (4)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran yang masuk pada isian kuesioner, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Semoga kedepannya aplikasi coretax tetap aman dan baik, karena sekarang biasanya tanggal 20 & 30 server kadang down
- Ditingkatkan lagi kecepatan dan proses input daya baik spt PPh dan PPN
- Terkait aplikasi coretax tolong jgn sebentar2 eror. Krn sangat menghambat pekerjaan jadi menumpuk.
- Untuk impersonate kadang masih sering error, kalau sudah siang susah login, lancar hanya pagi hari.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

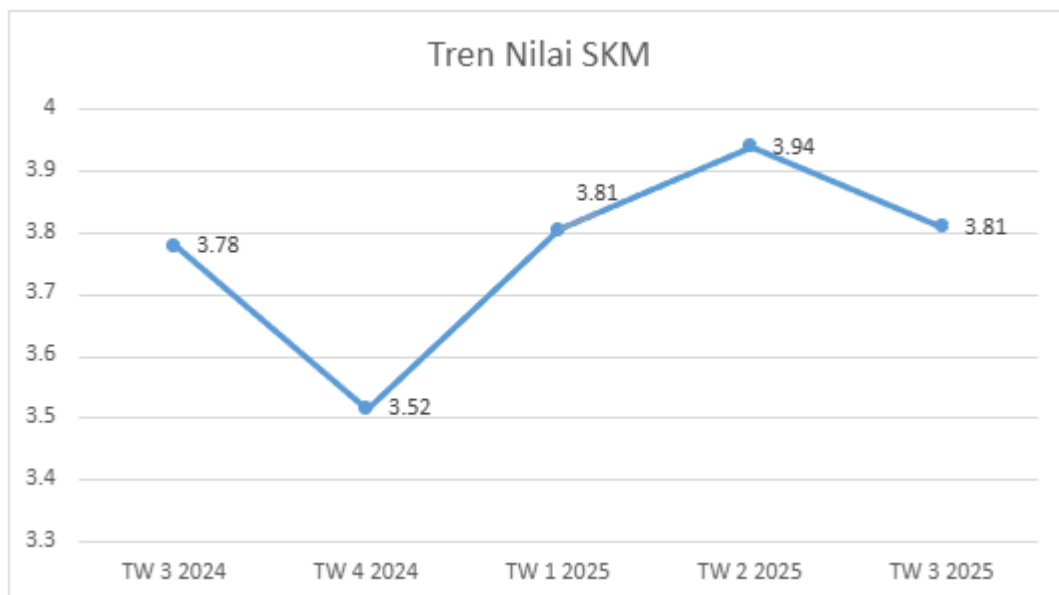
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Prioritas		Program/Kegiatan	Waktu				Penanggungjawab
No	Unsur		TW I	TW II	TW III	TW IV	
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 penjagaan 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

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan KPP Madya Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada triwulan III tahun 2025 di Unit Organisasi KPP Madya Bandung dibandingkan dengan triwulan sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPP Madya Bandung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah sangat baik dengan nilai SKM 3.81 atau setara 95.17 dan hanya mengalami sedikit penurunan indeks kepuasan pelayanan pada triwulan III tahun 2025 dibandingkan dengan triwulan sebelumnya.
- Unsur layanan dengan nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian (3.75)
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif (4)

Kota Bandung, Oktober 2025

Kepala Kantor



ditandatangani secara elektronik

Kurniawan Nizar



LAMPIRAN

1. Kuisioner

forms.office.com/Pag

+

20

:

forms.office.com/Pag

+

20

:



Survei Efektivitas Penyuluhan Direktorat Jenderal Pajak

Dalam rangka mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang baik dalam memberikan edukasi kepada seluruh masyarakat, dengan ini Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan Survei Efektivitas Penyuluhan. Berkenaan dengan hal itu, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat berpartisipasi dalam survei dengan menjawab pertanyaan berikut ini. Kami menjamin setiap informasi dan keterangan terkait yang diberikan bersifat rahasia dan semata-mata hanya digunakan untuk perbaikan kegiatan penyuluhan.

*** Wajib diisi**

Isian data diri dan kegiatan penyuluhan yang diikuti.

Kami menjamin setiap informasi dan keterangan terkait yang diberikan bersifat rahasia dan semata-mata hanya digunakan untuk perbaikan kegiatan penyuluhan.

1. Nama Wajib Pajak *

Nawa lengkap Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan

Masukkan jawaban Anda

Survei Kepuasan Pelayanan, Zona Integritas WBK/WBBM, dan Efektivitas Kehumasan

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan di Kantor Pajak, Direktorat Jenderal Pajak melakukan Survei Kepuasan Pelayanan, Zona Integritas WBK/WBBM, dan Efektivitas Kehumasan.

Dimohon agar setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur.

Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu berikan dalam survei ini.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

*** Wajib diisi**

1. Nama Wajib Pajak *

Masukkan jawaban Anda

2. Hasil Olah Data SKM

	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.82	3.82	3.75	3.75	3.75	3.80	3.80	3.77	4.00
Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
IKM Unit Layanan	atau 3.81 setara 95.17 nilai A atau Sangat Baik								

3. Dokumentasi Pemasangan QR Code

