

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan III

2025



**KPP PRATAMA BIREUEN
KANTOR WILAYAH DJP ACEH
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 Pratama Bireuen 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 Pratama Bireuen periode Triwulan II menunjukkan angka yang sangat positif pada setiap unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode III Juli – September 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	4.00	A
2	Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	4.00	A
3	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Telah Sesuai	4.00	A
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	4.00	A
5	Kemampuan Petugas	4.00	A
6	Keramahan Petugas	4.00	A
7	Sarana dan prasarana memberikan kenyamanan	4.00	A
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan Yang Disediakan Mudah Diakses	4.00	A
9	Tidak Ada Tarif/Biaya atas Pelayanan yang Diterima	4.00	A

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada seluruh unsur pelayanan yang diukur, KPP Pratama Bireuen memperoleh nilai maksimal sebesar 4.00 dari skala 1-4 untuk masing-masing unsur, dengan kategori Mutu Layanan A (Sangat Baik) pada seluruh aspek, mulai dari kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, waktu penyelesaian, kualitas produk layanan, hingga keramahan petugas serta ketersediaan sarana pendukung telah memenuhi standar pelayanan secara optimal. Untuk menjaga kepuasan pelayanan perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut agar pelayanan tetap memenuhi standar secara optimal, berikut kerangka rencana tindak lanjut pelaksanaan SKM :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Tidak Ada Tarif/Biaya atas Pelayanan yang Diterima	1.1 Publikasi Pelayanan Gratis				Oktober - Desember	Seksi Pelayanan
2	Sarana dan prasarana memberikan kenyamanan	2.1 Peletakan Barcode Pengisian Survey Kepuasan pada setiap Loker				Oktober - Desember	Seksi Pelayanan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Publikasi Pelayanan Gratis dan menolak gratifikasi	Sudah	KPP Pratama Bireuen telah melakukan publikasi saluran pengaduan pelayanan dalam bentuk Poster/ Banner pada area Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) serta dalam bentuk infografis yang diunggah di media sosial Instagram resmi KPP Pratama Bireuen		Tidak Ada
2	2.1 Sarana dan prasarana memberikan kenyamanan	Sudah	KPP Pratama Bireuen telah melakukan publikasi Barcode untuk pengisian survey kepuasan masyarakat pada setiap loket pelayanan baik di loket Tempat Pelayanan Terpadu dan juga loket Helpdesk untuk mempermudah Wajib Pajak dalam pelaksanaan pengisian survey.		Tidak Ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Bireuen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut secara optimal sebesar 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%) serta kualitas layanan saat ini berada pada tingkat yang optimal dan tidak perlu perbaikan yang cukup mendalam. Meskipun demikian, KPP Pratama Bireuen tetap disarankan untuk mempertahankan mutu layanan kepada Wajib Pajak.

Bireuen, 11 Desember 2025
Kepala KPP Pratama Bireuen



Ditandatangani secara elektronik
Denny Ariaputra

