



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE I TAHUN 2022**

**PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN
DAERAH WILAYAH KOTA BANDUNG
III SOEKARNO HATTA**



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
BADAN PENDAPATAN DAERAH
PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
WILAYAH KOTA BANDUNG III SOEKARNO HATTA

Jl. Soekarno Hatta Nomor 528 Telp. : 022-7500240 Fax. : 022-7500240
Website : www.bapenda.jabarprov.go.id e-mail : cpdpbdqsoetta@gmail.com Bandung 40286

Bandung, 31 Maret 2022

Kepada,

Nomor : 373/ ST.02.04/ TU
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahap I / Januari s.d. Maret 2022

Yth. Bapak Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat
Di
Jalan Soekarno Hatta No.528
Bandung

Menindaklanjuti surat Kepala Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat nomor : 462 /KU.03.02/ P1 tanggal 10 Maret 2021 tentang Progres Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Kesatu Tahun 2022, bersama ini kami sampaikan dengan hormat laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta, hasil dari 410 responden hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode I Tahun 2022 mendapatkan hasil perhitungan sebesar 92,44 sebagaimana terlampir.

Demikian laporan ini kami sampaikan, atas perkenan Bapak kami haturkan terima kasih.

KEPALA PUSAT PENGELOLAAN
PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA
BANDUNG III SOEKARNO HATTA



Hj. N. Ida Hamidah, S.E., M.Si.

Pembina

NIP. 19710112 199803 2 007



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH
KOTA BANDUNG III SOEKARNO HATTA

TAHAP I

BULAN : JANUARI 2022 S.D. MARET 2022

NILAI IKM

92,44

NAMA PELAYANAN :

Penerimaan Pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ.

RESPONDEN

JUMLAH	:		410 Orang
JENIS KELAMIN	:	L =	271 Orang
		P =	139 Orang
PENDIDIKAN	:	SD =	1 Orang
		SMP =	15 Orang
		SMA =	181 Orang
		D III =	100 Orang
		S 1 =	85 Orang
		S 2 =	26 Orang
	S 3 =	2 Orang	
Periode Survei	:		(01/01/2022) sd (30/03/2022)

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

Bandung, 31 Maret 2022

KEPALA PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN
DAERAH WILAYAH KOTA BANDUNG III
SOEKARNO HATTA

PUSAT PENGELOLAAN
PENDAPATAN DAERAH
WILAYAH KOTA BANDUNG
SOEKARNO HATTA

Hj. N. IDA HAMIDAH, S.E., M.Si.

Pembina

NIP. 19710121998032007

bopenda
Jabar
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

*menembus putaran waktu
dengan inovasi*

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang utamanya adalah pelayanan masyarakat di bidang pelayanan pendapatan, Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta melakukan survey terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang telah di atur dalam ketentuan tersebut.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kullitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta dilaksanakan dalam empat periode, dengan minimal responden sebanyak 400 orang .

Pelayanan publik yang dilakukan di lingkungan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta berorientasi pada kemudahan masyarakat mendapatkan pelayanan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

B. Maksud dan Tujuan

Maksud

Sebagai pedoman dan acuan bagi Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja pelayanan.

Tujuan

1. Untuk memperoleh informasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.
2. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik di lingkungan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.
3. Mengetahui permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.
4. Sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong disetiap unit pelaksanaan teknis (UPT) untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.
6. Sebagai bahan program kerja tahun yang akan , dalam penyusunan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.

C. Sasaran

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna.

II. DASAR HUKUM DAN RUANG LINGKUP

A. Dasar Hukum

Dasar Hukum Pengendalian Pelayanan Publik lingkup BPSDMP KP adalah:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik dilingkup Samsat Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta melalui aplikasi SKM.

III. PELAKSANAAN

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

2. Persiapan Pelaksanaan melalui pengecekan kelengkapan PC Aplikasi SKM.

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

1. Responden :

Responden dipilih secara acak dari wajib pajak jumlahnya ditetapkan sebanyak **410** responden.

2. Lokasi survei :

Responden dipilih secara acak dari wajib pajak yang mendapatkan pelayanan dari Samsat Induk dan e-Samsat,.

3. Waktu pengukuran :

4. Periode ke satu dilaksanakan mulai 02 Januari 2022 s.d 30 Maret 2022.

Metode pengolahan data dan Penilaian

1. Data entry melalui aplikasi SKM yang hitung secara realtime.

2. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan rumus :

a. Bobot Nilai Rata-rata tertimbang

$$= \text{Jumlah bobot} / \text{Jumlah unsur} = 1/14 = 0,071$$

b. IKM

$$= \text{Jumlah nilai per unsur} / \text{jumlah unsur terisi} \times 0,071$$

e. Interpretasi

$$= \text{IKM} \times 25$$

f. Tabel

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

B. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan waktu survey yang meliputi Nilai rata-rata tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur layanan dan hasil analisa per unsur layanan yang menjadi dasar tindak lanjut peningkatan layanan , terdiri dari :

NO	Uraian Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Interval	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Keterangan
1.	Persyaratan	3,7366	0.4147	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,7146	0.4123	Sangat Baik

3.	Waktu Penyelesaian	3,6829	0.4088	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,6683	0.4071	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,6537	0.4055	Sangat Baik
6.	Kompetensi pelaksana	3,6392	0.4039	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,6366	0.4036	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,6317	0.4031	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,9512	0.4385	Sangat Baik

Sesuai dengan tabel nilai interval konversi IKM, hasil survey pada pelayanan Samsat Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta sebesar 92,44 (Sembilan puluh Dua koma Empat Puluh Empat) masuk kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan nilai rata-rata interval dan nilai rata-rata tertimbang per-unsur layanan :

1. Unsur persyaratan naik menjadi kategori “Sangat Baik ” , sebagai indikator pada rentang waktu 02 Januari 2022 s.d 30 Maret 2022 , rata-rata wajib pajak merasa telah mendapatkan kesesuaian informasi persyaratan layanan yang diperlukan wajib pajak.
2. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur naik masuk kategori “ Sangat Baik”, ada perbaikan penerapan mekanisme dan prosedur.
3. Unsur waktu penyelesaian layanan masuk kategori “ Sangat Baik” , dengan selesainya Program Triple Untung Plus di Samsat Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta, waktu pelayanan normal kembali.
4. Unsur Biaya/Tarif masuk kategori “ Sangat Baik”, sebagai indikator bahwa informasi peraturan biaya /tarif sudah tersampaikan dengan sangat baik kepada wajib pajak.

5. Unsur produk spesifikasi layanan masuk kategori “Sangat Baik”, menunjukkan indikator produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sudah sesuai, dan terinformaikan dengan baik.
6. Unsur Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan mendapatkan kategori “Sangat Baik”, sebagai indikator bahwa pegawai di pelayanan Samsat Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta kompeten .
7. Unsur Prilaku Pelaksana mendapatkan kategori “Sangat Baik”, sebagai indikator bahwa pelaksana sudah melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan sesuai Standar Prosedur Pelayanan, melayani dengan etika yang sangat baik sopan dan sangat ramah.
8. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan kategori “Sangat Baik”, sebagai indikator masyarakat wajib pajak telah merasa puas dan nyaman dengan sarana prasarana yang telah lengkap sesuai standar prosedur layanan.
9. Unsur penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan kategori “Sangat Baik”, sebagai indikator petugas dan media yang menangani pengaduan dan informasi telah melayani masyarakat dengan sangat baik, mampu memeberikan jawaban yang diperlukan oleh masyarakat wajib pajak.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat Samsat Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta Tahap I Tahun 2022 adalah :

Secara keseluruhan untuk hasil Survey Kepuasan Masyarakat Samsat Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta diperoleh hasil sebaran kuesioner diperoleh hasil 92,44 kategori A Sangat Baik, harus dipertahankan dan ditingkatkan

B. Rekomendasi

Rekomendasi untuk peningkatan pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta:

1. Segera ditetapkan Kelompok Kerja Pelayanan Publik di lingkungan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta beserta uraian kerja dan tanggungjawab, untuk menjadi acuan pelaksanaan tugas dan kewajiban Penyelenggara dan Tim Pengendali (evaluator) dalam pelaksanaan dan pengelolaan Pelayanan Publik terdiri dari unsur Bapenda Jabar dan Mitra Kerja Samsat.
2. Mempertahankan dan meningkatkan kapasitas sumberdaya manusia pengelola Pelayanan publik untuk dapat memiliki kapasitas/kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang di kelolanya.