



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE II 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](http://www.bapenda.jabarprov.go.id) e-mail : [cpdpbdqsoetta@gmail.com](mailto:cpdpbdqsoetta@gmail.com) Bandung 40286

Bandung, 30 JUNI 2022

Kepada,

Nomor : 719/ST.02.04/ TU  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Hasil Survey Kepuasan Masyarakat  
(SKM) Tahap II / April s.d Juni 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 : 097 /KU.03.02/BID PP tanggal 22 Maret 2022 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 427 responden hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode II Tahun 2022 mendapatkan hasil perhitungan sebesar 92,50 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



Nj. 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 II

BULAN : APRIL 2022 S.D JUNI 2022

NILAI IKM

92,50

NAMA PELAYANAN :

Penerimaan Pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ.

RESPONDEN

JUMLAH	:		427 Orang
JENIS KELAMIN	:	L	= 286 Orang
		P	= 141 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	= 0 Orang
		SMP	= 7 Orang
		SMA	= 197 Orang
		D III	= 89 Orang
		S 1	= 123 Orang
		S 2	= 10 Orang
	S 3	= 1 Orang	
Periode Survei	:		(01/04/2022) sd (30/06/2022)

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, 30 JUNI 2022  
KEPALA PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN  
DAERAH WILAYAH KOTA BANDUNG III  
SOEKARNO HATTA  
PUSAT PENGELOLAAN  
PENDAPATAN DAERAH  
WILAYAH KOTA BANDUNG III  
SOEKARNO HATTA  
Hj. N. IDA HAMIDAH, S.E., M.Si.  
Pembin  
NIP. 1971012 309803 2 007

**bopenda**  
Jabar

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

## PENGANTAR

Kami panjatkan puji dan syukur ke Kehadirat Allah SWT., berkat karunia-Nya, laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta Periode II Tahun 2022 selesai disusun.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan evaluasi pelayanan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta dan sebagai bahan untuk penyusunan Dokumen Pelaksanaan Anggaran belanja pada tahun berikutnya.

Atas tersusunnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode II Tahun 2022 kami haturkan terima kasih kepada berbagai pihak seluruh jajaran Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta, Mitra Kerja serta kepada Bapak Kepala Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat.

Semoga Allah SWT, selalu membimbing kita sehingga apa yang kita harapkan dapat tercapai.

Bandung, 30 JUNI 2022

Kepala Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah  
Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta



**RI N. IDA HAMBDAH, S.E., M.Si.**

Pembina  
NIP. 197 10112 199803 2 007

## 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 kualitatif 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 **427** 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 kedua dilaksanakan mulai 01 April 2022 s.d 30 Juni 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	3,6729	0.4076	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,6916	0.4097	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,6425	0.4043	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,6939	0.4100	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,7033	0.4110	Sangat Baik
6.	Kompetensi pelaksana	3,7103	0.4118	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,7126	0.4120	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,6495	0.4050	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,8575	0.4281	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 **92,50** ( Sembilan puluh Dua koma Lima Puluh ) 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 01 April 2022 s.d 30 Juni 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 akan dimulainya Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor 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**”, menunjukan 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 II 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 **92,50** 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.