

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) MANDIRI
TAHUN 2025**



**BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
PEMERINTAH KOTA JAMBI
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Dasar Hukum.....	2
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....	2
1. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM.....	3
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	4
1. Implementasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
BAB IV PENUTUP.....	6
LAMPIRAN DOKUMENTASI KEGIATAN.....	7

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu Lembaga layanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan

evaluasi dengan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat. Dalam menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi melakukan Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

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 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

1. PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi dan hasil analisis data yang telah dilakukan pada Periode Tahun 2025 diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi menunjukkan kategori yang **Baik**, yaitu dengan nilai Interval konversi SKM **81,75**.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Tahun 2024 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan kinerja layanan pada 9 (sembilan) pertanyaan sebagai berikut :

TABEL 2.1
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	Unsur	IKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan (U1)	3,29	B
2	Sistem, mekanisme, Prosedur (U2)	3,29	B
3	Waktu penyelesaian (U3)	3,21	B
4	Biaya/ Tarif (U4)	3,28	B
5	Produk/ hasil layanan (U5)	3,25	B
6	Kompetensi pelaksana (U6)	3,30	B
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3,36	B
8	Sarana dan Prasarana (U8)	3,21	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	3,67	A

2. RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. 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 tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

TABEL 2.2
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Transformasi proses Pelayanan	Januari-September 2026	BPPRD Kota Jambi
		Penambahan loket layanan/pembayaran	Oktober-Desember 2026	
2	Produk	Sosialisasi Layanan Pajak Daerah	Januari-Juni 2026	BPPRD Kota Jambi
		Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Juli-Desember 2026	
3	Sarana dan Prasarana	Penambahan aspek fisik area parkir	Oktober-Desember 2026	BPPRD Kota Jambi
		Adanya area Khusus Bagi Kaum Rentan		

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. IMPLEMENTASI TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

TABEL 3.1
Implementasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut
1	Waktu Penyelesaian	Transformasi proses Pelayanan	Pengoptimalan penggunaan Fitur E-SPTPD bagi wajib Pajak Daerah untuk melakukan

			pelaporan dan pembayaran Pajak Daerah dengan membantu wajib pajak tata cara aktivasi akun, langkah-langkah pengisian pelaporan hingga tata cara pembayaran secara online
		Penambahan loket layanan/ pembayaran	Telah menambahkan loket Pelayanan pada Layanan PBB yang sebelumnya hanya 2 Loker PBB menjadi 3 Loker PBB beserta perangkat pendukung guna mengurai antrian layanan Loker Pajak PBB.
2	Produk	Sosialisasi Layanan Pajak Daerah	Melakukan Sosialisasi ke Wajib Pajak baik secara langsung maupun media sosial terkait Layanan Pajak Daerah berupa pemanfaatan E-SPTPD
		Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Melakukan Pengembangan Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah dengan memberikan kuisioner kepada Wajib Pajak atas layanan yang diterima wajib pajak
3	Sarana dan Prasarana	Penambahan aspek fisik area parkir	Melakukan pemisahan area parkir bagi pegawai dan bagi pengunjung serta petunjuk marka area parkir bagi kendaraan roda 4
		Adanya area Khusus Bagi Kaum Rentan	Membuat jalur step lobby/ramp/jalan landai dan Guiding Block bagi pengguna layanan Kaum Rentan

BAB IV

PENUTUP

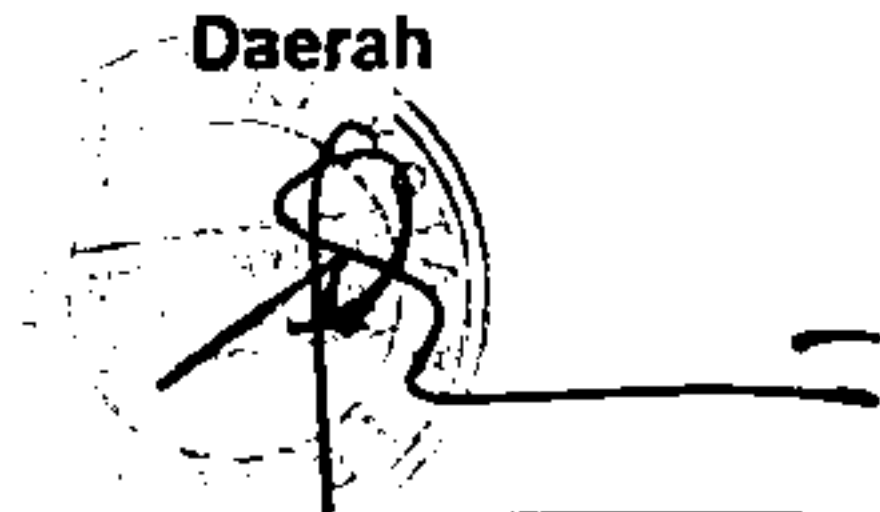
1. KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Periode Tahun 2025 telah dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi sehingga diharapkan pengguna layanan dapat merasa puas dan memberikan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.
2. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah telah menindaklanjuti rencana tindaklanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindaklanjut / jumlah rencana tindak lanjut x 100%)

Kota Jambi, 16 Januari 2026

**Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi
Daerah**



Dr. H. ARDI, SP., M.St
Pembina Utama Muda
NIP. 197006121998031004

LAMPIRAN DOKUMENTASI

1. OPTIMALISASI LAYANAN E-SPTPD



2. PENAMBAHAN LOKET PBB



3. SOSIALISASI E-SPTPD



4. Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan



FORM KEMATAN TIM PENGEMBANGAN PAJAK DAERAH

A. Identitas Wajib Pajak

1. Nama usaha
2. Nama pemilik/pemanggung jawab
3. Jenis usaha
4. Alamat usaha
5. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPDA/NDPD)

B. Kepatuhan Pajak

6. Apakah Bapak/Ibu telah terdaftar sebagai Wajib Pajak Daerah?
7. Apakah pelaporan dan pembayaran PBBJT dilakukan secara rutin setiap bulan?
8. Apakah pernah mengalami keterlambatan dalam pelaporan atau pembayaran pajak?
9. Jika pernah, apa kendala yang dihadapi?

C. Pelayanan SPPMD

10. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas SPPMD?
11. Apakah pelayanan tersebut ada cara pelaporan dan pembayaran pajak sudah dipahami?
12. Apakah petugas memberikan penjelasan yang jelas saat melakukan kunjungan?
13. Apakah Bapak/Ibu pernah memanfaatkan layanan pelaporan atau pembayaran pajak secara elektronik (online)?
14. Jika ya, apakah layanan tersebut mudah digunakan?

D. Kendala dan Harapan

15. Kendala apa yang paling sering dihadapi dalam memenuhi kewajiban perpajakan daerah?
17. Apakah terdapat kendala terkait penggunaan sistem pembayaran atau pelaporan pajak?

5. Penambahan aspek fisik area parkir

Marka Parkir Roda 4



Area Parkir Pegawai



Area Parkir Pengunjung



6. Jalur step lobby/ramp/jalan landai dan Guiding Block bagi pengguna layanan Kaum Rentan

