



**BAPENDA**



**LAYANAN  
✓ SURVEY  
KEPUASAN MASYARAKAT**

# **LAPORAN HASIL KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SERANG**

**TW IV 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>i</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan SKM.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
<b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksanaan SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV. HASIL ANALISIS SKM .....</b>	<b>11</b>
1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
1.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
<b>BAB V. KESIMPULAN .....</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>14</b>
<b>1.QR Code .....</b>	<b>14</b>
<b>2.Kuisisioner .....</b>	<b>15</b>

# **BAB I. PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Salah satu perangkat daerah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kabupaten Serang adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan Pelayanan Pajak Daerah seperti Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dan pajak daerah lainnya.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Bapenda akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan

mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Ketentuan mengenai SKM tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Analisis SKM harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan kegiatan SKM pelayanan pajak pada Bapenda Kabupaten Serang.

## **1.2. Dasar Pelaksanaan SKM**

Dasar dari penyusunan laporan SKM adalah:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang;
5. Peraturan Bupati Serang Nomor 26 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang;
6. Peraturan Bupati Serang Nomor 79 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serang;
7. Peraturan Bupati Serang Nomor 85 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serang;
8. Peraturan Bupati Serang Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serang.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud dilaksanakannya SKM ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Bapenda Kabupaten Serang. Selain itu kegiatan SKM ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Mengetahui kinerja unit penyelenggaraan pelayanan secara berkala
3. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik
4. Sebagai bahan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan

## **BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM**

### **2.1 Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode Triwulan IV tahun 2025 dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Pajak pada Bapenda Kabupaten Serang. Survei ini melibatkan 404 responden yang telah menerima pelayanan pajak, dengan tujuan utama untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil survei diharapkan menjadi landasan bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan survei dilakukan secara daring, yaitu dengan mengarahkan kepada wajib pajak untuk memindai *QR Code* yang terhubung ke tautan resmi [bit.ly/skm-bapendakabserang](https://bit.ly/skm-bapendakabserang). Dengan menggunakan metode daring ini, masyarakat dapat mengisi survei secara fleksibel, kapan saja dan di mana saja, sehingga mempermudah proses partisipasi. Survei ini diselenggarakan sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman tersebut menjadi acuan dalam seluruh tahapan survei, mulai dari penentuan responden hingga pengolahan dan analisis data. Kepatuhan terhadap regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa survei dilaksanakan secara terstandar, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Proses survei dimulai dengan Responden melengkapi data diri serta memberikan jawaban atas pertanyaan yang tersedia dalam formulir daring. Pendekatan ini bertujuan untuk mempermudah proses pengumpulan data dan memastikan bahwa jawaban yang diberikan mencerminkan pengalaman langsung responden terhadap pelayanan pajak yang telah diterima.

Dengan pelaksanaan yang berbasis regulasi dan didukung oleh metode daring, survei ini diharapkan dapat menghasilkan data yang objektif, valid, dan sesuai dengan kebutuhan evaluasi pelayanan publik. Hasil survei akan menjadi dasar pengambilan keputusan strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa depan.

### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan dan analisis data dilakukan melalui sistem dengan memperhatikan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14

## Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Data yang diperoleh dari hasil survei kemudian diinput ke dalam kertas kerja untuk selanjutnya dilakukan rekapitulasi, klasifikasi, analisis, dan evaluasi. Proses ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, variabel-variabel pelayanan publik yang wajib diukur dalam survei sekurang-kurangnya meliputi:

### 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 Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 4. Kemudahan Mendapatkan Informasi.

Kemudahan Mendapatkan Informasi adalah akses yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan transparan mengenai layanan yang disediakan oleh penyelenggara, sesuai dengan kesepakatan dan kebutuhan 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, keterampilan, 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.

Hasil dari survei ini akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu suatu angka yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. IKM dihitung menggunakan **Skala Likert** dengan rentang nilai dari 1 (satu) hingga 4 (empat), di mana semakin tinggi nilainya mencerminkan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Survei dilaksanakan di wilayah Kabupaten Serang dengan target responden masyarakat atau wajib pajak yang datang ke kantor UPT Pelayanan Pajak pada Bapenda Kabupaten Serang, dengan memberikan penilaian pada setiap pertanyaan di aplikasi pada smartphone masing-masing wajib pajak atau pengunjung.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan untuk periode Triwulan IV bulan 01 Oktober sampai dengan 31 Desember 2025 di UPT Pelayanan Pajak pada Bapenda Kabupaten Serang dengan jumlah 404 Responden.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penentuan jumlah responden merupakan tahapan krusial dalam memastikan validitas dan reliabilitas hasil survei. Populasi target dalam survei ini adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan dari unit pelayanan terkait selama Triwulan IV 2025. Mengingat sulitnya menentukan jumlah populasi secara pasti, digunakan pendekatan konservatif dengan mengacu pada **Tabel Krejcie & Morgan** untuk penentuan ukuran sampel yang representatif.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya dan waktu, serta asumsi tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 5%, jumlah kuesioner yang terisi sebanyak 404 responden dianggap memadai untuk memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Walaupun jumlah ini mungkin tidak ideal untuk analisis yang sangat mendalam, hasil survei tetap memberikan informasi berharga untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan jumlah responden pada survei mendatang akan memperkuat validitas dan generalisasi temuan.

## BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilakukan untuk periode Triwulan IV tahun 2025 di UPT Pelayanan Pajak Daerah Bapenda Kabupaten Serang dengan jumlah responden sebanyak 44 Responden dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 3.1 Data Responden SKM**

Kelompok	Karakteristik	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-laki	261
	Perempuan	143
Pendidikan	SD	19
	SLTP	28
	SLTA	203
	S1	141
	S2	12
	S3	1

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV tahun 2025 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan sebesar 89,44. Nilai ini menempatkan mutu pelayanan dalam kategori "A", yang berarti kinerja unit pelayanan dinilai "SANGAT BAIK". Secara umum, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, perlu diperhatikan bahwa terdapat variasi tingkat kepuasan antar unsur layanan yang perlu dianalisis lebih lanjut.

Secara rinci, nilai rata-rata per unsur layanan berkisar antara 3,52 hingga 3,87. Unsur "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,87, yang mengindikasikan bahwa masyarakat sangat puas dengan respons dan penanganan unit pelayanan terhadap umpan balik yang diberikan. Sementara itu, unsur "Waktu Penyelesaian" mendapatkan nilai terendah yaitu masing-masing 3,52, meskipun masih dalam kategori "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan menjadi area yang perlu diperhatikan

dan ditingkatkan. Semua unsur lainnya seperti "Persyaratan," "Sistem, Mekanisme, dan Prosedur," "Kemudahan Mendapatkan Informasi," "Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan," "Kompetensi Pelaksana," "Perilaku Pelaksana," dan "Sarana dan Prasarana" memperoleh nilai di atas 3,53 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari masyarakat.

**Tabel 3.2 Nilai SKM Per Unsur**

	U1	U2	U3	U4	U4	U6	U7	U8	U9	
A. Jumlah Nilai Per Unsur	1444	1446	1423	1453	1430	1459	1478	1565	1441	
B. Jumlah Kuisisioner Terisi	404	404	404	404	404	404	404	404	404	
C. Nilai Rata-Rata (NRR) / Unsur (A/B)	3,57	3,58	3,52	3,60	3,54	3,61	3,66	3,87	3,57	
D. NRR Tertimbang / Unsur	0,39	0,39	0,39	0,40	0,39	0,40	0,40	0,43	0,39	<b>3,58</b>
D. IKM Unit Pelayanan										<b>89,44</b>
E. Mutu Pelayanan										<b>A</b>
F. Kinerja Unit Pelayanan										<b>SANGAT BAIK</b>

Keterangan :

Nilai Penimbang = 1 / Jumlah Unsur

Nilai Penimbang = 1 / 9

Nilai Penimbang = 0,11

NRR Tertimbang = NRR x Nilai Penimbang

(\*) Jumlah NRR Tertimbang

(\*\*) Jumlah NRR Tertimbang x 25

**Tabel 3.3 Detail Nilai SKM Per Unsur**

Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur
Persyaratan	3,57	Sangat Baik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,58	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	3,52	Baik
Kemudahan Mendapatkan Informasi	3,60	Sangat Baik
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,54	Baik
Kompetensi pelaksana	3,61	Sangat Baik
Perilaku pelaksana	3,66	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,87	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	3,57	Sangat Baik

**Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.0	1,00 – 2,4996	24,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.0	2,60 – 3,064	64,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.0	3,0644 – 3,432	76,61 – 88,30	B	Baik
4.0	3,4324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**Tabel 3.5 Nilai IKM**

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BAPENDA KABUPATEN SERANG TRIWULAN IV TAHUN 2025</b>
<b>89,44</b>
Mutu Pelayanan A dan kinerja SANGAT BAIK, Nilai Interval Konversi 88,31 – 100,00

## **BAB IV. HASIL ANALISIS SKM**

### **4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Kelemahan utama yang teridentifikasi pada unsur “Waktu Penyelesaian” yang memperoleh nilai rata-rata terendah dibandingkan unsur lainnya mengindikasikan adanya permasalahan mendasar pada efektivitas proses pelayanan serta kejelasan output layanan yang diterima oleh masyarakat.

Rendahnya penilaian pada unsur Waktu Penyelesaian menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasakan proses pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Kondisi ini dapat mengindikasikan adanya tahapan prosedur yang belum efisien, keterbatasan sumber daya pendukung, atau belum optimalnya pemanfaatan sistem dan teknologi dalam mempercepat penyelesaian pelayanan. Persepsi terhadap lamanya waktu penyelesaian juga mencerminkan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik yang cepat, pasti, dan tepat waktu.

Secara keseluruhan, temuan ini mengisyaratkan bahwa perbaikan perlu difokuskan pada penguatan kepastian waktu layanan serta peningkatan kejelasan, konsistensi, dan kualitas produk pelayanan. Upaya tersebut penting dilakukan agar proses pelayanan menjadi lebih efektif, transparan, dan mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap kinerja perangkat daerah.

Di sisi lain, kelebihan utama unit pelayanan terletak pada unsur "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" yang memperoleh nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa unit pelayanan memiliki mekanisme yang efektif dalam menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti umpan balik dari masyarakat. Keberhasilan ini perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan dengan terus mengembangkan sistem pengaduan yang lebih responsif dan transparan. Selain itu, keberhasilan pada unsur ini dapat dijadikan contoh praktik baik (*best practice*) untuk diterapkan pada unsur layanan lainnya.

## **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Sebagai tindak lanjut atas hasil survei yang menunjukkan rendahnya penilaian pada unsur Waktu Penyelesaian, disusun rencana tindak lanjut yang berfokus pada perbaikan proses, peningkatan kualitas output layanan, serta penguatan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Pada unsur Waktu Penyelesaian, rencana tindak lanjut diarahkan pada penataan ulang alur dan tahapan pelayanan agar lebih efisien dan sederhana. Upaya yang dilakukan meliputi evaluasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan untuk memastikan kesesuaian antara waktu yang ditetapkan dengan kondisi riil pelaksanaan, pengurangan tahapan yang berpotensi menimbulkan keterlambatan, serta penguatan koordinasi antarunit yang terlibat dalam proses pelayanan. Selain itu, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan sistem pelayanan berbasis digital akan terus didorong guna mempercepat proses penyelesaian layanan dan meminimalkan ketergantungan pada proses manual.

Secara keseluruhan, rencana tindak lanjut ini diharapkan dapat meningkatkan kepastian waktu penyelesaian dan memberikan produk pelayanan yang lebih jelas, konsisten, dan berkualitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan sejalan dengan upaya mewujudkan pelayanan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

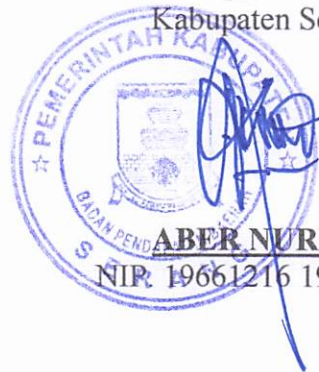
## BAB V. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV tahun 2025 menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan dinilai "**SANGAT BAIK**" dengan IKM sebesar **89,44**. Masyarakat memberikan apresiasi positif terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dalam hal penanganan pengaduan dan umpan balik. Namun, masih terdapat area yang perlu ditingkatkan, terutama terkait dengan waktu penyelesaian layanan dan produk spesifikasi jenis pelayanan.

Dengan melaksanakan rencana tindak lanjut yang telah dirumuskan, diharapkan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan di masa mendatang. Peningkatan kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Unit pelayanan perlu terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan berkelanjutan.

Serang, 05 Januari 2026

Plt. Kepala Bapenda  
Kabupaten Serang



**ABER NURHADI**  
NIP. 19661216 199003 1 005

## LAMPIRAN

### 1. QR Code

**PARTISIPASIMU GUNA MENINGKATKAN KUALITAS  
LAYANAN YANG BERSIH DAN TRANSPARAN**

**SCAN QR & ISI SURVEY !**





**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DAN SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)**

## 2. Kuisisioner

# Survei Kepuasan Masyarakat/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi Bapenda Kabupaten Serang

Survei ini akan digunakan sebagai dasar untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serang dan menilai Persepsi Anti korupsi pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten serang. Dimohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan sebenar-benarnya. Atas kerjasamanya, kami ucapkan banyak terima kasih

Switch account 

 Not shared

\* Indicates required question

Nama Lengkap \*

Nomor HP \*

Jenis Kelamin \*

Laki-laki

Perempuan

Usia \*

43

Pendidikan Terakhir \*

- SD
- SLTP
- SLTA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan \*

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- LAIN-LAIN

Next

Page 1 of 5

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

# Survei Kepuasan Masyarakat/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi Bapenda Kabupaten Serang

anwardindin@gmail.com [Switch account](#)



Not shared

\* Indicates required question

## Survei Kepuasan Masyarakat

Isilah pertanyaan-pertanyaan berikut sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu atas layanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serang

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

Tidak sesuai      1      2      3      4      Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

Tidak mudah      1      2      3      4      Sangat mudah

Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

	1	2	3	4	
Tidak cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat cepat

Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan dalam mendapatkan informasi pada layanan ini \*

	1	2	3	4	
Tidak mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat mudah

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. \*

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan \*

	1	2	3	4	
Tidak kompeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Anda perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan \*  
dan keramahan

1 2 3 4

Tidak sopan dan ramah

Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

1 2 3 4

Tidak ada

Dikelola dengan baik

Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana \*

1 2 3 4

Buruk

Sangat Baik

[Back](#)

[Next](#)

Page 2 of 5

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms