



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SERANG

TW I 2026



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Serang Triwulan I (Januari–Maret) Tahun 2026 dapat diselesaikan.

Laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan pajak daerah, sekaligus sebagai bentuk pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui hasil survei ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Pajak Daerah Bapenda Kabupaten Serang, guna mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik serta meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Serang di masa yang akan datang.

Kami juga mengharapkan masukan dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak terhadap hasil survei ini, sebagai upaya perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang, serta sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat memberikan manfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan UPT Pelayanan Pajak Daerah Bapenda Kabupaten Serang menuju terwujudnya pelayanan prima pada unit pelayanan publik.

Serang, 14 April 2026

KEPALA BAPENDA
KABUPATEN SERANG



[Handwritten signature]
LALU FARHAN NUGRAHA, SH.,MH.,M.Si
NIP. 19850415 201001 1 011

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV. HASIL ANALISIS SKM	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
BAB V. KESIMPULAN	16
5.1 Kesimpulan	16
5.2 Rekomendasi	16
LAMPIRAN	18
1. QR Code.....	18
2. Kuisisioner	19
3. Saran & Masukan.....	24
4. Dokumentasi Pengisian Kuisisioner	26

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 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 (PDL).

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 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 Hukum

Dasar hukum dari penyusunan laporan SKM adalah:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
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 Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
6. Peraturan Bupati Serang Nomor 26 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang;
7. Peraturan Bupati Serang Nomor 79 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serang;
8. Peraturan Bupati Serang Nomor 85 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serang;
9. 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. Pengertian Umum

Mengacu pada pedoman umum penyusunan SKM, berikut adalah beberapa pengertian umum yang dipandang perlu untuk disajikan sebagai berikut :

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data 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.
3. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. **Instansi Pemerintah** adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
5. **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. **Unit Pelayanan Publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
7. **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.

11. **Unsur Pelayanan** adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
12. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari dilaksanakannya SKM ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis tingkat kinerja UPT Pelayanan Pajak Daerah pada Bapenda Kabupaten Serang.
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Mengetahui kesesuaian antara harapan dan kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang diterima, berdasarkan data kuantitatif dan kualitatif.
4. Mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan pada UPT Pelayanan Pajak Daerah pada Bapenda Kabupaten Serang.
5. Menyediakan data dan informasi sebagai bahan perumusan kebijakan serta peningkatan kinerja pelayanan di masa yang akan datang.
6. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan melalui pengawasan masyarakat dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta kesesuaian dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

SKM untuk periode triwulan I tahun 2026 dilaksanakan oleh UPT Pelayanan Pajak Daerah pada Bapenda Kabupaten Serang. Survei ini melibatkan 184 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. 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 Daerah 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 I dari tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2026 di UPT Pelayanan Pajak Daerah pada Bapenda Kabupaten Serang dengan jumlah 184 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 I tahun 2026. 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 184 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 I tahun 2026 di UPT Pelayanan Pajak Daerah Bapenda Kabupaten Serang dengan jumlah responden sebanyak 184 Responden dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 3.1 Data Responden SKM

Kelompok	Karakteristik	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-laki	112
	Perempuan	72
Pendidikan	SD	1
	SLTP	19
	SLTA	74
	S1	79
	S2	11

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

Hasil SKM triwulan I tahun 2026 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan kinerja layanan pada 9 (sembilan) pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kode Unsur	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	Index	Mutu Pelayanan	Kinerja Unsur
U1	Persyaratan pelayanan	3,59	89,81	A	Sangat Baik
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,56	88,99	A	Sangat Baik
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,52	88,04	B	Baik
U4	Kemudahan mendapatkan informasi	3,63	90,63	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,65	91,17	A	Sangat Baik

Kode Unsur	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	Index	Mutu Pelayanan	Kinerja Unsur
U6	Kompetensi pelaksana	3,65	91,30	A	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,66	91,58	A	Sangat Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,65	91,17	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,64	90,90	A	Sangat Baik
Total		3,58	89,49	A	Sangat Baik

3.2.1. Persyaratan pelayanan

Persyaratan yang ditanyakan kepada responden adalah persyaratan tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya, yang menyatakan “Kurang Sesuai” sebanyak 2 responden, yang menyatakan “Sesuai” sebanyak 71 responden, dan yang menyatakan “Sangat Sesuai” sebanyak 111 responden.

3.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah kemudahan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, yang menyatakan “Kurang Mudah” sebanyak 3 responden, yang menyatakan “Mudah” sebanyak 75 responden dan yang menyatakan “Sangat Mudah” sebanyak 106 responden.

3.2.3. Waktu Penyelesaian

Pertanyaan terhadap waktu penyelesaian adalah menilai waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan, yang menyatakan “Kurang Cepat” sebanyak 5 responden, yang menyatakan “Cepat” sebanyak 78 responden dan yang menyatakan “Sangat Cepat” sebanyak 101 responden.

3.2.4. Kemudahan Mendapatkan Informasi

Pertanyaan terhadap kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan akses dalam mendapatkan informasi secara cepat, tepat dan transparan mengenai pelayanan, yang menyatakan “Kurang Mudah” sebanyak 2 responden, yang menyatakan “Mudah” sebanyak 65 responden dan yang menyatakan “Sangat Mudah” sebanyak 117 responden.

3.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk layanan merupakan produk layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, hasil yang didapatkan adalah yang menyatakan “Kurang Sesuai” sebanyak 2 responden, yang menyatakan “Sesuai” sebanyak 61 responden, dan yang menyatakan “Sangat Sesuai” sebanyak 121 responden.

3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, yang menyatakan “Kurang Kompeten” sebanyak 2 responden, yang menyatakan “Kompeten” sebanyak 60 responden, dan yang menyatakan “Sangat Kompeten” sebanyak 122 responden.

3.2.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah kerapihan, keramahan, pemahaman dan kedisiplinan petugas pelayanan, yang menyatakan “Kurang Sopan dan Ramah” sebanyak 1 responden, yang menyatakan “Sopan dan Ramah” sebanyak 60 responden dan yang menyatakan “Sangat Sopan dan Ramah” sebanyak 123 responden.

3.2.8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sebelum menilai kepuasan responden terhadap penanganan pengaduan pelayanan di UPT Pelayanan Pajak Daerah, terlebih dahulu responden diberikan pertanyaan terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dari total 184 responden, yang menyatakan “Berfungsi Kurang Maksimal” sebanyak 2 responden, yang menyatakan ‘Dikelola Dengan Baik’ sebanyak 61 responden dan yang menyatakan ‘Dikelola Dengan Sangat Baik’ sebanyak 121 responden.

3.2.9. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, komputer, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan. Dari total 88 responden yang memberikan pendapat tentang kualitas sarana dan prasarana, yang menyatakan “Kurang Baik” sebanyak 4 responden, yang menyatakan “Baik” sebanyak 60 responden dan yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 120 responden.

Hasil SKM triwulan I tahun 2026 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan sebesar 89,49. 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, Unsur Perilaku Pelaksana memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,66, yang mengindikasikan bahwa kinerja dan sikap pelaksana sudah sangat baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat serta aparaturnya menunjukkan sikap profesionalisme, keramahan, responsivitas, dan integritas dalam menjalankan tugasnya. Sementara itu, unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu sebesar 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, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Sarana dan Prasarana memperoleh nilai di atas 3,53 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari masyarakat.

Tabel 3.3 Nilai SKM Per Unsur

	U1	U2	U3	U4	U4	U6	U7	U8	U9	
A. Jumlah Nilai Per Unsur	661	655	648	667	671	672	674	671	669	
B. Jumlah Kuisioner Terisi	184	184	184	184	184	184	184	184	184	
C. Nilai Rata-Rata (NRR) / Unsur (A/B)	3,59	3,56	3,52	3,63	3,65	3,65	3,66	3,65	3,64	
D. NRR Tertimbang / Unsur	0,40	0,39	0,39	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	3.58
D. IKM Unit Pelayanan										89,49
E. Mutu Pelayanan										A
F. Kinerja Unit Pelayanan										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 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.0	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.0	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.0	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3.5 Nilai IKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BAPENDA KABUPATEN SERANG TRIWULAN I TAHUN 2026
89,49
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 “Perilaku Pelaksana” yang memperoleh nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah mampu memberikan layanan secara profesional, ramah, responsif, dan berintegritas sehingga mampu menciptakan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rencana Tindak Lanjut

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 & REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan diperoleh Nilai “SANGAT BAIK” dari hasil kinerja yang telah dilakukan oleh UPT Pelayanan Pajak Daerah pada Bapenda Kabupaten Serang. Kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan sebagaimana pendapat responden yang masih merasakan hal-hal kekurangan tersebut. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus adanya kerjasama yang baik antar personil pelaku pelayanan yang ada di UPT Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Serang. Selain itu perlu juga perhatian dari Instansi dan pihak terkait dalam hal pemenuhan kebutuhan-kebutuhan Bapenda Kabupaten Serang dalam rangka peningkatan pelayanan tersebut, antara lain penempatan tenaga teknis yang punya komitmen untuk bekerja, pendanaan yang dibutuhkan dalam kelengkapan pelayanan serta kebijakan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dimana sarana pelayanan itu berada.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di Bapenda Kabupaten Serang maupun menjadi masukan bagi instansi dan pihak lain yang terkait. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

5.2 Rekomendasi

- a. Diperlukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan unsur Perilaku Pelaksana dan unsur-unsur lainnya.
- b. Diperlukan upaya peningkatan terkait kecepatan waktu penyelesaian berdasarkan SOP yang sudah berjalan, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kepastian waktu penyelesaian pada UPT Pelayanan Pajak Daerah mendatang lebih baik lagi.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan atau kompetensi petugas, etos kerja atau motivasi petugas setiap tahunnya.

Akhirnya demikian hasil survei yang telah dilaksanakan diperoleh nilai IKM UPT Pelayanan Pajak Daerah pada Bapenda Kabupaten Serang sebesar **89,49** dengan Kinerja **Sangat Baik**. Semoga Allah SWT memberikan petunjuk kepada kita semua dalam melaksanakan tugas sebagai aparatur sipil negara demi bakti kita kepada bangsa dan negara khususnya untuk Kabupaten Serang agar lebih maju.

Serang, 14 April 2026

KEPALA BAPENDA
KABUPATEN SERANG



LALU FARHAN NUGRAHA, SH.,MH.,M.Si

NIP. 19850415 201001 1 011

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 *

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

Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit 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 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

3. Saran dan Masukan

No.	Tanggal	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Nama Lengkap	Saran dan Masukan
1	05/01/2026	Laki-laki	33	SLTA	LAIN-LAIN	Hidayatullah	Alhamdulillah lancar
2	05/01/2026	Laki-laki	32	SLTA	SWASTA	Ali rohman	Sangat nyaman dan membantu
3	06/01/2026	Perempuan	24	SLTA	LAIN-LAIN	Adelia Cahyaningrum	sangat efisiensi
4	07/01/2026	Perempuan	23	S1	LAIN-LAIN	Rhegita	Lebih baik lagi
5	07/01/2026	Laki-laki	29	S1	LAIN-LAIN	Dede Radika	Lebih fast respon di sosmed ya
6	09/01/2026	Laki-laki	31	SLTA	LAIN-LAIN	Suhaedi	Sangat puas
7	09/01/2026	Laki-laki	23	SLTA	LAIN-LAIN	Ahmad Heri	The best
8	09/01/2026	Laki-laki	29	SLTA	LAIN-LAIN	Imam Wahyudin	Semoga lebih baik lagi dan lagi
9	09/01/2026	Perempuan	26	SLTA	SWASTA	Novita agustina	Tetap kompeten dan profesional
10	06/02/2026	Perempuan	38	S2	SWASTA	Diana	Pertahankan selalu
11	09/02/2026	Laki-laki	48	S1	SWASTA	Syihabudin	Semoga kedepannya lebih cepat lagi
12	10/02/2026	Laki-laki	45	S1	LAIN-LAIN	Oman	Sangat baik
13	10/02/2026	Laki-laki	30	S1	WIRAUSAHA	Ade Ihsan	Tingkatkan lagi
14	11/02/2026	Laki-laki	37	SLTA	SWASTA	Nasrudin	Baik
15	11/02/2026	Laki-laki	25	SLTA	LAIN-LAIN	Mustafa	Tingkatkan lagi
16	11/02/2026	Laki-laki	27	S1	SWASTA	Ali	Lamaaaa
17	11/02/2026	Laki-laki	23	SLTA	LAIN-LAIN	Iko	Sangat puas
18	12/02/2026	Laki-laki	52	SLTA	LAIN-LAIN	Rusli	Cukup baik
19	12/02/2026	Laki-laki	39	S1	SWASTA	Subhan	tetap semangat
20	12/02/2026	Laki-laki	27	SLTA	LAIN-LAIN	Ade Wahyu	Lebih dipermudah lagi
21	13/02/2026	Laki-laki	21	SLTP	LAIN-LAIN	Kurniawan	Sangat nyaman dan membantu
22	13/02/2026	Perempuan	32	SLTA	PNS	Rosmiyati	Sangat puas
23	18/02/2026	Laki-laki	37	S1	PNS	Muhammad Supi	the best pokoknya
24	19/02/2026	Laki-laki	36	S1	WIRAUSAHA	Yudiyanto	oke banget
25	20/02/2026	Laki-laki	52	SLTA	LAIN-LAIN	Encep Muhtadi	Lebih dipercepat dong
26	23/02/2026	Laki-laki	31	S1	SWASTA	M. Baihaqi Fajri	Terima kasih sudah melayani dari hati
27	23/02/2026	Laki-laki	36	SLTA	LAIN-LAIN	Jazuli	Cepat juga
28	24/02/2026	Perempuan	37	S1	SWASTA	Nurul Rahmadina	Nyaman
29	25/02/2026	Laki-laki	38	SLTA	LAIN-LAIN	Entis Sutisna	Air minum tidak ada

No.	Tanggal	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Nama Lengkap	Saran dan Masukan
30	25/02/2026	Laki-laki	46	S1	SWASTA	Hoirul Umam	Mantap
31	26/02/2026	Perempuan	33	S1	WIRAUSAHA	Nia Kurniati	Sekuriti BJB senyum dikit dong
32	26/02/2026	Laki-laki	32	S1	SWASTA	Hasan	Pertahankan
33	26/02/2026	Perempuan	47	SLTA	LAIN-LAIN	Wantinah	Tingkatkan lagi ya
34	26/02/2026	Perempuan	36	S2	SWASTA	Indah Chyntia Dewi	Terbaik
35	27/02/2026	Laki-laki	35	SLTA	WIRAUSAHA	Saripudin	Ruangan kurang luas
36	27/02/2026	Perempuan	32	S1	SWASTA	Nur Eka	Pertahankan
37	27/02/2026	Laki-laki	42	S1	LAIN-LAIN	Dayus Yowsan	Luar Biasa
38	02/03/2026	Laki-laki	32	SLTA	SWASTA	Damiri	Pertahankan pelayanan seperti ini
39	02/03/2026	Perempuan	27	S1	PNS	Ernawati	Menunggu
40	03/03/2026	Laki-laki	36	S1	TNI	M. Fahrurozi	Best
41	03/03/2026	Perempuan	54	SLTP	LAIN-LAIN	Wantinah	Nyaman
42	03/03/2026	Laki-laki	42	S2	SWASTA	Yusuf	Sampai saat ini pelayanan sudah baik, ruangan diperbesar agar lebih nyaman
43	04/03/2026	Laki-laki	36	S1	SWASTA	Teguh	Tingkatkan lagi
44	06/03/2026	Perempuan	48	SLTP	LAIN-LAIN	Warsini	Sangat baik
45	10/03/2026	Perempuan	45	S1	LAIN-LAIN	Nur'aini	Alhamdulillah sangat terbantu dg pelayanan di sini, lanjutkan
46	11/03/2026	Laki-laki	52	SLTA	SWASTA	Daryanto	Ramah pelayanannya
47	11/03/2026	Perempuan	42	S1	LAIN-LAIN	Ninna fitriyani	Sudah bagus
48	11/03/2026	Perempuan	25	SLTA	LAIN-LAIN	Danis safitriani	Ramah pelayanannya
49	11/03/2026	Laki-laki	39	S2	WIRAUSAHA	Ricky Okta Novi Riano	Sudah baik
50	13/03/2026	Laki-laki	30	S2	LAIN-LAIN	Tubagus Achmadi	Mohon perbaiki kualitas pelayanan yang sangat lambat, sehingga wajib pajak lama menunggu.
51	27/03/2026	Laki-laki	37	S1	WIRAUSAHA	Agus Sofyan	Pokoknya the best

4. Dokumentasi Pengisian Kuisisioner

