

LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025



BAB I

PENDAHULUAN

Untuk mewujudkan aparatur negara yang profesional serta memahami tugas dan fungsinya, diperlukan keterpaduan langkah kolaboratif dan koordinasi secara optimal agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan efektif, stabil dan dinamis sehingga dapat memberikan pelayanan prima sesuai amanat undang undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sehingga diperlukan instrumen yang mampu mengukur indikator pertanggungjawaban setiap penyelenggara negara dan pemerintahan. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Peraturan Presiden tersebut mewajibkan setiap Instansi Pemerintah sebagai unsur penyelenggara negara untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, fungsi, dan peranannya dalam pengelolaan sumberdaya dan kebijakan yang dipercayakan kepadanya berdasarkan perencanaan strategis yang ditetapkan.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Sukabumi merupakan Perangkat Daerah selaku pelaksana fungsi penunjang urusan keuangan yang berkenaan dengan Pendapatan Daerah. Untuk mewujudkan terciptanya kualitas pelayanan publik yang inovatif, professional dan akuntabel maka BAPENDA terus berupaya dalam meningkatkan kinerja sesuai dengan indikator yang harus dicapai yaitu Peningkatan Pendapatan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Sesuai dengan Misi Kabupaten Sukabumi pada point 4(empat) yaitu Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang Inovatif, Professional dan Akuntabel, hal tersebut bertujuan dalam rangka mendukung Visi Bupati Kabupaten Sukabumi Tahun 2025-2029 yaitu *Mewujudkan Kabupaten Sukabumi yang Maju, Unggul, Berbudaya Sejahtera dan Berkah.*

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan

arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan penyelenggara negara. Hal tersebut menjadi acuan bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi untuk melaksanakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan yang dekat dengan masyarakat Bapenda Kabupaten Sukabumi harus disesuaikan dengan kondisi geografis dan demografis. Hal tersebut memiliki alasan karena jangkauan luas Kabupaten Sukabumi, kebutuhan pelayanan yang mudah, cepat dan efisien. Dengan alasan tersebut BAPENDA terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang dekat dengan Masyarakat baik secara online maupun offline.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Badan Pendapatan Daerah Pada Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya (Semester II) Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,38	B
2	Prosedur	3,36	B
3	Waktu pelayanan	3,33	B
4	Biaya/tarif	3,61	B
5	Produk layanan	3,37	B
6	Kompetensi pelaksana	3,41	B
7	Perilaku pelaksana	3,45	B
8	Maklumat Pelayanan	3,34	B
9	Penanganan Pengaduan	3,38	B

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. 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 yaitu

1. Waktu Pelayanan
2. Maklumat Pelayanan
3. Prosedur

Upaya Bapenda meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2025 yaitu dengan melakukan Inovasi GEBYAR SIPENYU. Program GEBYAR SIPENYU merupakan inovasi strategis untuk meningkatkan pendapatan daerah serta menjadi simbol kolaborasi pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan program pembangunan di Kabupaten Sukabumi yang Maju, Unggul, Berbudaya dan Berkah. Adapun kegiatan yang ada dalam program Gebyar Sipenyu terdiri dari:

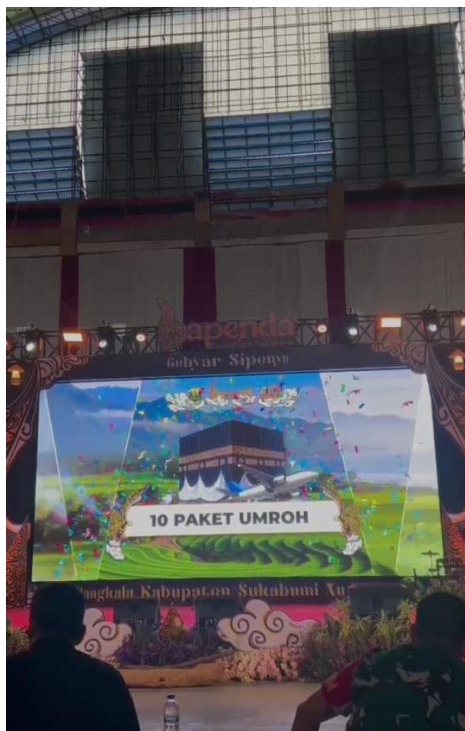
1. Pada Nikah Ya yaitu, merupakan program Bapenda dalam upaya untuk melakukan pemutakhiran data potensi pajak berupa penyepadanan NIK, Nilai Objek Pajak (NOP), NIB Tanah dan objek pajak daerah lainnya untuk memastikan data perpajakan yang lebih akurat. Adapun dokumentasi untuk kegiatan Pada Nikah Ya disajikan sebagai berikut:



- a. Smart Bapenda yaitu, merupakan salah satu upaya peningkatan pelayanan pajak berupa pelayanan online yang memungkinkan masyarakat untuk mencetak Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) secara mandiri melalui layanan online via WhatsApp di nomor 085798888110. Hal tersebut, merupakan upaya Bapenda dalam memberikan pelayanan yang mudah, murah dan efisien. Sehingga menjawab kebutuhan yang adaptif dan inklusif. Adapun visual dari aplikasi Smart Bapenda disajikan sebagai berikut:



- b. Sipenyu yaitu, merupakan pemberian penghargaan dan hadiah yang merupakan bentuk apresiasi pemerintah dalam perangkat desa termasuk kepala dusun yang berhasil melakukan kepatuhan perpajakan. Adapun dokumentasi untuk kegiatan Gebyar SiPenyu disajikan sebagai berikut:



- c. Pastel Isi yaitu, merupakan salah satu upaya peningkatan pelayanan selain melalui sistem online aplikasi Smart Bapenda, upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan yaitu melalui kegiatan Pastel Isi, dimana Bapenda siap mendatangi masyarakat dalam melakukan pelayanan perpajakan. Adapun dokumentasi untuk kegiatan Pastel Isi disajikan sebagai berikut:



- d. Satgas PAD yaitu, merupakan upaya Bapenda dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pemungut yaitu dengan melakukan monitoring evaluasi yang berkolaborasi dengan aparat penegak hukum. Adapun dokumentasi untuk kegiatan Satgas PAD disajikan sebagai berikut:



Adapun keterkaitan dampak dari inovasi pasar pelayanan publik secara terpadu dengan kegiatan yang disebut Gerakan Sadar Membayar Pajak dan Retribusi melalui Pelayanan Rakyat Terpadu (GEBYAR SIPENYU) memiliki dampak yang signifikan terutama dalam peningkatan kualitas layanan publik yang akan menjadi peradaban dan budaya serta habit, pengembangan e-commerce, pelayanan publik yang lebih efisien, dan akses informasi yang lebih mudah.

Kolaborasi pelayanan pemerintah Melalui Gerakan Sadar Membayar Pajak dan Retribusi melalui Pelayanan Rakyat Terpadu di Kabupaten Sukabumi memiliki tujuan umum untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan responsivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan bekerja sama antara berbagai instansi pemerintah, pelayanan publik dapat menjadi lebih terintegrasi dan terkoordinasi sehingga menjadi peradaban dan sebuah kebiasaan dalam pelayanan kegiatan yang secara rutin dilakukan, Kolaborasi ini juga dapat memperluas cakupan layanan,

mengurangi tumpang tindih, dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Selain itu, kolaborasi pelayanan pemerintah juga dapat memperkuat sinergi antara berbagai sektor dan lembaga, sehingga mampu memberikan solusi yang lebih holistik terhadap berbagai permasalahan yang kompleks.

GEBYAR SIPENYU merupakan langkah dan strategi kolaborasi lintas sektor menuju transformasi layanan pendapatan asli daerah di Kabupaten Sukabumi, kegiatan ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi seluruh stakeholder yang terlibat. Adapun kemanfaatan dari nilai tambahnya adalah:

1. Pelayanan yang mudah, murah, cepat dan tepat;
2. Mendekatkan pelayanan publik dengan masyarakat;
3. Peningkatan pendapatan pajak dan retribusi daerah;
4. Pemutakhiran data pajak;
5. Peningkatan kepatuhan wajib pajak;
6. Partisipasi lintas sektor dalam pelayanan publik;

Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 Waktu	1.1 Pelayanan dan Konsultasi Pajak Daerah (melalui Pastel Isi) 1.2 Basis Data Pelayanan melalui SMART BAPENDA(Sistem Management Rakyat Terpadu) salah satunya melalui Whatsapp Bot dan aplikasi.	√	√	√	√	Kepala Badan

2	Unsur 2 Maklumat Pelayanan	2.1 Penelitian dan Verifikasi Data Pelaporan Pajak Daerah 2.2 Penetapan Wajib Pajak Daerah 2.3 Penyelesaian Keberatan Pajak Daerah 2.4 Pengendalian, Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Daerah	√	√	√	√	Kepala Badan
3	Unsur 3 Prosedur dan Analisa	3.1 Analisa dan Pengembangan Pajak Daerah, serta Penyusunan Kebijakan Pajak Daerah (melalui penyusunan SOP dan Regulasi).	√	√	√	√	Kepala Badan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	a. Pelayanan dan Konsultasi Pajak Daerah (melalui Pastel Isi) b. Basis Data Pelayanan melalui SMART BAPENDA(Sistem Management Rakyat Terpadu) salah satunya melalui Whatsapp Bot dan aplikasi.	Sudah	Bapenda telah menyediakan aplikasi untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat, baik secara langsung melalui Pastel Isi maupun secara online berbasis data.	Ada	1. Zona Blankspot 2. Kemampuan masyarakat dalam pemakaian gawai
2	a. Penelitian dan Verifikasi Data Pelaporan Pajak Daerah b. Penetapan Wajib Pajak Daerah c. Penyelesaian Keberatan Pajak Daerah d. Pengendalian, Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Daerah	Sudah	Penanganan pelayanan dilakukan secara terintegrasi melalui sistem pemeriksaan.	Ada	Masih banyak masyarakat yang belum melakukan pemutakhiran data pajak serta belum sepenuhnya patuh terhadap kewajiban self-assessment.

3	Analisa dan Pengembangan Pajak Daerah, serta Penyusunan Kebijakan Pajak Daerah (melalui penyusunan SOP dan Regulasi).	Sudah	Penyusunan regulasi dan SOP	Ada	Perubahan regulasi dari pusat dan provinsi yang sering terjadi, menyebabkan perlunya penyesuaian berkelanjutan dalam pelaksanaan kebijakan
---	---	-------	-----------------------------	-----	--

Dengan menerapkan strategi dan inovasi yaitu melalui Gerakan Sadar Membayar Pajak dan Retribusi Melalui Pelayanan Rakyat Terpadu (Gebyar Sipenyu) yang terdiri dari beberapa kegiatan yaitu:

1. Pada Nikah Ya yaitu, merupakan program Bapenda dalam upaya untuk melakukan pemutakhiran data potensi pajak berupa penyepadanan NIK, Nilai Objek Pajak (NOP), NIB Tanah dan objek pajak daerah lainnya untuk memastikan data perpajakan yang lebih akurat.
2. Smart Bapenda yaitu, merupakan salah satu upaya peningkatan pelayanan pajak berupa pelayanan online yang memungkinkan masyarakat untuk mencetak Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) secara mandiri melalui layanan online via WhatsApp di nomor 085798888110. Hal tersebut, merupakan upaya Bapenda dalam memberikan pelayanan yang mudah, murah dan efisien. Sehingga menjawab kebutuhan yang adaptif dan inklusif.
3. Sipenyu yaitu, merupakan pemberian penghargaan dan hadiah yang merupakan bentuk apresiasi pemerintah dalam perangkat desa termasuk kepala dusun yang berhasil melakukan kepatuhan perpajakan.
4. Pastel Isi yaitu, merupakan salah satu upaya peningkatan pelayanan selain melalui sistem online aplikasi Smart Bapenda, upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan yaitu melalui kegiatan Pastel Isi, dimana Bapenda siap mendatangi masyarakat dalam melakukan pelayanan perpajakan.

5. Satgas PAD yaitu, merupakan upaya Bapenda dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pemungut yaitu dengan melakukan monitoring evaluasi yang berkolaborasi dengan aparat penegak hukum.

Manfaat Gebyar Sipenyu bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi agar dapat menyajikan pelayanan menjadi lebih baik, efisien, dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat dan pemerintah daerah diantaranya:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan agar Masyarakat lebih mudah, murah dan efektif dalam melakukan kewajibannya;
2. Meningkatkan sosialisasi pajak dan retribusi agar mengerti pentingnya pendapatan bagi Pembangunan dan merasakan manfaatnya;
3. Dengan meningkatkan kesadaran Masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka diharapkan dapat meningkatkan pemutakhiran data potensi pajak dan retribusi yang selama ini belum maksimal;
4. Peningkatan elektronifikasi dan penyederhanaan sistem sehingga mudah dimengerti oleh Wajib Pajak. Penyebarluasan informasi berbasis memudahkan masyarakat untuk lebih mudah menghitung, membayar dan melapor kewajiban perpajakannya selain bekerjasama dengan marketplace dan start-up sebagai media yang memudahkan pembayaran pajak;
5. Peningkatan Kerjasama dengan Aparat Penegak Hukum (APH) dalam melaksanakan pemeriksaan, monitoring dan evaluasi.

Untuk memastikan RencanaTindak Lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pelayanan langsung yang mudah dijangkau warga terintegrasi dengan elektronifikasi pelayanan	a. Pelayanan dan Konsultasi Pajak Daerah (melalui Pastel Isi) b. Basis Data Pelayanan melalui SMART BAPENDA(Sistem Management Rakyat Terpadu) salah satunya melalui Whatsapp Bot dan aplikasi.	12 bulan	Kepala Badan	BAPENDA PROV JABAR
2	Pelayanan langsung yang mudah dijangkau warga melalui sistem pemeriksaan terintegrasi	a. Penelitian dan Verifikasi Data Pelaporan Pajak Daerah b. Penetapan Wajib Pajak Daerah c. Penyelesaian Keberatan Pajak Daerah d. Pengendalian ,Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Daerah	12 bulan	Kepala Badan	-DISDUKCAPIL -DINKES -DPMPTSP -DISDAGIN -DIARPUS -DKUKM -DKIP - -DISNAKERTR -ANS -DPPKB -BJB -UP3DW PALABUHANR ATU DAN CIBADAK
3	Analisa dan Pengembangan Pajak Daerah, serta Penyusunan Kebijakan Pajak Daerah	Analisa penyusunan regulasi dan SOP	12 bulan	Kepala Badan	-DISDUKCAPIL -BPN -IPPAT

BAB IV KESIMPULAN

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan

Dari hasil survei terdapat 3 unsur dengan nilai terendah yaitu

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Waktu Pelayanan	3,27	B
2	Maklumat Pelayanan	3,36	B
3	Penanganan Pengaduan,	3,37	B

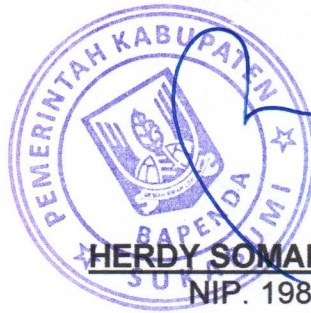
Dari hasil survei terdapat 3 unsur tertinggi yaitu:

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Perilaku Pelaksana	3,54	B
2	Biaya Tarif	3,45	B
3	Kompetensi Pelaksana	3,44	B

Dari hasil survei maka Bapenda sudah melakukan Rencana Tindak Lanjut yaitu:

1. Elektronifikasi Pelayanan melalui **SMART BAPENDA** (Sistem Management Rakyat Terpadu) salah satunya melalui Whatsapp Bot
2. Pelayanan langsung yang mudah dijangkau warga melalui PASTEL ISI (Pasar Pelayanan Pajak Teladan Terintegrasi)
3. Pemutakhiran Data melalui Pada Nikah Ya (Penyepadanan NIK dengan Nomer Objek Pajak, Tanah dan Bangunan)

Kepala Badan Pendapatan Daerah



HERDY SOMANTRI SUBANDI, S.IP., M.Si
NIP. 19800425 200801 1 003