



TRIWULAN I TAHUN 2026

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksanaan SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan).....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	22
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	22
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	24
4.3 Tren Nilai SKM.....	26
BAB V KESIMPULAN.....	27
LAMPIRAN.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah ditahun 2026 dilaksanakan dalam 4 (empat) periode dengan minimal responden sebanyak Selanjutnya, Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

- **Maksud**

Sebagai pedoman dan acuan bagi seluruh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai bentuk peningkatan kualitas mutu kinerja pelayanan.

- **Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Penyelenggara di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

- **Manfaat**

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri seluruh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yang dimana dikelola oleh tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing UPTD.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital/*online* dan Kuesioner manual (jika sistem atau jaringan bermasalah) yang disebarakan kepada pengguna layanan/ Wajib Pajak. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM seluruh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yakni :

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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan 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, ketrampilan 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan dapat juga dilakukan dimana saja dan kapan saja selama pengguna layanan/wajib pajak memiliki perangkat yang terhubung dengan internet untuk mengakses tautan SKM Online tersebut. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan (skm secara manual) serta untuk SKM Online data langsung tersimpan pada sistem. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun atau per triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	15–19 Desember 2025	5
2.	Pengumpulan Data	08 Januari – 31 Maret 2026	49
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 – 10 April 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	13 – 24 April 2026	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (wajib pajak) dari seluruh jenis pelayanan pada seluruh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada seluruh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan (Triwulan I) adalah sebanyak **119** orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **92** orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

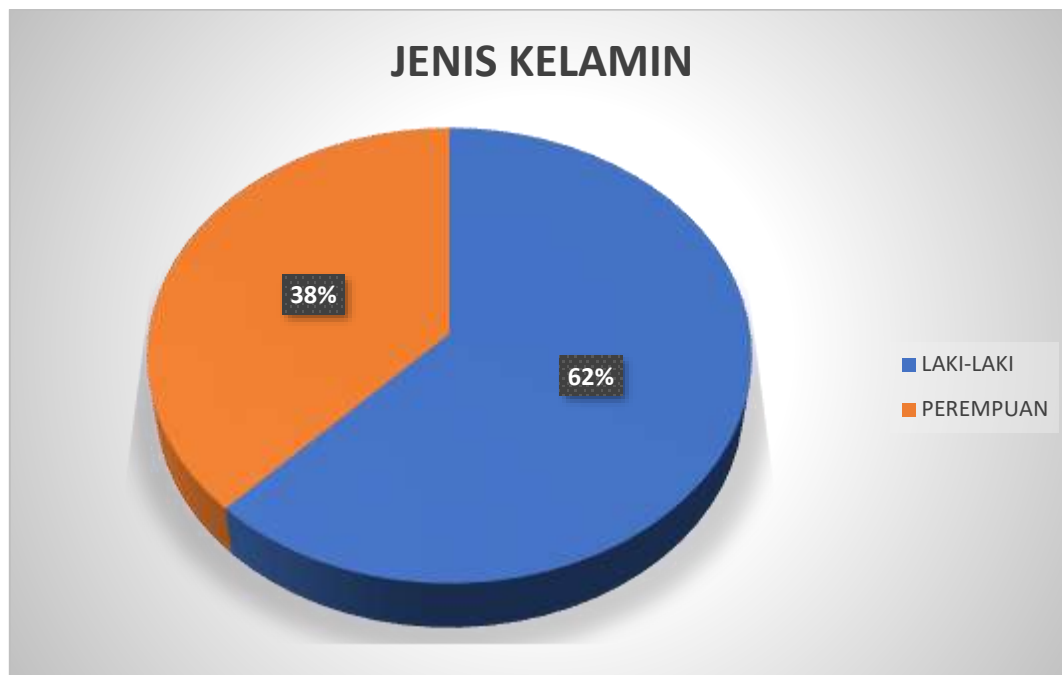
Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Tengah memiliki 13 (tiga belas) UPTD yang berfungsi sebagai Kantor Bersama Samsat yang tersebar di berbagai kabupaten/kota untuk melayani pajak daerah yang mencakup wilayah I hingga XIII dengan fungsi utama melayani pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Di tahun 2024 sampai dengan tahun 2026, Metode pelaksanaan SKM pada seluruh UPTD Bapenda dilakukan secara digital melalui website dengan metode pengisian kuesioner secara online, cepat dan transparan dengan mengakses situs resmi instansi yang di share kepada Wajib Pajak selaku Pengguna Layanan.

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 119 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

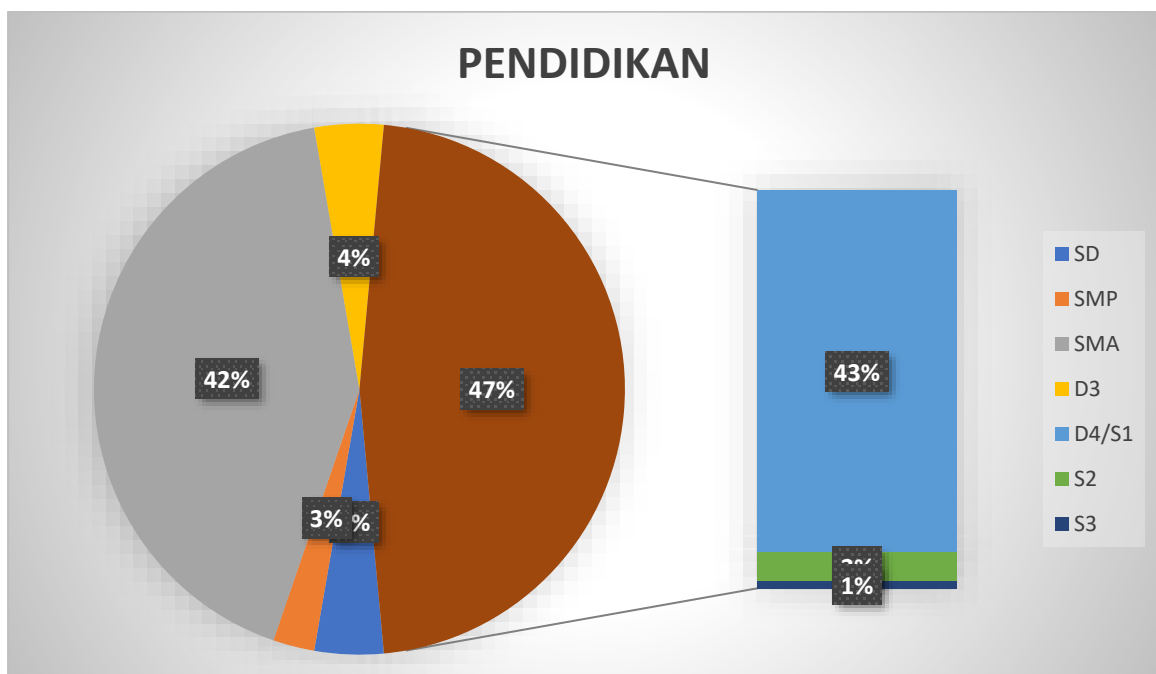
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	74	62%
		PEREMPUAN	45	38%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	5	4,2%
		SLTP	3	2,52%
		SLTA	50	42%
		DIII	5	4,2%
		SI	51	42,85%
		S2	4	3,36%
		S3	1	0,84%

a) Jenis Kelamin



Berdasarkan diagram diatas, jenis kelamin wajib pajak sebagai responden dapat dijelaskan yakni untuk laki-laki sebanyak 74 responden atau 62% data responden dan perempuan sebanyak 45 atau 38% data responden yang artinya bahwa di triwulan I tahun 2026, laki-laki lebih mendominasi dari pada perempuan.

b) Pendidikan Terakhir

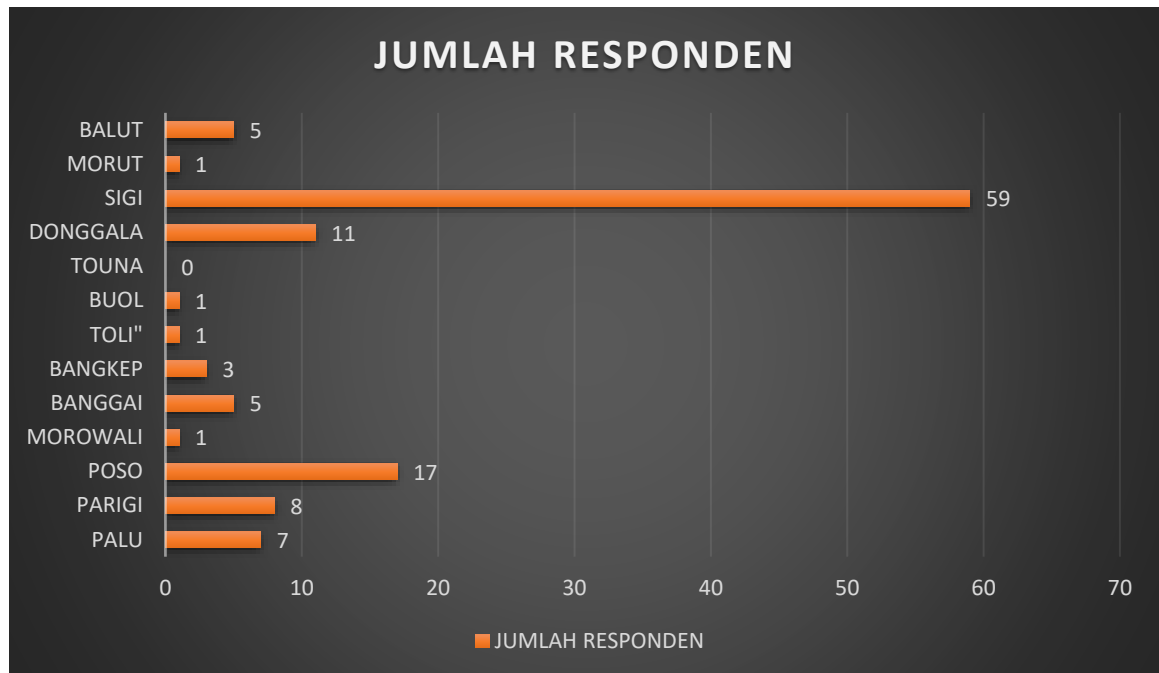


Berdasarkan diagram diatas, jenis kelamin wajib pajak sebagai responden dapat dijelaskan yakni untuk SD terdapat 5 responden atau 4,2%, SMP terdapat 3 responden atau 2,5%, SMA terdapat 50 Responden atau 42%, DIII terdapat 5 responden atau 4,2%, DIV/S1 terdapat 51 responden atau 42,8%, S2 terdapat 4 responden atau 3,3% dan S3 terdapat 1 responden atau 0,8%. Dari data

tersebut terlihat bahwa dari seluruh pengguna layanan/wajib pajak yang mengisi kuesioner rata-rata didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir DIV/ S1.

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

Perolehan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2026 merupakan hasil rekapitulasi dari hasil IKM seluruh UPTD (Samsat) dengan jumlah responden sebanyak 119 yang dapat dilihat dari diagram dibawah ini :



Berdasarkan diagram diatas terlihat bahwa UPTD Bapenda Wilayah 11 atau Samsat Sigi memiliki responden terbanyak dibanding UPTD lainnya dan terlihat juga bahwa UPTD Tojouna-Una tidak memiliki responden dikarenakan ada kesalahan publikasi Barcode atau Link pengisian IKM yang diberikan kepada para pengguna layanan.

Adapun Pengolahan data SKM hasil rekapitulasi seluruh UPTD Bapenda Sulteng menggunakan excel template olah data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

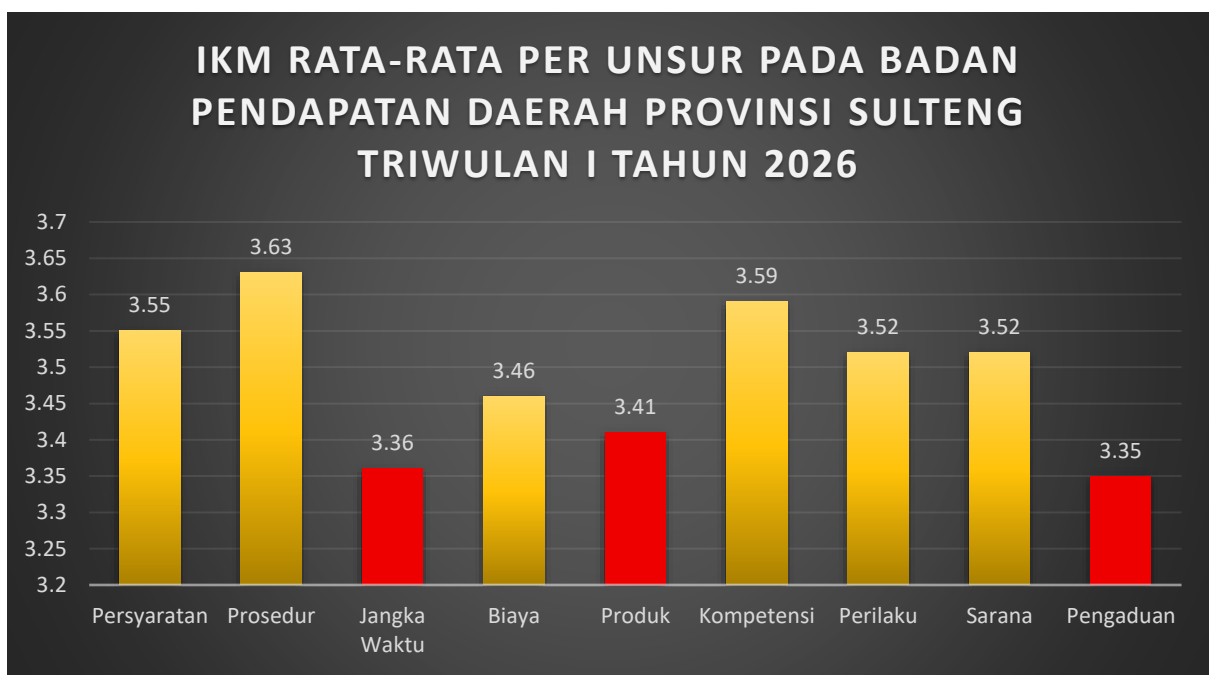
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	2	2	2	2	3	3	2
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	2	2
11	3	4	3	3	4	4	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	4	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	3	3	3	3	4	3	4	3
16	4	4	3	3	3	4	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	3	3	3	4	4	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	3	3	3	4	4	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	3	3	3	3	3	3	2
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	3	3	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	3	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4
35	4	4	3	3	3	3	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	3	3
37	4	4	3	3	3	4	4	4	4
38	4	4	3	3	3	4	4	3	3
39	4	4	3	3	3	4	4	3	4
40	4	4	3	4	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	4	3	3	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4

44	4	3	3	3	3	3	4	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	3	3	3	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	3
50	4	4	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	4	3	3	3	3	4	3
56	3	3	4	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	3	3	3	3	4	3
58	4	4	3	4	3	3	4	4	3
59	3	4	3	4	3	4	4	4	3
60	3	4	3	3	3	3	3	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	3	4	4	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	3	4	3	4	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	3	4	4	4	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	3	4	4	3	4	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	3	3	3	4	3	3	3
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4
84	2	3	1	3	3	3	3	3	3
85	2	3	3	3	3	4	4	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	3	4	4	4	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	3	3	3
90	2	2	3	3	1	3	2	3	2

91	3	3	3	2	3	4	4	3	3	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
95	3	4	2	3	3	4	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	3	3	2	3	3	4	4	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	4	4	3	4	4	4	4	2	4	
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
103	3	4	2	3	3	2	3	2	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	4	4	3	4	3	3	2	
106	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
110	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
115	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
118	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
119	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	422	432	400	412	406	427	419	419	399	
NRR / unsur	3.55	3.63	3.36	3.46	3.41	3.59	3.52	3.52	3.35	
NRR tertbg/ unsur	0.394	0.403	0.373	0.385	0.379	0.399	0.391	0.391	0.373	3.49
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										87.21

Berdasarkan hasil perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan rumus Excel periode Triwulan I Tahun 2026, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebesar **87,21** dengan kategori **Baik (B)**. Dengan adanya hasil IKM dan beberapa penilaian responden mengenai unsur pelayanan dianggap perlu untuk memperhatikan penilaian-penilaian responden pada beberapa unsur sebagai tindaklanjut dan perbaikan unsur pelayanan yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,55	3,63	3,36	3,46	3,41	3,59	3,52	3,52	3,35
Kategori	A	A	B	B	B	A	B	B	B
IKM Unit Layanan	87,21 (BAIK)								

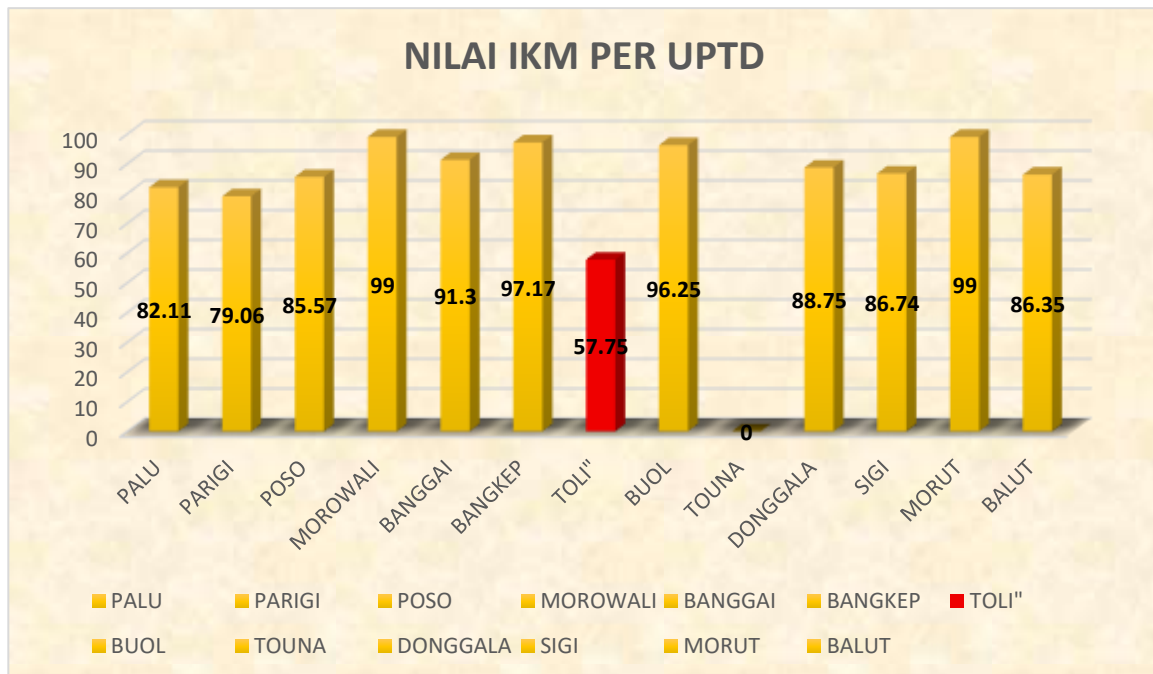


Dari tabel dan diagram di atas dilihat bahwa unsur Prosedur (U2) mendapatkan nilai rata-rata tertinggi pada hasil SKM dan dianggap telah sesuai dengan tingkat kepuasan dan keinginan masyarakat namun pada unsur pengaduan (U9), Unsur Jangka Waktu (U3) dan Unsur Kualitas Produk (U5) mendapatkan nilai rata-rata terendah pada hasil SKM triwulan I tahun 2026 sehingga perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan pada ketiga unsur terendah tersebut di periode selanjutnya.

- Hasil IKM per UPTD Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Tengah Triwulan I Tahun 2026

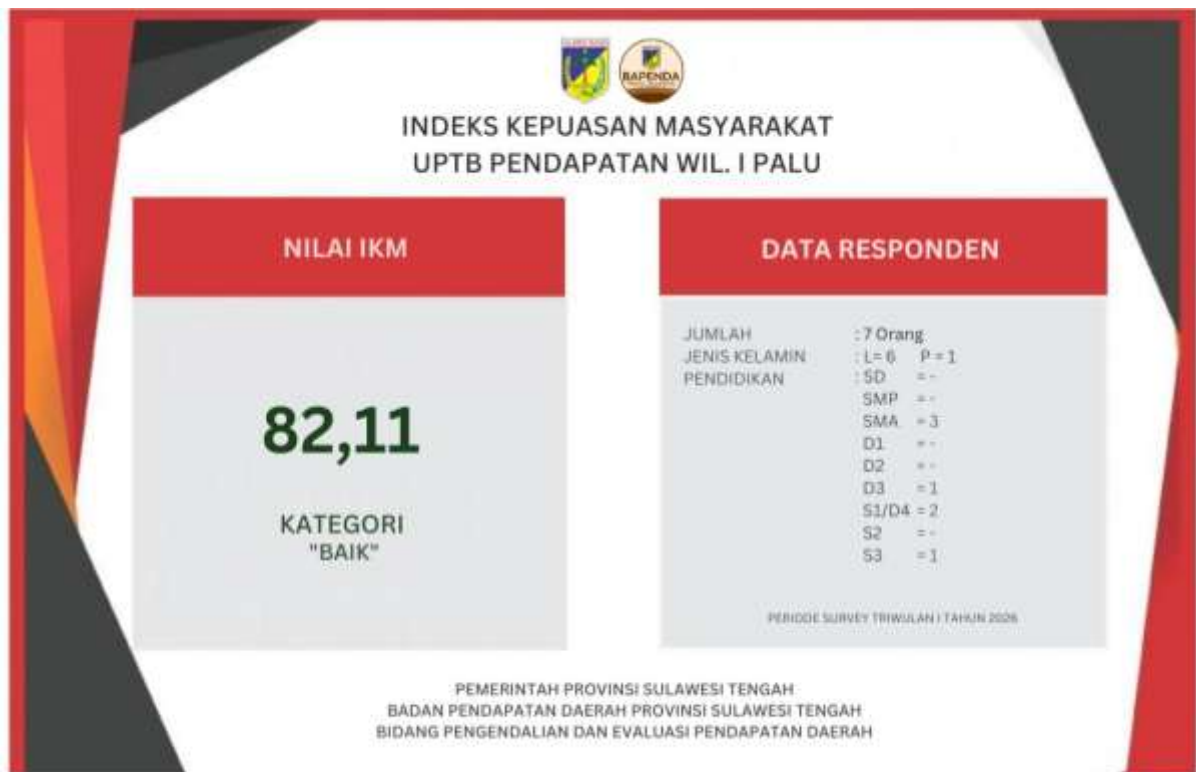
Ditinjau berdasarkan rencana tata ruang wilayah terkait dengan tugas dan fungsi Bapenda Provinsi Sulawesi Tengah, maka pemanfaatan ruang melalui penyelenggaraan pelayanan pendapatan daerah telah tersebar di 13 kab/kota yang ada di provinsi sulawesi tengah

sehingga Bapenda memiliki 13 UPTD. Oleh karena itu, mengingat setiap UPTD melaksanakan tugas layanan secara langsung kepada masyarakat/ pengguna layanan sehingga penyebaran Kuesioner SKM dilakukan di masing-masing UPTD dan dilakukan juga pengolahan data IKM di masing-masing unit dengan hasil penilaian IKM sebagai berikut :

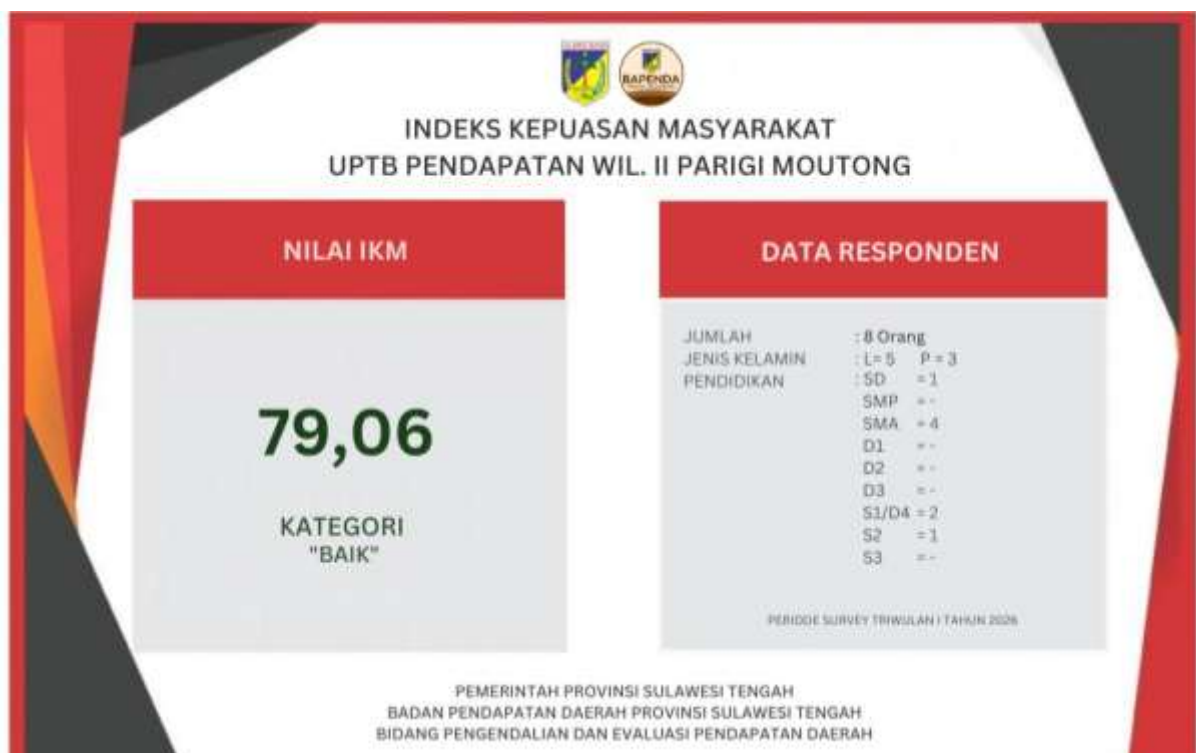


Berdasarkan diagram diatas, terlihat bahwa hasil IKM dengan nilai rata-rata tertinggi ada pada **UPTD Bapenda Wilayah IV (Samsat Morowali)** dengan hasil IKM sebesar **99%** Kategori **Sangat Baik** namun terdapat pula UPTD dengan hasil IKM terendah terdapat pada **UPTD Bapenda Wilayah VII (Samsat Toli-Toli)** dengan hasil IKM sebesar **57,75%** Kategori **Tidak Baik**. Adapun untuk **UPTD Bapenda Wilayah IX (Samsat Touna)** mendapatkan hasil IKM sebesar **0%** dikarenakan adanya kesalahan Barcoode/Link SKM yang disebarikan kepada Pengguna Layanan sehingga pengisian SKM yang dilakukan para pengguna layanan tidak masuk dalam sistem pada lokasi Samsat Tojouna-Una. Dengan adanya UPTD yang mendapatkan Nilai terendah serta kesalahan Link SKM, maka Bapenda perlu melakukan program tindaklanjut sebagai perbaikan dalam meningkatkan kualitas nilai IKM di periode selanjutnya.

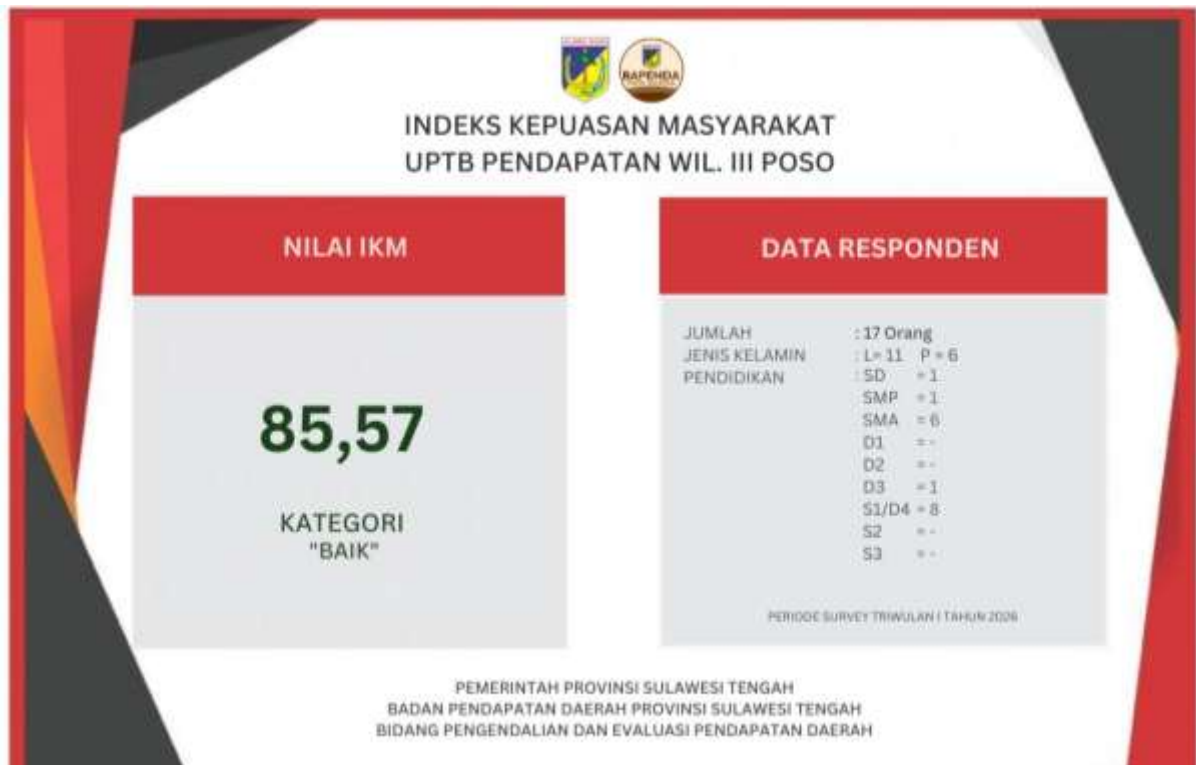
❖ UPTD BAPENDA WILAYAH I PALU (SAMSAT PALU)



❖ UPTD BAPENDA WILAYAH II PARIGI MOUTONG (SAMSAT PARIGI MOUTONG)



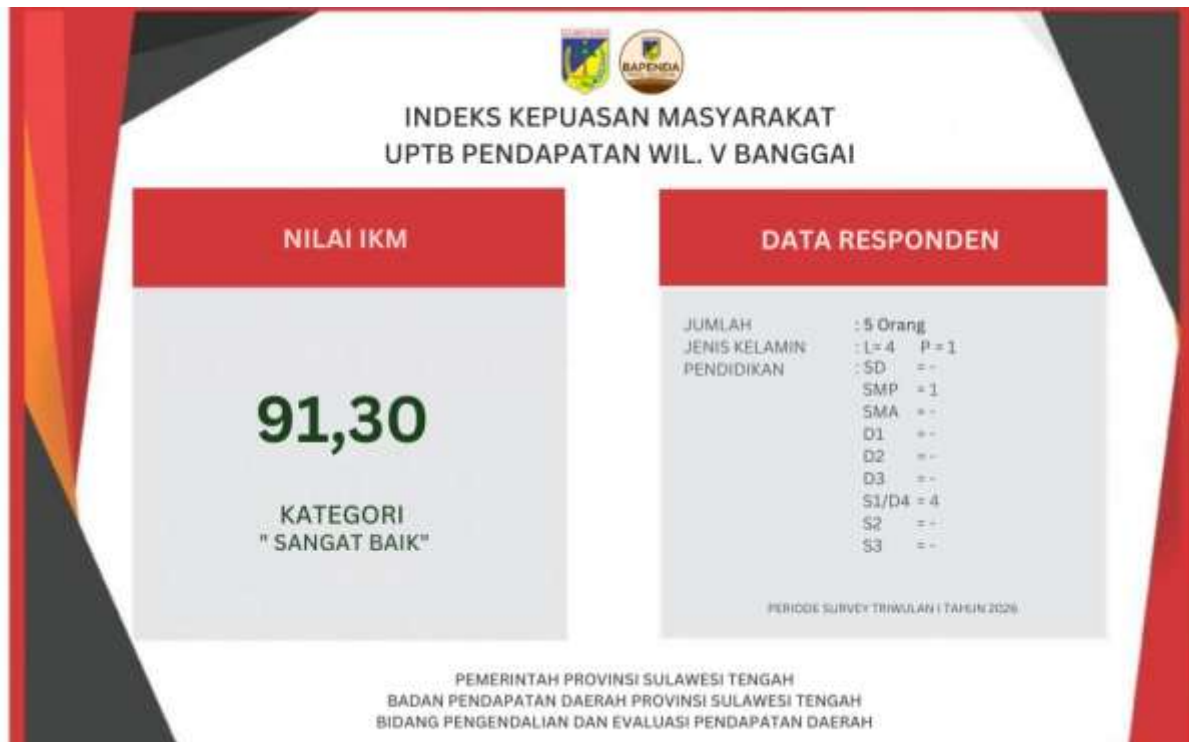
❖ UPTD BAPENDA WILAYAH III POSO (SAMSAT POSO)



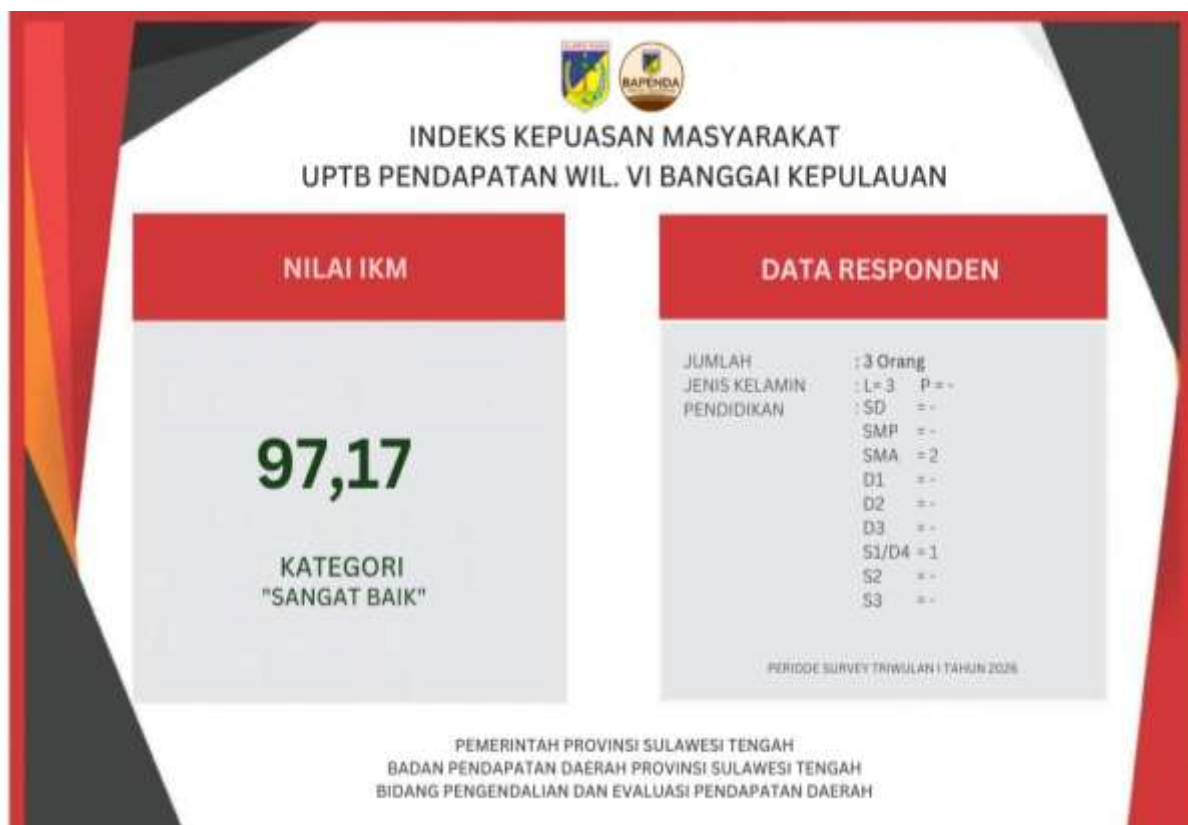
❖ UPTD BAPENDA WILAYAH IV MOROWALI (SAMSAT MOROWALI)



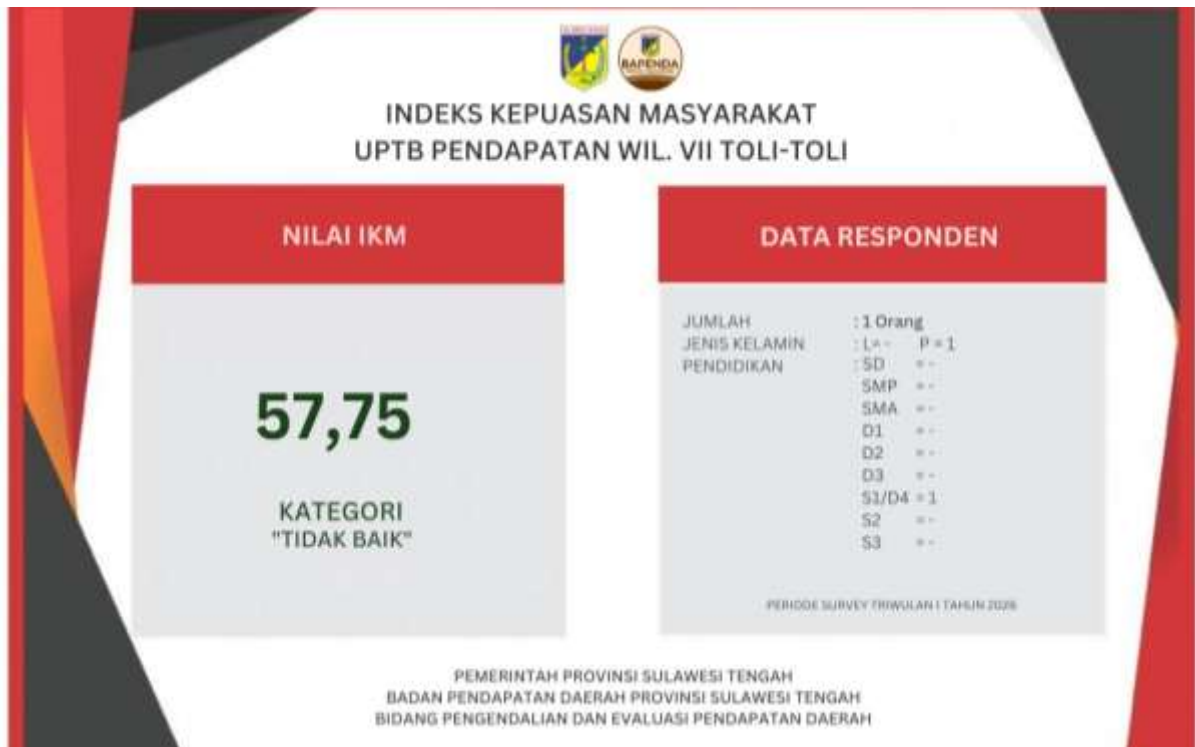
❖ UPTD BAPENDA WILAYAH V BANGGAI (SAMSAT BANGGAI)



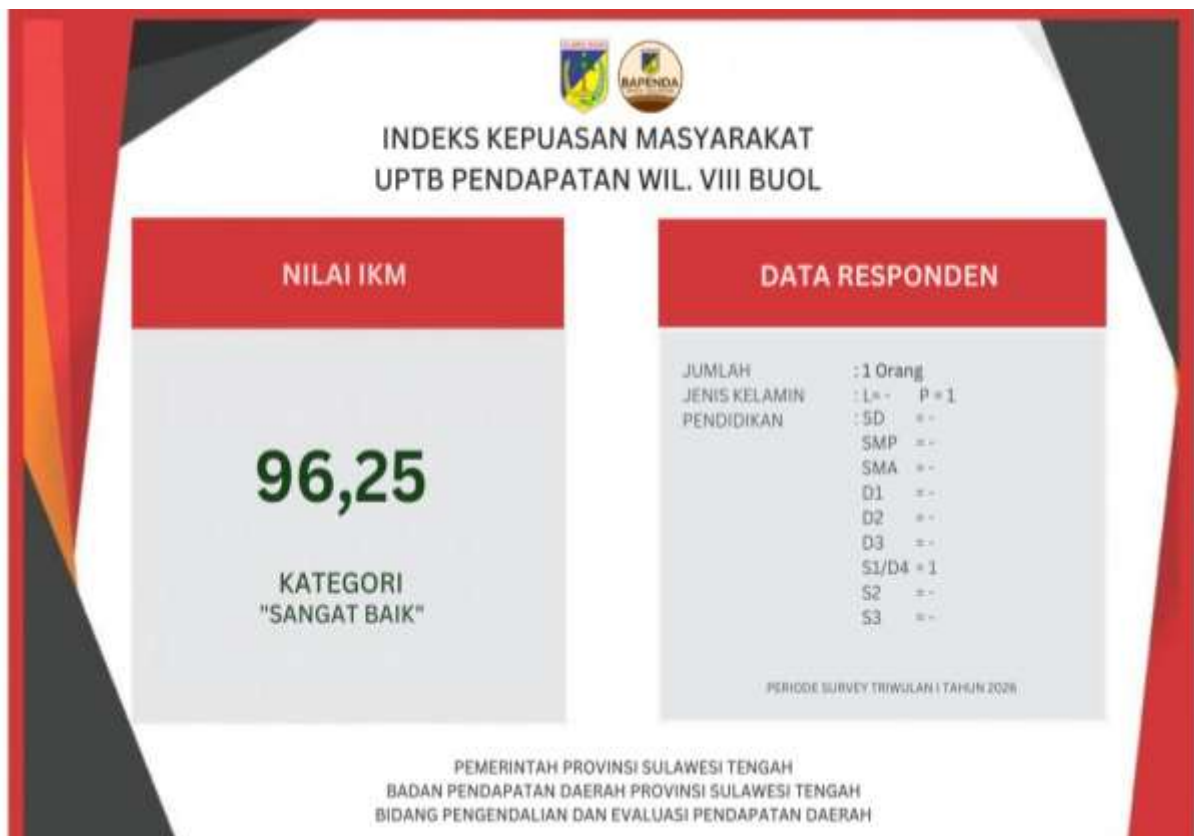
❖ UPTD BAPENDA WILAYAH VI BANGGAI KEPULAUAN (SAMSAT BANGKEP)



❖ UPTD BAPENDA WILAYAH VII TOLI-TOLI (SAMSAT TOLI-TOLI)



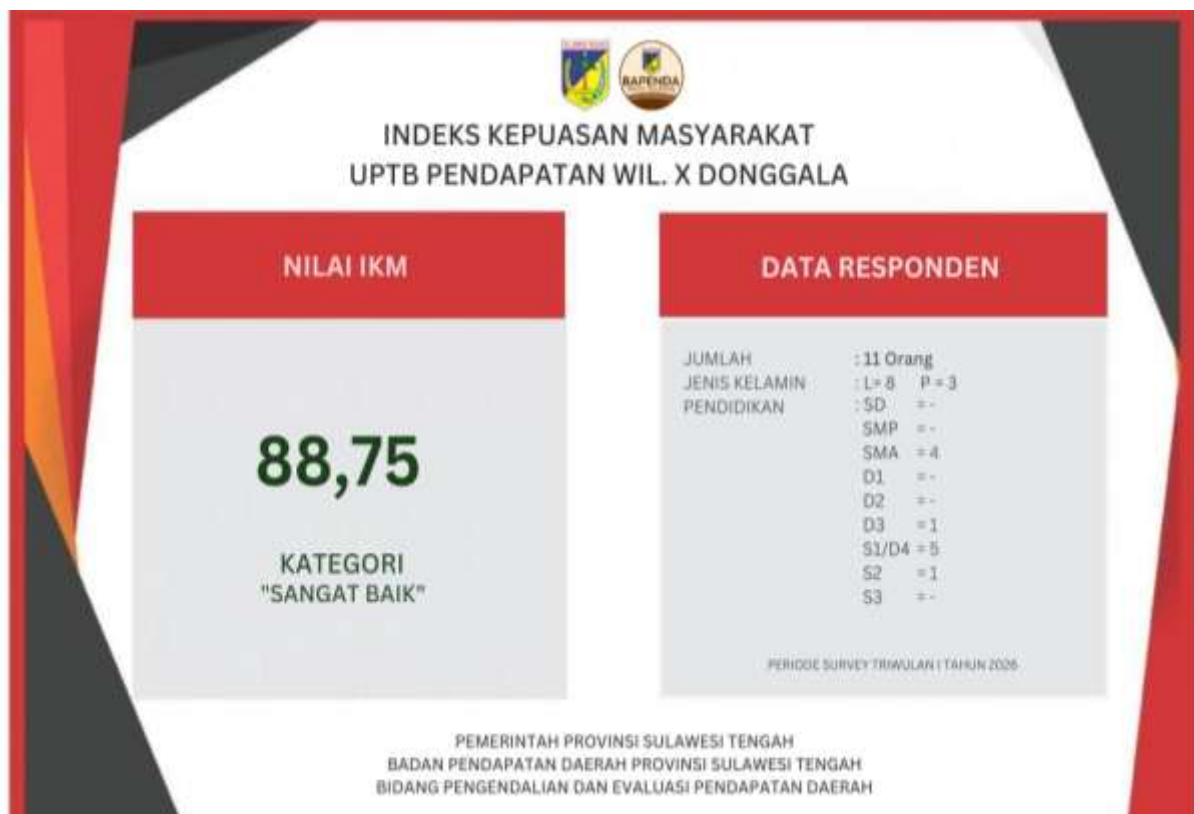
❖ UPTD BAPENDA WILAYAH VIII BUOL (SAMSAT BUOL)



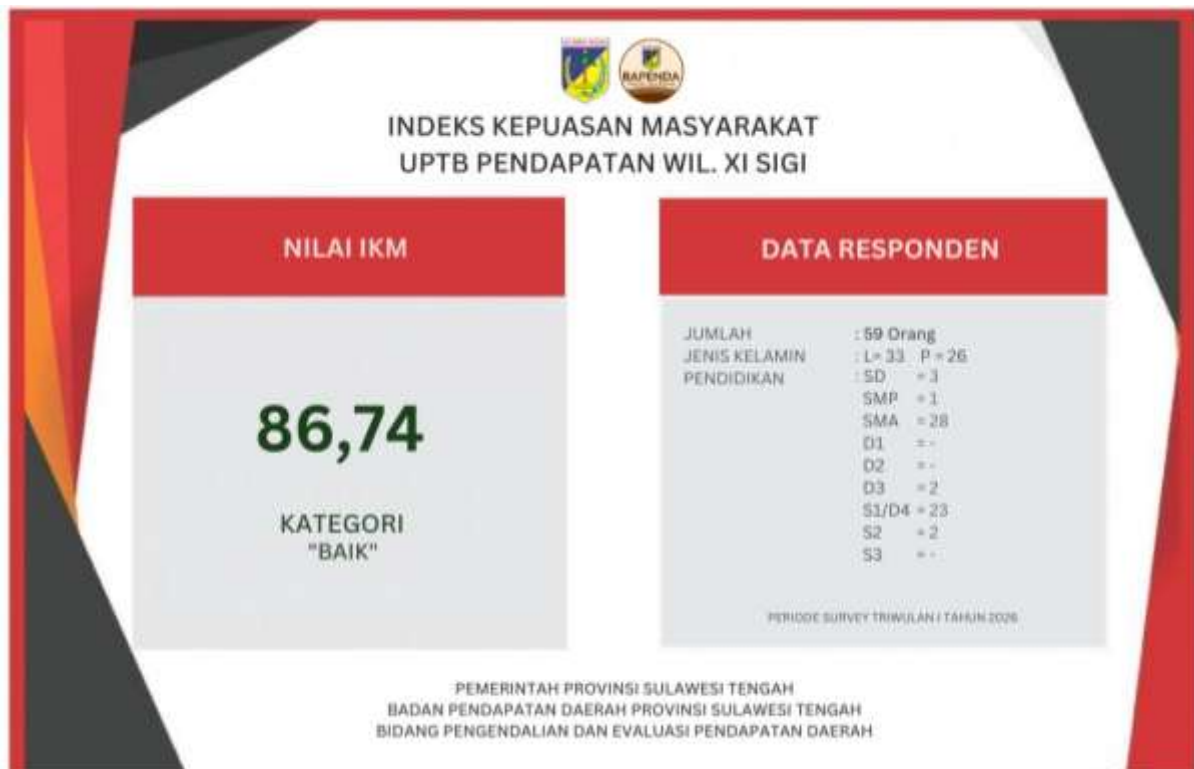
❖ UPTD BAPENDA WILAYAH IX TOJOUNA-UNA (SAMSAT TOJOUNA-UNA)



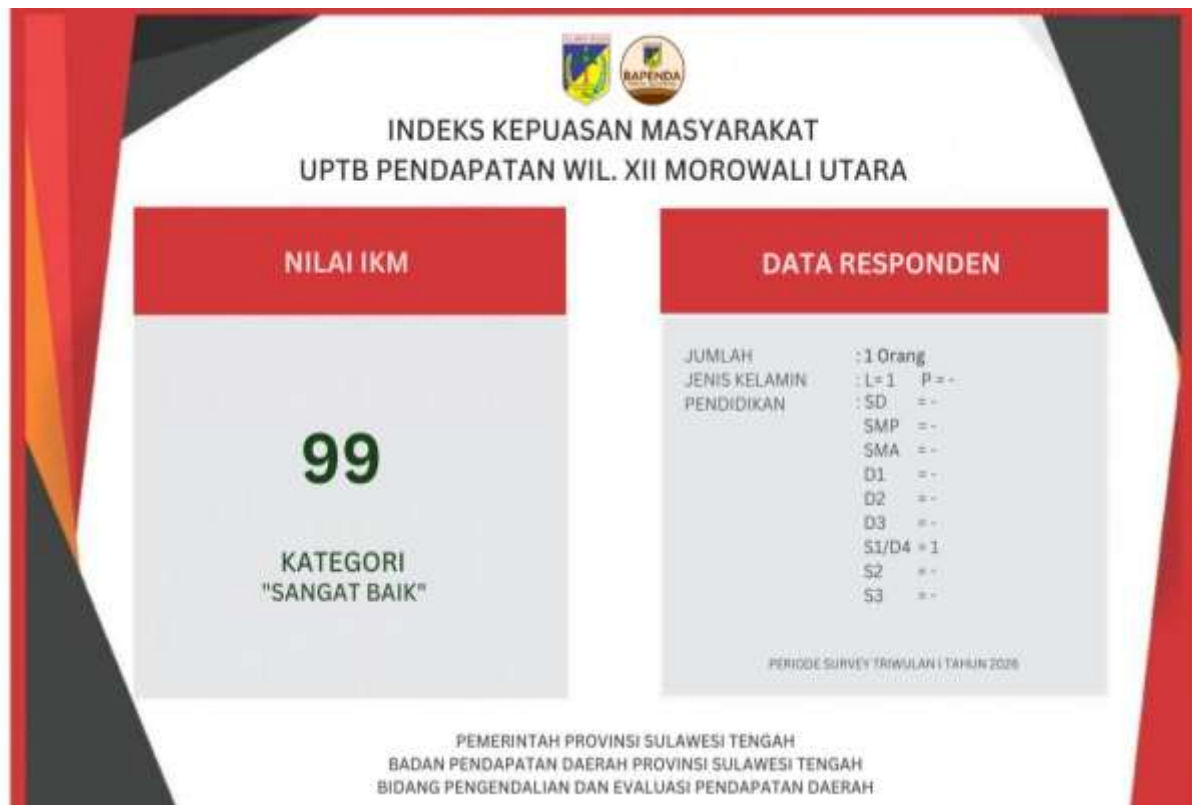
❖ UPTD BAPENDA WILAYAH X DONGGALA (SAMSAT DONGGALA)



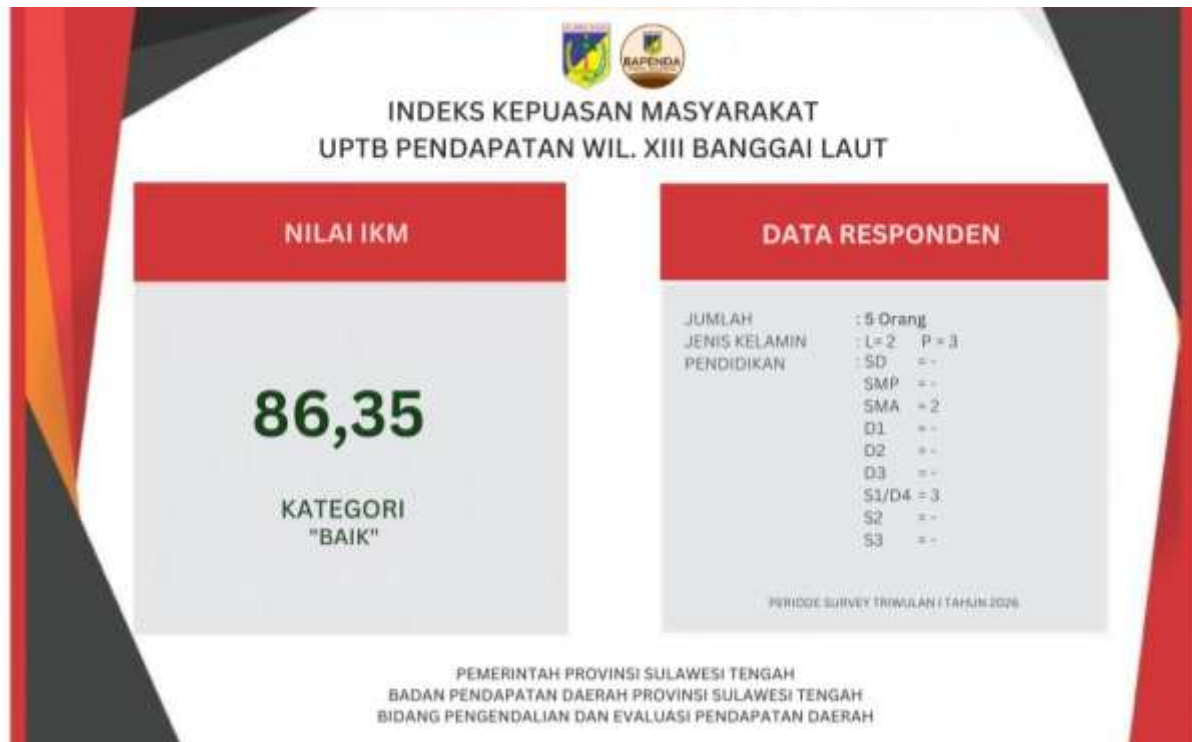
❖ UPTD BAPENDA WILAYAH XI SIGI (SAMSAT SIGI)



❖ UPTD BAPENDA WILAYAH XII MOROWALI UTARA (SAMSAT MORUT)



❖ UPTD BAPENDA WILAYAH XIII BANGGAI LAUT (SAMSAT BALUT)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,55	3,63	3,36	3,46	3,41	3,59	3,52	3,52	3,35
Kategori	A	A	B	B	B	A	B	B	B
IKM Unit Layanan	87,21 (BAIK)								

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data sesuai dengan tabel ..., dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,35. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,36 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,41 termasuk tiga unsur terendah dari beberapa unsur lainnya.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu terdapat pada unsur Prosedur, Unsur Kompetensi Pelaksana dan Unsur Persyaratan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui kanal SKM yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. “ Tolong lebih teliti lagi di bagian loket. Jam istirahatnya jangan di lebih²kan”
2. “ Prosedur alur pelayanannya lebih diperpendek lagi agar. Lebih cepat penyelesaiannya dan juga ruang tungguanya minimal ada kipas angin biar tdk kepanasan menungguanya.”
3. “ Kalau boleh, untuk membayar pajak, tdk usah di bebaskan syarat macam2, cukup pajak yg di bayar apa, n semua datanya kan sdh ada di kntr pajak. Kami hanya melaksanaan kewajiban.”

4. “ Untuk petugas samsat, (petugas loket) sebisanya datang 3 kami sudah datang jam 09.00 pelayanan baru dilaksanakan jam 09.45, setelah itu menunggu lagi berkisar 30 menit sangat tidak 3 dengan jadwal yang tertera”
5. “ Di ruang tunggu banyak nyamuk, dan kalo sudah agak siang sebagian ruang tunggu panas karena cahaya matahari”
6. “ Perbanyak lagi loket pelayanan pembayaran Pajak agar antrian tidak lama, over all pelayanan sangat baik”
7. “Sebaiknya untuk pemeriksaan cek kendaraan, misalnya kendaraan tersebut diluar kota. Kemudian kendaraan tersebut di cek di kota lain. Harusnya hasil dari pengecekan bisa di cek secara online yang tersambung antar samsat atau bisa sah melalui pdf. Karna hal ini yang serba ketinggalan dan tidak serba cepat padahal di era teknologi yang sangat pesat ini.”
8. “Jika ada perubahan tantang aturan pajak, mohon sosialisasi yang cukup pada masyarakat”
9. “Saran untuk Samsat point wani spanduknya diperbesar. Spy mudah diliat masyarakat. Selebihnya mantap”
10. “Untuk informasi jika administrasi sdh selesai mungkin di infokan melalui spiker agar mudah di denger”
11. “penyediaan foto copy belum tersedia” / “Blum tersedia tempat untuk penggandaan perayaratan yg d butuhkan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Proses penanganan pengaduan pada lingkup Bapenda sebenarnya telah diproses dengan sebaik dan semaksimal mungkin namun terkadang terdapat beberapa masalah seperti penyampaian aduan yang tidak disertai bukti lengkap atau bersifat anonim dan masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap respon yang diberikan atas tindakInjut pengaduan mereka.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat akibat beberapa permasalahan utama yakni antrean panjang, kurangnya transparansi mengenai estimasi waktu karena masih terdapat beberapa UPTD Bapenda yang belum

mempublikasikan SP pada Media Publikasi yang dimiliki serta masalah teknis pada sistem online atau keterbatasan personel SDM Aparaturnya.

- Hambatan pada kualitas Produk Layanan di beberapa Samsat umumnya berasal dari faktor gangguan jaringan sistem administrasi sehingga proses layanan menjadi terhambat dan atau keterbatasan sarana prasarana fisik di kantor bersama SAMSAT yang dirasa kurang memadai untuk melayani dan memberikan kenyamanan pada masyarakat/wajib pajak.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

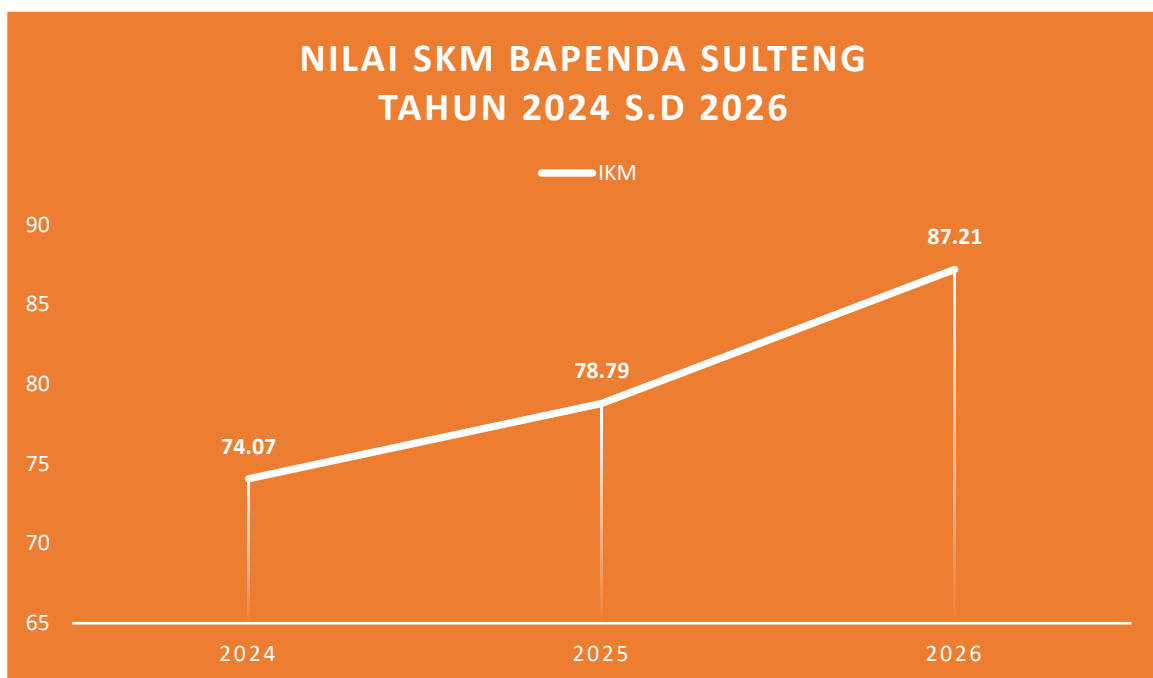
Hasil analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan Metode Tatap Muka (Monev Pelayanan) bersama Stakeholder (pemangku kepentingan) pada tanggal 02 April 2026 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Proses Penanganan Pengaduan	Peningkatan sosialisasi saluran Pengaduan yang dimiliki Unit (Melalui Website Resmi/Kanal SKM/SP4NLAPOR!/Datang langsung	√	√	√	√	Tim PPID
		Melakukan Monev secara rutin pada Tim Pengelola Pengaduan		√		√	Sub Kepegawaian
2	Waktu Penyelesaian	Mengimplementasikan Sistem Digital End to End dalam proses layanan		√	√	√	Bidang Sispo Data
		Mempublikasikan SP pada Media Publikasi yang dimiliki dan atau pada Ruang Publik	√	√	√	√	Tim PPID Bapenda dan TU Samsat
3	Kualitas Produk Layanan	Menerapkan budaya Layanan 5s	√	√	√	√	TU Samsat
		Meningkatkan ketersediaan fasilitas Sarpras di Unit masing-masing			√		TU Samsat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai IKM **87,21**. Selanjutnya, nilai SKM Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah telah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Proses Penanganan Pengaduan, Waktu Penyelesaian dan Kualitas Produk Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur Layanan, Kompetensi Pelaksana dan Persyaratan Layanan.

Palu, 08 April 2026

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH**



ANDERMAN, S.STP.,MM
Pembina Utama Madya, IV/d
NIP. 19771212 199612 1 0

LAMPIRAN

1. Kuesioner Manual

CONTOH KUESIONER	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU	
Tanggal : / /	Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha	
☐ Lainnya :	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik SARAN DAN MASUKAN :

2. Kuesioner Online menggunakan tautan <https://bapenda.sultengprov.go.id/kuesioner>

**BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH**



KUESIONER WAJIB PAJAK

Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kantor SAMSAT, dan Sebagai Bahan Evaluasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Lebih Baik Lagi.

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

* Indicates required question

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D1

☐ D2

☐ D3

☐ S1/D4

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan *

☐ ASN (PNS/PPPK)

☐ TNI/Polri

☐ Swasta

☐ Wirausaha

☐ Other: _____

Lokasi SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan ? *

☐ SAMSAT PALU

☐ SAMSAT PARIMO

☐ SAMSAT POSO

☐ SAMSAT MOROWALI

☐ SAMSAT BANGGAI

☐ SAMSAT BANGKEP

☐ SAMSAT TOLI-TOLI

☐ SAMSAT BUOL

×

+

xwd6nG9ggsdqQ8vAlOsSrljtGHLPEISb5AJDM8iRO5sw/viewform

pelayanan dengan spesifikasi, apakah sesuai ketentuan ?

☐ Sangat Sesuai

☐ Sesuai

☐ Kadang-Kadang Sesuai

☐ Tidak Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? *

☐ Sangat Mampu

☐ Mampu

☐ Kurang Mampu

☐ Tidak Mampu

Bagaimana pendapat saudara tentang sikap dan perilaku petugas yang melayani ? *

☐ Sangat Ramah dan Sopan

☐ Ramah dan Sopan

☐ Kurang Ramah dan Sopan

☐ Tidak Ramah dan Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan ? *

☐ Sangat Ditindak Lanjuti

☐ Ditindak Lanjuti

☐ Kurang Ditindak Lanjuti

☐ Tidak Ditindak Lanjuti

Bagaimana pendapat saudara tentang ruang tunggu dan fasilitas yang tersedia ? *

☐ Sangat Nyaman/Baik

☐ Nyaman/Baik

☐ Kurang Nyaman/Baik

☐ Tidak Nyaman/Baik

Kritik dan Saran untuk SAMSAT ?

Your answer

Submit

Page 1 of 1

Clear form

- Dokumentasi lain- lain



BERITA 22 Apr 2026 - Semarang

Penguatan Sinergi Pembina Samsat melalui Transformasi Digital Tahun 2026

Rapat koordinasi pembina samsat tingkat nasional tahun 2026 diselenggarakan sebagai forum strategis dalam memperkuat sinergi



BERITA 22 Apr 2026 - Palu

Capacity Building TP2DD, Akurasi dan Kualitas Pengisian Data.

Sebagai tindak lanjut dari kegiatan capacity building yang telah dilaksanakan sebelumnya, Badan Pendapatan Daerah Provinsi



BERITA 21 Apr 2026 - Palu

Dukung Digitalisasi Daerah, Melalui Insentif Pembayaran Nontunai

Kunjungan Kerja PT Jasa Raharja melalui Kanit Operasional dan Humas terkait Penerapan Insentif Bagi Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui QRIS/Nontunai yang...



BERITA 08 Apr 2026 - Palu

Upgrade Sistem Samsat Digital dan Implementasi QRIS Bank Sulteng

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Tengah mengupgrade sistem Samsat Digital serta implementasi...