



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jalan Soekarno Hatta No. 528 Telepon : (022) 7566197 Faksimil : (022) 7564880
Website : bapenda.jabarprov.go.id e-mail : bapenda@jabarprov.go.id
BANDUNG - 40286

Bandung, 26 Mei 2020

Nomor : 973/ 106 -P1
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) Semester I Tahun 2020

Kepada :
Yth. Kepala Pusat Pengelolaan
Pendapatan Daerah (PPPD)
Wilayah Kabupaten/Kota
se Jawa Barat
di

TEMPAT

Menindaklanjuti surat Nomor : 973/041-P1 tanggal 7 Januari 2020 hal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 (terlampir) dan berdasarkan Rencana Strategis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2018 – 2023, bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BAPENDA Provinsi Jawa Barat dengan sasaran strategis Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik. Berkenaan hal tersebut maka ketercapaian target IKM masing-masing PPPD setiap tahunnya menjadi tolok ukur keberhasilan kinerja Badan Pendapatan Daerah secara kolektif dari sisi penyelenggaraan pelayanan publik.

Guna efektivitas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2020 di seluruh PPPD, perlu kiranya disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAPENDA dengan sasaran strategis meningkatnya kualitas pelayanan publik sesuai Rencana Strategis BAPENDA Tahun 2018 – 2023 adalah sebagai berikut :

INDIKATOR KINERJA	TARGET KINERJA PADA TAHUN				
	2019	2020	2021	2022	2023
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAPENDA	82,80	83,30	83,80	84,30	84,80

2. Terdapat penyempurnaan narasi pertanyaan pada Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (terlampir) yang dibagikan kepada 400 orang responden untuk setiap PPPD tiap semesternya dan diharapkan dapat digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sampai dengan selesai.
3. Untuk Semester I, pelaksanaan SKM masih berbasis konvensional dengan penyebaran lembaran kuesioner kepada responden, sedangkan untuk Semester II akan dilakukan berbasis Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Setiap PPPD agar melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara objektif, transparan, partisipatif dan akuntabel berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan melaporkan hasil pelaksanaan pada minggu kedua bulan Juli 2020 ke Pusat cq. Bidang Pendapatan I.

Demikian untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT,



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD)

PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH (PPPD) WILAYAH KABUPATEN/KOTA :

Tanggal Survei : Jam Survei : [] 08.00 - 12.00 WIB [] 13.00 - 17.00 WIB

I. PROFIL

Jenis Kelamin : [] L [] P Usia : Tahun
Pendidikan : [] SD [] SMP [] SMA [] S 1 [] S 2 [] S 3
Pekerjaan : [] PNS [] TNI [] POLRI [] SWASTA [] WIRAUSAHA
[] LAINNYA (sebutkan) .

Jenis Layanan yang diterima : Penerimaan Pembayaran PKB Tahunan (Daftar Ulang)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Table with 2 main columns for survey questions and response scales (P*). Contains 9 numbered questions about service quality, speed, and cost, each with a 4-point scale. Includes a section for 'Saran dan masukan' (Suggestions and input).

P*) Keterangan : P = nilai pendapat masyarakat/responden diisi oleh petugas.



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jalan Soekarno Hatta No. 528 Telepon : (022) 7566197 Faksimil : (022) 7564880
Website : bapenda.jabarprov.go.id e-mail : bapenda@jabarprov.go.id
BANDUNG - 40286

Bandung, 7 Januari 2020

Nomor : 973/ 041 -P1
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) Tahun 2020

Kepada :
Yth. Kepala Pusat Pengelolaan
Pendapatan Daerah (PPPD)
se Jawa Barat
di

TEMPAT

Sebagaimana diamanatkan dalam pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik jo pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei dimaksud dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Berkenaan hal tersebut, sesuai Rencana Strategis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2018 – 2023, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebanyak 2 (dua) kali setiap tahun. Pelaksanaan SKM berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Tata Cara Pelaksanaan SKM dan Penghitungan IKM Tahun 2020 dengan jumlah responden 400 orang untuk setiap Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPPD).

Waktu pelaksanaan survei, penentuan jumlah responden dan penyampaian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk setiap semester dilakukan sebagai berikut :

1. Semester I Tahun 2020

NO	BULAN	JUMLAH RESPONDEN MINGGU KE-				JUMLAH	KETERANGAN
		1	2	3	4		
1	Februari	20	20	20	20	80	Dengan asumsi 5 hari kerja/minggu, maka jumlah responden sebanyak 4 orang / hari.
2	Maret	20	20	20	20	80	
3	April	20	20	20	20	80	
4	Mei	20	20	20	20	80	
5	Juni	20	20	20	20	80	

Catatan : Laporan disampaikan pada Minggu ke-2 bulan Juli 2020.

2. Semester II Tahun 2020

NO	BULAN	JUMLAH RESPONDEN MINGGU KE-				JUMLAH	KETERANGAN
		1	2	3	4		
1	Juli	20	20	20	20	80	Dengan asumsi 5 hari kerja/minggu, maka jumlah responden sebanyak 4 orang / hari.
2	Agustus	20	20	20	20	80	
3	September	20	20	20	20	80	
4	Oktober	20	20	20	20	80	
5	November	20	20	20	20	80	

Catatan : Laporan disampaikan pada Minggu ke-2 bulan Desember 2020.

Demikian agar menjadi maklum.


 KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
 PROVINSI JAWA BARAT,
 WIDIATMOKO, MA
 Pembina Utama Madya
 NIP. 19640831 199203 1 008

Tembusan :

1. Yth. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat (sebagai laporan).