

Laporan Survey Kepuasan Pelanggan/Wajib Pajak

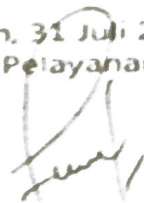
Berdasarkan hasil dari survey yang dilakukan dengan menggunakan media kotak saran di Badan Pendapatan, dapat diperoleh kesimpulan kepuasan pelanggan/wajib pajak pada Badan Pendapatan Kabupaten Pesisir Selatan adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan/wajib pajak dari tahun 2017 s.d pertengahan tahun 2019, sesuai dengan survey yang dilakukan 40,5% pelanggan/wajib pajak merasa puas dan 59,5% pelanggan/wajib pajak merasa tidak puas dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana atau fasilitas yang memadai dalam pelayanan terhadap fasilitas ruang tunggu Badan Pendapatan.
2. Alasan ketidakpuasan pelanggan adalah sebagai berikut :
 - Ruang tunggu tidak memadai dan sempit.
 - Suhu ruangan kurang sejuk dan panas.
 - Ruang pelayanan tidak terpisah dengan ruangan bidang pada Badan Pendapatan
 - Tidak adanya ruangan untuk ibu menyusui.

Saran :

1. Perlu ditingkatkannya fasilitas dan sarana prasarana dibagian pelayanan pajak, demi kenyamanan dan kepuasan para pelanggan/wajib pajak.
2. Perlu ditingkatkannya Sumber Daya Manusia (SDM) yang langsung terkait dalam bidang pelayanan perpajakan.

Painan, 31 Juli 2019
Kasubid Pelayanan Pajak



RITA SUSANTI, SH
NIP. 19790202 200902 2 002