



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA
UTARA I

KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DUA MEDAN

GD. KANWIL DJP SUMATERA UTARA I LANTAI 3, JL. SUKAMULIA NOMOR 17A, MEDAN 20151
TELEPON (061) 4529379; FAKSIMILE (061) 4529403; LAMAN www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

LAPORAN TENTANG PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KPP MADYA DUA MEDAN PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2026
NOMOR LAP-8/KPP.011003/2026

A. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil pemantauan terhadap Survei Kepuasan Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak oleh Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak, berikut hasil Survei Kepuasan Pelayanan di Lingkungan KPP Madya Dua Medan Periode Triwulan I Tahun 2026:

Unit Kerja	KPP Madya Dua Medan
Jumlah Responden	50
Indeks Kepuasan Pelayanan	4.99
Indeks Kepuasan Pelayanan Konversi 100	99.8

B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil pemantauan terhadap Survei Kepuasan Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak oleh Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak, terdapat beberapa poin dengan nilai dibawah 5 sebagai berikut:

- Tingkat Kepuasan Pelayanan, Kemampuan Petugas: 1 responden menilai 4;
- Tingkat Kepuasan Pelayanan, Sarana dan Prasarana: 1 responden menilai 4;
- Tingkat Kepuasan Pelayanan, Layanan Konsultasi dan Pengaduan Yang Disediakan Mudah Diakses: 1 responden menilai 4.

C. Rekomendasi atas Tindak Lanjut

Sehubungan dengan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan pelayanan, disampaikan rekomendasi bahwa setiap pegawai di TPT harus meningkatkan kemampuan pegawai terkait aturan baru, meningkatkan kelengkapan sarana prasarana serta menaruh barcode *Scan Me* ditempat yang mudah dijangkau oleh Wajib Pajak.

Demikian laporan ini disampaikan, atas perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Dibuat di Medan
pada tanggal 14 April 2026

Kepala Seksi Pelayanan



Ditandatangani secara elektronik
Robert Selamat Simanjuntak





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA
UTARA I

KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DUA MEDAN
GD. KANWIL DJP SUMATERA UTARA I LANTAI 3, JL. SUKAMULIA NOMOR 17A, MEDAN 20151
TELEPON (061) 4529379; FAKSIMILE (061) 4529403; LAMAN www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

LAPORAN TENTANG PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KPP MADYA DUA MEDAN PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2026
NOMOR LAP-24/KPP.011003/2026

A. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil pemantauan terhadap Survei Kepuasan Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak oleh Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak, berikut hasil Survei Kepuasan Pelayanan di Lingkungan KPP Madya Dua Medan Periode Triwulan I Tahun 2026:

Unit Kerja	KPP Madya Dua Medan
Jumlah Responden	33
Indeks Kepuasan Pelayanan	5.00
Indeks Kepuasan Pelayanan Konversi 100	100

B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil pemantauan terhadap Survei Kepuasan Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak oleh Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak, responden memberikan nilai 5 terhadap semua pertanyaan yang ada pada survei tersebut, berupa tingkat kepuasan pelayanan terhadap:

- Kesesuaian persyaratan pelayanan;
- Kemudahan prosedur/alur pelayanan;
- Jangka waktu penyelesaian pelayanan telah sesuai;
- Kesesuaian produk pelayanan;
- Kemampuan petugas;
- Keramahan petugas;
- Sarana dan prasarana memberikan kenyamanan; dan
- Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah diakses.

C. Rekomendasi atas Tindak Lanjut

Sehubungan dengan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan pelayanan, disampaikan rekomendasi bahwa setiap pegawai di TPT harus mempertahankan tingkat kemampuan pegawai, keramahan terhadap semua Wajib Pajak, beserta mempertahankan kelengkapan sarana dan prasarana yang memberikan kenyamanan di TPT.

Demikian laporan ini disampaikan, atas perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Dibuat di Medan
pada tanggal 6 Juli 2026

Kepala Seksi Pelayanan



Ditandatangani secara elektronik
Robert Selamat Simanjuntak

