

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam pembayaran Pajak Daerah. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Bidang Pengelolaan Pendapatan melalui Sub Bidang Pelayanan Pendapatan sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Januari sampai dengan Oktober 2024. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar khususnya Pelayanan Pendapatan Daerah.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Martapura, 31 Oktober 2024

KEPALA BADAN,



Drs. Achmad Zulyadaini, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 19660104 198602 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana 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.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 21	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 22	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel sebagaimana yang diamanatkan dalam 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, maka dalam penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Selain itu dengan adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam Peraturan Menteri Pembendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kemudian diturunkan ke dalam Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 tahun 2020 tentang pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kabupaten Banjar. 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.

Sehubungan hal tersebut, maka perlu untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri

Pembendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (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.

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.

Adapun instansi pemerintah yang menyediakan dan memberikan layanan publik kepada masyarakat salah satunya adalah Layanan Pendapatan Daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. Pelayanan Pendapatan Daerah memberikan pelayanan 9 (sembilan) jenis Pajak Daerah kepada Wajib Pajak. 9 (sembilan) jenis Pajak Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah :

1. PBB-P2;
2. BPHTB;
3. PBJT
4. Pajak Reklame;
5. PAT;
6. Pajak MBLB;
7. Pajak Sarang Burung Walet;
8. Opsen PKB; dan
9. Opsen BBNKB.

Untuk Jenis Pajak PBJT merupakan penjualan, penyerahan, dan/atau konsumsi barang dan jasa tertentu yang meliputi:

- a. Makanan dan/ atau Minuman;
- b. Tenaga Listrik;
- c. Jasa Perhotelan;
- d. Jasa Parkir; dan
- e. Jasa Kesenian dan Hiburan

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
5. Peraturan Menteri Pembendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
7. Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar;

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan penyelenggaraan penerimaan pajak daerah yang telah diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (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; dan / atau
4. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (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; dan/ atau
6. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar dengan Bidang Pelayanan Pendapatan yang melaksanakan Survei ini. Bidang Pelayanan Pendapatan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Bidang dalam instansi Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner dengan menggunakan metode manual langsung pihak penerima layanan mengisi kuesioner tersebut yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pembendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar yaitu :

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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di kantor pelayanan Pajak Daerah BPKPAD Kabupaten Banjar Jalan Pangeran Hidayatullah No 2 Martapura pada waktu layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas pemberi layanan pajak. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

TABEL 1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	15
2.	Pengumpulan Data	April - Mei 2023	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan pelayanan 9 (sembilan) jenis pajak daerah. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada 9 (sembilan) jenis pajak daerah. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), responden terpilih 100 (seratus) responden. Untuk jumlah responden yang diambil pada Layanan Pendapatan Daerah Untuk Pelayanan 9 (sembilan) jenis Pajak Daerah.

TABEL 2
POPULASI SAMPEL

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

2.6 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Metode pengukuran indeks kepuasan masyarakat **pelaksanaan survei dengan** Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah}} = \frac{1}{9}$$

Kepuasan Masyarakat terhadap 10 (sepuluh) jenis layanan pajak daerah yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- menambah unsur yang dianggap relevan;
- memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

TABEL 3.
NILAI KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	NILAI INTERVAL LIKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 -3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 -100,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 (seratus) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

TABEL 4
KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	38	38%
		PEREMPUAN	62	62%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	2%
		SLTA	21	21%
		DIII	0	0
		SI	68	68%
		S2	8	8%
		S3	1	1%
3	PEKERJAAN	PNS	38	38%
		TNI	4	4%
		SWASTA	28	28%
		WIRSAUSAHA	20	20%
		LAINNYA	10	10%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Adapun kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar adalah

TABEL 5
NILAI PERUNSUR PELAYANAN

NO RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	4	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4
10	4	3	4	3	3	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	3	3	4	3	3	3	4	4	4
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	4	4	4
21	3	3	4	4	3	3	4	3	4

22	3	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	4	3	3	3	3	3	4	4	4
26	4	3	3	4	3	4	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	4	4	3	3	3	4	4
29	3	3	4	4	3	4	4	3	3
30	3	4	3	4	3	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	3	4	3	4	3	3	4	4	4
34	4	4	3	4	3	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	3	3	4	3	4	4	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	4	4	4
43	3	3	4	4	4	3	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	2
45	3	3	3	3	3	3	3	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	4	3	4	4	3	3	3	4	4

50	4	3	3	4	3	4	3	4	4
51	4	3	3	4	3	4	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	4	4	3	4	3	4	4
58	4	3	4	4	3	3	4	3	4
59	3	4	3	4	3	4	3	4	4
60	3	4	3	4	3	4	4	3	4
61	4	3	3	4	3	4	4	3	4
62	3	4	3	4	3	4	3	4	4
63	3	4	3	4	3	4	3	3	4
64	4	3	4	4	3	4	3	4	4
65	4	3	3	4	3	4	3	4	4
66	4	3	4	4	3	4	4	3	4
67	4	3	4	4	3	3	4	4	4
68	3	4	3	4	3	4	3	4	4
69	3	3	3	4	3	4	3	3	3
70	3	4	3	4	3	4	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	4	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	3	3	3
74	3	3	4	4	3	3	4	3	4
75	3	4	3	4	3	4	4	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	3	3	4	3	4	3	3	4

78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	4	4	3	4	4	3	4
80	4	4	3	4	4	4	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	4	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	4	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	4	4	3	4	3	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	3	4	3	4	4	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	4	3	4	4	3	4	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	4	4	4	3	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	3	3	3	4
99	4	4	4	4	3	3	3	3	4
100	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Total	347	342	334	395	324	347	347	342	385
Rata-Rata	3,47	3,42	3,34	3,95	3,24	3,47	3,47	3,42	3,85
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,39	0,38	0,37	0,44	0,36	0,39	0,39	0,38	0,43
Total Hasil Survey	3,51								
SK Unit Pelayanan	87,77								

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (lima) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik , diberi nilai persepsi 4;

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

TABEL 6
DETAIL NILAI SKM PER UNSUR

NO RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Prilaku	Pengaduan	Sarana dan Prasarana
IKM Per Unsur	3,47	3,42	3,34	3,95	3,24	3,47	3,47	3,42	3,85
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,77 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,47 \times 0,111) + (3,42 \times 0,111) + (3,34 \times 0,111) + (3,95 \times 0,111) + (3,24 \times 0,111) + (3,47 \times 0,111) + (3,47 \times 0,111) + (3,42 \times 0,111) + (3,85 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,51$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,51 \times 25 = 87,77$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

TABEL 7
Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (X), dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL(NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00- 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

C. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Dari nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

TABEL 8
NILAI UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
1.	Persyaratan	0,368
2.	Prosedur	0,367
3.	Waktu Pelayanan	0,375
4.	Biaya/ Tarif	0,444
5.	Produk Layanan	0,379
6.	Kompetensi Layanan	0,381
7.	Perilaku Pelaksana	0,377
8.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	0,378
9.	Sarana dan Prasarana	0,408

D. Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 untuk Semester I di Layanan Pendapatan Daerah BPKPAD Kabupaten Banjar, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat; dan
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

Dari pelaksanaan Survei pada Semester I Tahun 2024 ini di bandingkan dengan Tahun 2023 dapat dilihat bahwa :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 yang diperoleh berkisardi antara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 86,50; dan
- b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Simester I Tahun 2024 yang diperoleh berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 87.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa untuk nilai perunsur pelayanan adalah :

1. adapun IKM perunsur terendah adalah prosedur pelayanan dengan IKM 3,31, yang dilanjutkan persyaratan pelayanan dengan IKM 3,32, dan jangka waktu pelayanan dengan IKM 3,38.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif pelayanan dengan IKM 4, sarana prasarana dengan IKM 3,68, dan kompetensi dengan IKM 3,44.

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

- a. loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet;
- b. pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”;
- c. memberikan pengetahuan kepada masyarakat baik itu pemberian brosur mengenai prosedur dan persyaratan dalam layanan;
- d. pelayanan ditingkatkan, dengan memberikan layanan yang MANIS berupa senyum dan ramah”. (sesuaikan dengan hasil Survei)

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

- a. dalam hal prosedur layanan dan persyaratan perlu adanya sosialisasi baik itu berupa brosur ataupun petunjuk mengenai prosedur layanan dan persyaratan, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui prosedur layanan dan persyaratan;
- b. waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan; dan

- c. petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka 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 rapat intern membahas permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan, dan dalam 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Sekretariat BPKPAD & Bidang Pengelolaan Pendapatan
		Penambahan loket layanan				√	Sekretariat BPKPAD & Bidang Pengelolaan Pendapatan
2	Prosedur Pelayanan & Persyaratan Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan & persyaratan layanan	√	√			Sekretariat BPKPAD & Bidang Pengelolaan Pendapatan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

C. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (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 pada biaya/tarif pelayanan dengan IKM 4 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sesuai tabelnya hingga 2024 pada biaya/tarif pelayanan dengan IKM 4.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. secara umum kualitas pelayanan pembayaran 10 (sepuluh) jenis pajak di Pelayanan Pendapatan BPKPAD Kabupaten Banjar dipersepsikan BAIK oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 87 ; dan
2. semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan Nilai Rata Rata Indeks Kepuasan Masyarakat 3,48 hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pendapatan Daerah Untuk 10 (sepuluh) Jenis Pajak Daerah di BPKPAD Kabupaten Banjar “BAIK”.

Adapun Rekomendasi untuk pelayanan diantaranya adalah :

1. perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan;
2. diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik;
3. perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

Kabupaten Banjar, Oktober 2024
KEPALA BADAN,

Drs. Achmad Zulyadaini, M.Si.
NIP 19660104 198602 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

.....isi nama unit.

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	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	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	
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		SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN, DAN ASET

NO RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	4	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4
10	4	3	4	3	3	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	3	3	4	3	3	3	4	4	4
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	4	4	4
21	3	3	4	4	3	3	4	3	4
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	3	3	3	3	4

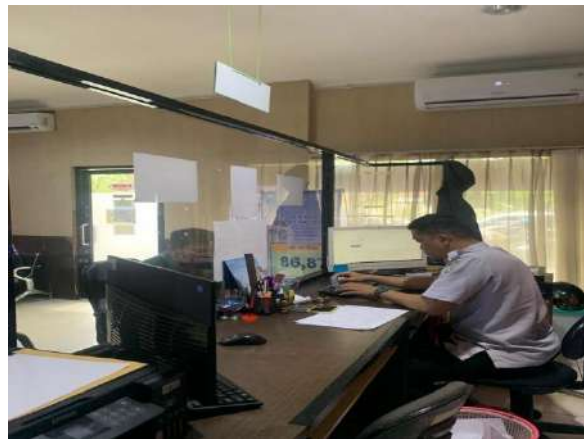
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	4	3	3	3	3	3	4	4	4
26	4	3	3	4	3	4	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	4	4	3	3	3	4	4
29	3	3	4	4	3	4	4	3	3
30	3	4	3	4	3	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	3	4	3	4	3	3	4	4	4
34	4	4	3	4	3	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	3	3	4	3	4	4	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	4	4	4
43	3	3	4	4	4	3	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	2
45	3	3	3	3	3	3	3	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	4	3	4	4	3	3	3	4	4
50	4	3	3	4	3	4	3	4	4
51	4	3	3	4	3	4	3	4	4

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	4	4	3	4	3	4	4
58	4	3	4	4	3	3	4	3	4
59	3	4	3	4	3	4	3	4	4
60	3	4	3	4	3	4	4	3	4
61	4	3	3	4	3	4	4	3	4
62	3	4	3	4	3	4	3	4	4
63	3	4	3	4	3	4	3	3	4
64	4	3	4	4	3	4	3	4	4
65	4	3	3	4	3	4	3	4	4
66	4	3	4	4	3	4	4	3	4
67	4	3	4	4	3	3	4	4	4
68	3	4	3	4	3	4	3	4	4
69	3	3	3	4	3	4	3	3	3
70	3	4	3	4	3	4	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	4	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	3	3	3
74	3	3	4	4	3	3	4	3	4
75	3	4	3	4	3	4	4	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	3	3	4	3	4	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	4	4	3	4	4	3	4

80	4	4	3	4	4	4	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	4	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	4	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	4	4	3	4	3	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	3	4	3	4	4	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	4	3	4	4	3	4	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	4	4	4	3	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	3	3	3	4
99	4	4	4	4	3	3	3	3	4
100	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Total	347	342	334	395	324	347	347	342	385
Rata-Rata	3,47	3,42	3,34	3,95	3,24	3,47	3,47	3,42	3,85
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,39	0,38	0,37	0,44	0,36	0,39	0,39	0,38	0,43
Total Hasil Survey	3,51								
SK Unit Pelayanan	87,77								

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
1.	Persyaratan	0,368
2.	Prosedur	0,367
3.	Waktu Pelayanan	0,375
4.	Biaya/ Tarif	0,444
5.	Produk Layanan	0,379
6.	Kompetensi Layanan	0,381
7.	Perilaku Pelaksana	0,377
8.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	0,378
9.	Sarana dan Prasarana	0,408

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode
Sebelumnya Tahun 2023**

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023



Pelayanan Pendapatan

Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Banjar

2024

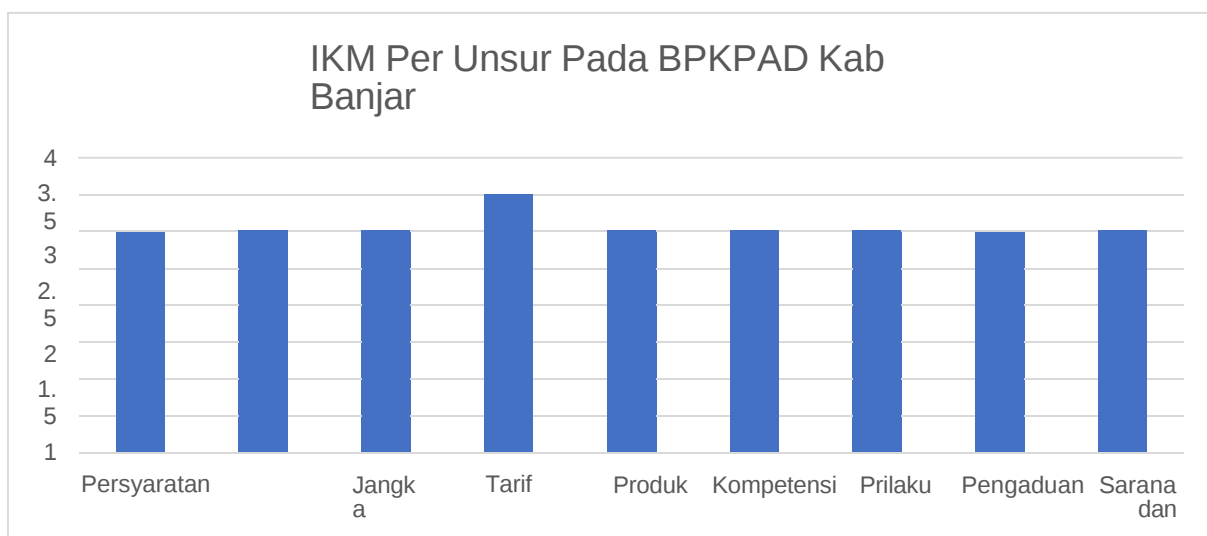
BAB I DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah Kabupaten Banjar Periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	MUTU LAYANAN
1.	Persyaratan	3,38	B
2.	Prosedur	3,42	B
3.	Waktu Pelayanan	3,4	B
4.	Biaya/ Tarif	4,00	A
5.	Produk Layanan	3,46	B
6.	Kompetensi Layanan	3,41	B
7.	Perilaku Pelaksana	3,44	B
8.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	3,27	B
9.	Sarana dan Prasarana	3,52	B

Tabel 2. Grafik Hasil SKM Periode 2023



Berkaca pada data di atas, dapat terlihat grafik hasil SKM Periode 2023 ada 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. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan Pengaduan, saran,	1.1 Menggunakan teknologi informasi untuk	✓	✓	✓	✓	Bidang Pendapatan

	dan masukan	pelayanan kepada Wajib Pajak Daerah					
		1.2 Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja Pengaduan kepada Wajib Pajak Daerah	✓	✓	✓	✓	
		1.3 memberikan konsultasi mengenai keluhan, saran, dan masukan Wajib Pajak (Nama Kegiatan)	✓	✓	✓	✓	
2	Persyaratan	2.1 melaksanakan sosialisasi mengenai persyaratan untuk jenis layanan pajak daerah	✓	✓	✓	✓	Bidang Pendapatan
		2.2 menggunakan teknologi informasi mengenai persyaratan untuk jenis layanan pajak daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan	✓	✓	✓	✓	
		2.3 memberikan konsultasi mengenai persyaratan jenis pelayanan pajak daerah	✓	✓	✓	✓	
3	Waktu Pelayanan	3.1 Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan	✓	✓	✓	✓	Bidang Pendapatan
		3.2 Menggunakan teknologi informasi untuk pelayanan kepada Wajib Pajak Daerah	✓	✓	✓	✓	
		3.3 Menggunakan data jenis layanan pajak daerah	✓	✓	✓	✓	

BAB II

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	1.1 Menggunakan teknologi informasi untuk pelayanan kepada Wajib Pajak Daerah	Sudah	Situs halaman informasi <i>Webside bpkpad. banjarkab.go.id / Instragam @bpkpad.banjar/</i> Nomor <i>whatsaap</i> untuk jenis pajak daerah	https://bit.ly/SKMKABBA NJAR2024	
	1.2 Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja Pengaduan kepada Wajib Pajak Daerah	Sudah	SOP PELAYANAN		
	1.3 memberikan konsultasi mengenai keluhan, saran, dan masukan Wajib Pajak (Nama Kegiatan)	Sudah	Portal halaman konsultasi		
2	2.1 melaksanakan sosialisasi mengenai persyaratan untuk jenis layanan pajak daerah	Sudah	Sosialisasi kepada masyarakat berupa regulasi peraturan daerah mengenai Pajak Daerah, dan peraturan pelaksana.	https://bit.ly/SKMKABBANJA R2024	
	2.2 menggunakan teknologi informasi mengenai persyaratan untuk jenis layanan pajak daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan	Sudah	Situs halaman informasi <i>Webside bpkpad. banjarkab.go.id / Instragam @bpkpad.banjar/</i> Nomor <i>whatsaap</i> untuk jenis pajak daerah Nomor <i>whatsaap</i> untuk jenis pajak daerah		
	2.3 memberikan konsultasi mengenai persyaratan jenis pelayanan pajak daerah	Sudah	Portal halaman konsultasi		
3	3.1 Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan	Sudah	SOP PELAYANAN	https://bit.ly/SKMKABBANJA R2024	

	3.2 Menggunakan teknologi informasi untuk pelayanan kepada Wajib Pajak Daerah		Situs halaman informasi <i>Webside bpkpad. banjarkab.go.id / Instragam @bpkpad.banjar/</i> Nomor <i>whatsaap</i> untuk jenis pajak daerah		
	3.3 Menggunakan data jenis layanan pajak daerah	Sudah	memakai aplikasi SIMPAD BPKPAD		

BAB III KESIMPULAN

Berdasarkan data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. BPKPAD Kabupaten Banjar melalui Pelayanan Pendapatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% ; dan
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	STRATEGI PENYELESAIAN	TARGET WAKTU PENYELESAIAN	PENANGGUNG JAWAB	STSKEHOLDER TERKAIT
1	Monitoring dan evaluasi secara rutin/ bulanan	Pembentukan Tim Monev	Setiap awal bulan berikutnya	Bidang Pengelolaan Pendapatan	Bidang Pendapatan
2	Memberikan konsultasi mengenai layanan pajak daerah kepada wajib pajak	Memberikan ruang layanan pajak daerah	Setiap hari	Bidang Pengelolaan Pendapatan	Sekretaris Badan

Martapura, 31 Januari 2024

Kepala Badan,



Drs. Achmad Zulyadaini, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 19660104 198602 1 004

1

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 21 OKTOBER 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia 55 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PEMBAYARAN PAJAK DAERAH

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	P 1 2 3 ☒ 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	P 1 2 3 ☒ 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 ☒ 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat ☒ c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 ☒ 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik ☒ d. Sangat baik	1 2 3 ☒ 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ☒ d. Gratis	1 2 3 ☒ 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ☒ 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 ☒ 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 21 Okt '24

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 45 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : pajak daerah

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	P 1 2 3 ☒ 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	P 1 2 3 ☒ 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 ☒ 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat ☒ d. Sangat cepat	1 2 3 ☒ 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik ☒ d. Sangat baik	1 2 3 ☒ 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ☒ d. Gratis	1 2 3 ☒ 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ☒ 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 21 - 10 - 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 27 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA Aparatur Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : Senin / 21.10.2024 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 26 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran pajak

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 <u>3</u> 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 <u>3</u> 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 <u>4</u>	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 <u>4</u>
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 <u>4</u>	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 <u>3</u> 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 <u>4</u>	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 <u>4</u>
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 <u>3</u> 4			

5

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 21 Okt 2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pajak Daerah

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

6

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 21-10-2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

 Usia 37 tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran pajak Daerah

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai ☒ b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 ☒ 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 ☒ 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 ☒ 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 ☒ 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat ☒ c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 ☒ 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup ☒ c. Baik d. Sangat baik	1 2 ☒ 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal ☒ b. Cukup mahal c. Murah ☒ d. Gratis	1 2 3 ☒ 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ☒ 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 ☒ 3 4			

7

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei :
Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :☒ L ☐ PUsia 48 tahun

Pendidikan :☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

8

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22/10/24

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

 Usia ²⁷..... tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA..... (sebutkan) Perangkat Desa

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22 - 10 - 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia 51 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22-10-2022

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia 22 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	P 1 2 3 ☒ 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	P 1 2 3 ☒ 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 ☒ 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 ☒ 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat ☒ d. Sangat cepat	1 2 3 ☒ 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik ☒ d. Sangat baik	1 2 3 ☒ 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal ☒ c. Murah d. Gratis	1 2 ☒ 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ☒ 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 ☒ 3 4			

11

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 ☒ 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 ☒ 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 ☒ 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 ☒ 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat ☒ c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 ☒ 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup ☒ c. Baik d. Sangat baik	1 2 ☒ 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal ☒ b. Cukup mahal c. Murah ☒ d. Gratis	1 2 ☒ 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 ☒ 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 ☒ 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22 Oktober 2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia 30 tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

13

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22 Juli 2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA/13 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pajau Damar

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 (4)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 (4)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 (4)	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 (4)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 (4)	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 (4)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 (4)	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 (4)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 (4)			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22-10-2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia 54 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA..... (sebutkan) Parangkat Desa

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : Selasa, 22 Oktober 2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia25..... tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA.....Honorer..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Bayar Pajak Daerah

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L ☐ P

Usia35..... tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

17

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 21 Oktober 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA...PTT (sebutkan)

Usia21..... tahun

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30 Oktober 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 30 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

19

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30/10/2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

(20)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30-10-2021 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 21 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran Pajak Daerah

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30-10-2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia 43 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pajak Daerah.

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30 - 10 - 24 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30 Oktober 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

24

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30/10-2024 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA kontrak (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30 oktober 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia 35..... tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA. Honoror..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : pajak daerah

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30-10-2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia 51 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30-10-2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30 oktober 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 24 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 27/10 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30-10-2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30-10-2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia 31 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30-10-2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia ...37... tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pajak Daerah

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30-10-2024

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia 43 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30-10-2024

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

 Usia tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

35

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30 Oktober 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☒ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

36

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30 OKTOBER 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : BPTTB

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

37

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30/10/2021 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 23 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

(38)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 41 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30/10/2024

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pajak Daerah

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30/10/2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Usia tahun

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	P 1 2 3 <u>4</u>
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 <u>3</u> 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat ☒ c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 <u>3</u> 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ☒ d. Gratis	1 2 3 <u>4</u>
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 <u>3</u> 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	P 1 2 3 <u>4</u>
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 <u>4</u>
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup ☒ c. Baik d. Sangat baik	1 2 <u>3</u> 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. ☒ a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 <u>4</u>

5

41

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
 ☒ LAINNYA..... (sebutkan)

Usia tahun

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30 oktober 2024 .

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

 Usia ...25..... tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA...

FARMASI
SWASTA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PBD

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30 Oktober 2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 55 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

46

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30-10-24 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRSAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

47

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30/10/24 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia ²⁵ tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA ^{Karyawan Honor} (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 <u>4</u>	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 <u>4</u>
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 <u>4</u>	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 <u>4</u>
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 <u>4</u>	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 <u>4</u>
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 <u>4</u>	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 <u>4</u>
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 <u>4</u>			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : B P H T B

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. ☒ Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. ☒ Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. ☒ Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. ☒ Murah d. ☒ Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. ☒ Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. ☒ Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. ☒ Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. ☒ Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. ☒ Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

49

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 25-10-2024 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRSAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : bphtb

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 (4)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 (3) 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 (3) 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 (3) 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 (4)	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 (4)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 (4)	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 (4)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 (3) 4			

50

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 24/10/2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : bphk

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 (4)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 (4)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 (3) 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 (3) 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 (3) 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 (4)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 (4)	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 (4)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 (3) 4			

57

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 25/10/2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bpkb

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 (4)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 (4)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 (3) 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 (3) 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 (3) 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 (4)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 (4)	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 (4)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 (3) 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22 - 10 - 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

53

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22 - 10 - 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	P 1 2 3 ☒ 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 ☒ 2 ☒ 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 ☒ 2 ☒ 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat ☒ d. Sangat cepat	1 2 3 ☒ 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup ☒ c. Baik d. Sangat baik	1 ☒ 2 ☒ 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ☒ d. Gratis	1 2 3 ☒ 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ☒ 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4			

59

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 23-10-2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

55

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 23-10-2024 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	P 1 2 3 ☒ 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 ☒ 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 ☒ 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat ☒ d. Sangat cepat	1 2 3 ☒ 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup ☒ c. Baik d. Sangat baik	1 2 ☒ 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ☒ d. Gratis	1 2 3 ☒ 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ☒ 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4			

56

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 24 - 10 - 2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	P 1 2 3 ☒ 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	P 1 2 3 ☒ 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 ☒ 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat ☒ d. Sangat cepat	1 2 3 ☒ 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik ☒ d. Sangat baik	1 2 3 ☒ 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ☒ d. Gratis	1 2 3 ☒ 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ☒ 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4			

57

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22/10/2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : bpkb

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 23/10/2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bpkbb

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

59

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 23/10/2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : bphbb

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

60

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 24/04/2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : bphbb

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

61

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 23/10/2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : bphk

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 24/10/24

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : bpkhs

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

63

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 24/10/2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : BprHTB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 23/10/2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : BPHB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 (4)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 (4)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 (3) 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 (3) 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 (4)	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 (4)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 (4)	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 (4)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 (3) 4			

65

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 23/10/2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Usia tahun

Jenis Layanan yang diterima : bphtb

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 (4)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 (4)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 (3) 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 (3) 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 (3) 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 (4)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 (4)	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 (4)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 (3) 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 23/10/2024

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : BPHKTB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

67

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22/10/2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 ④	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 ③ 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 ③ 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 ④
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 ④	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 ④
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 ④	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ④
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 ③ 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22/02/2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : BPJS

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 30 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : BATB

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

70

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 21-10-2024 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : BPH TB

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

71

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 21-10-2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 31 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : BPHRB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 (4)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 (4)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 (4)	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 (4)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 (4)	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 (4)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 (4)	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 (4)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 (4)			

(72)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30-10-2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 25 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA STAF NOKALIS (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30 Oktober 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia29..... tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA...Perangkat Desa..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bayar Pajak Makan minum (konsumsi)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

79

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 29-10-24 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

75

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 21/10²⁴ Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 31 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : bphkb

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

76

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30/10/2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

77

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 21 Oktober 2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 35 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : BPTB

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

78

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30/10/2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

79

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 25 / 10 / 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia24..... tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

80

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 24/10/2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 24 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Mengurus PBB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	P 1 2 3 ☒ 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	P 1 2 3 ☒ 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 ☒ 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat ☒ c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 ☒ 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup ☒ c. Baik d. Sangat baik	1 2 ☒ 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ☒ d. Gratis	1 2 3 ☒ 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ☒ 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4			

81

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 24/10/2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 (4)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 (4)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 (4)	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 (4)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 (4)	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 (4)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 (4)	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 (4)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 (4)			

82

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 24/10/2024.

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 36 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 23 Oktober 2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia27..... tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

(84)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22 Oktober 2024 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia45..... tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : PBB

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 ☒ 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 ☒ 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 ☒ 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 ☒ 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat ☒ c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 ☒ 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik ☒ d. Sangat baik	1 2 3 ☒ 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ☒ d. Gratis	1 2 3 ☒ 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 ☒ 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 ☒ 4			

85

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22 Oktober 2024 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA..... (sebutkan) *Staf Notaris*
Jenis Layanan yang diterima : *PKB*

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

88

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei :
22 October 2024

Jam Survei :
☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pengambilan SPPT Sahlinan dan mutasi

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

87

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 22 Oktober 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia 25 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

88

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei :
22/10/24

Jam Survei :
☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

89

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 28/02/2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 23 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☒ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

90

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia 26 tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1

☒ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 29 Oktober 2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 25 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan PBB.

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

97

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 29 oktober 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia 32 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 29/10/21

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 32 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

95

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 21-10-2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 28 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : BPJS

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 30 - 10 - 2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 34 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 25 Oktober 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 25 Oktober 2024

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei : 28 Oktober 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENDAPATAN KABUPATEN BANJAR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			