



LAPORAN SKM

(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)



**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN DEMAK
SEMESTER 2
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan KaruniaNya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Semester 2 Tahun 2022 pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pemerintah daerah diwajibkan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak sebagai bagian dari Perangkat Daerah mempunyai komitmen melakukan reformasi birokrasi. Salah satu upaya tindak lanjut dari komitmen reformasi birokrasi adalah melakukan perbaikan layanan publik. Dalam upaya tersebut, Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja Organisasi Perangkat Daerahnya. Evaluasi berwujud dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada akhirnya kami gunakan sebagai dasar pijakan untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Selain itu hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan kedepan guna memperbaiki kekurangan yang ada dalam pelayanan publik dalam melakukan reformasi birokrasi,

Demikian yang dapat kami sampaikan, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu memberikan petunjuk agar kedepan kami bisa lebih baik lagi.

KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN DEMAK



Drs. AGUS MUSYAFAK, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19670821 198607 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Sasaran.....	3
D. Ruang Lingkup.....	3
E. Maksud dan Tujuan.....	4
F. Manfaat.....	4
BAB II. METODOLOGI SURVEY	
A. Instrumen Survey.....	5
B. Deskripsi Responden.....	5
C. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data.....	9
BAB III. HASIL DAN ANALISA DATA	
A. Identitas Responden.....	10
B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.....	11
BAB IV. HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT	
A. Analisa Hasil Survey	15
B. Tindak Lanjut.....	15
BAB V. PENUTUP.....	17
LAMPIRAN.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Upaya mewujudkan *clean goverment* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan system Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak yang dibentuk dengan Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak, mempunyai komitmen serta tanggungjawab yang besar dalam upaya mewujudkan reformasi birokrasi. Komitmen ini tentunya bukan hanya sekedar wacana yang tertuang dalam kertas kerja, namun diimplementasikan dalam berbagai upaya termasuk di antaranya adalah dalam pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi atas kinerja yang telah dilakukan. Evaluasi ini berwujud pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan masyarakat, Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak diharapkan dapat menjadi institusi pelayanan bagi masyarakat yang berorientasi pada kualitas hasil kerja secara profesional dan transparan.

Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolak ukur perbaikan pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

B. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak.
- e. Peraturan Bupati Demak Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah;

C. Sasaran

Adalah Perangkat Daerah dan Masyarakat yang mempunyai hubungan dengan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak, yaitu Perangkat Daerah yang membutuhkan layanan proses pencairan anggaran berupa proses penerbitan SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana), masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Proses Pengurusan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Penyusunan Laporan Keuangan SKPD dan Pemanfaatan Aset Daerah. Dari Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Pelaksanaan SKM di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak merupakan salah satu Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada Perangkat Daerah dan Masyarakat pembayar pajak. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online kepada responden pengguna layanan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

E. Maksud dan Tujuan

Maksud Pengukuran SKM di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

F. Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah:

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan;
2. Sebagai bahan/data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan masyarakat, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh masyarakat; dan
6. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja menuju kebaikan.

BAB II METODOLOGI SURVEY

A. Instrumen Survey

Pelaksanaan SKM dilakukan selama 129 hari atau 6 bulan yaitu mulai tanggal 01 Juli s/d 31 Desember 2022, dengan tahapan - tahapan sebagai berikut :

1. **Penyiapan Bahan / Kuesioner.**

Kepala Sub Umum dan Kepegawaian dengan berkoordinasi pada masing-masing Bidang/Seksi menyusun instrumen survey berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

2. **Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan.**

Jumlah responden sebanyak 360 responden ditentukan secara acak yang diambil dari Bendahara Perangkat Daerah dan Masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah. Adapun rinciannya adalah Pengguna layanan SP2D, masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Proses Pengurusan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Penyusunan Laporan Keuangan SKPD dan Pemanfaatan Aset Daerah. Dari hasil penyebaran kuesioner didapat 186 responden.

3. **Pelaksanaan Survey.**

Penyebaran kuesioner di mulai sejak tanggal 01 Juli 2022.

4. **Pengolahan Hasil Survey.**

Pengolahan Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer, untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk kuesioner SKM Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak seluruhnya, sehingga pengolahannya berpedoman pada rumus yang telah ditetapkan.

5. **Pelaporan Hasil.**

Pelaporan hasil dibuat pada tanggal 03 Januari 2023.

B. Deskripsi Responden

Responden dalam survey kepuasan masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan yang

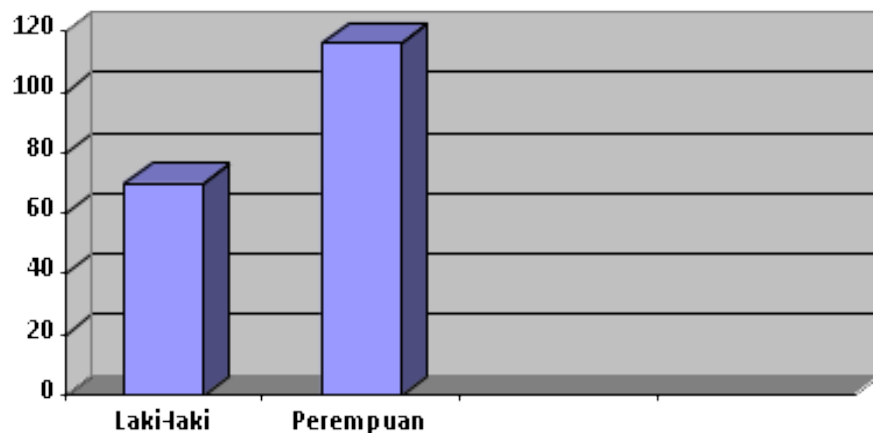
diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

Adapun pelayanan selama ini yang diberikan kepada responden ada beberapa unsur antara lain dari unsur Perangkat Daerah untuk pelayanan SP2D, masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Proses Pengurusan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Penyusunan Laporan Keuangan SKPD dan Pemanfaatan Aset Daerah di wilayah Kabupaten Demak. Selanjutnya untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survey, responden terpilih ditetapkan sejumlah 186 Orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada pada masing-masing jenis pelayanan.

Dari hasil kuesioner pelayanan yang disebar sebanyak 186 lembar terdapat hasil sebagai berikut :

a. Berdasarkan jenis kelamin

Gambar 2.1
Jenis Kelamin Responden



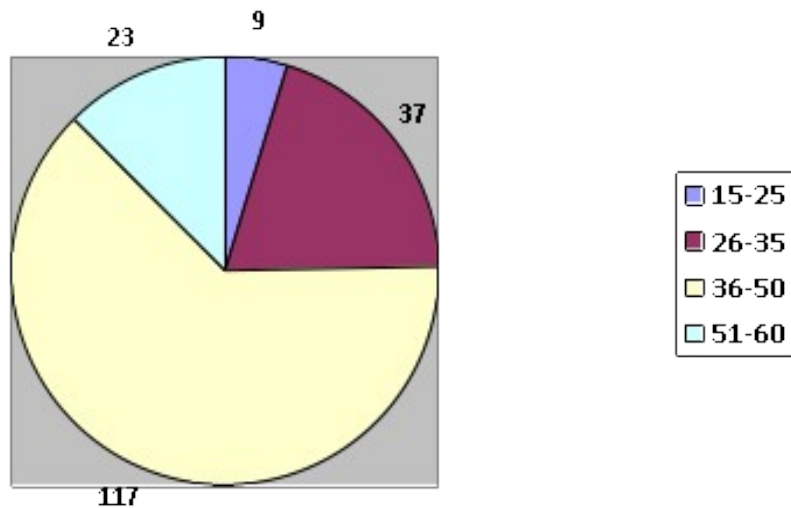
Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kabupaten Demak
Tahun 2022 Semester 2

Dari data diagram diatas menyatakan bahwa responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 116 orang yang lebih banyak memberikan pendapat dibanding responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 70 orang.

b. Usia

Kriteria responden berdasarkan usia terbagi menjadi empat kategori, yakni usia dari 15 sampai 25 tahun, 26 sampai 35 tahun, 36 sampai 50 tahun, dan 51 sampai 60 tahun. Perbedaan kondisi individu seperti usia sangat berpengaruh dalam memberikan pendapatnya pada kuesioner. Berikut komposisi responden berdasarkan usia.

Gambar 2.2
Usia Responden



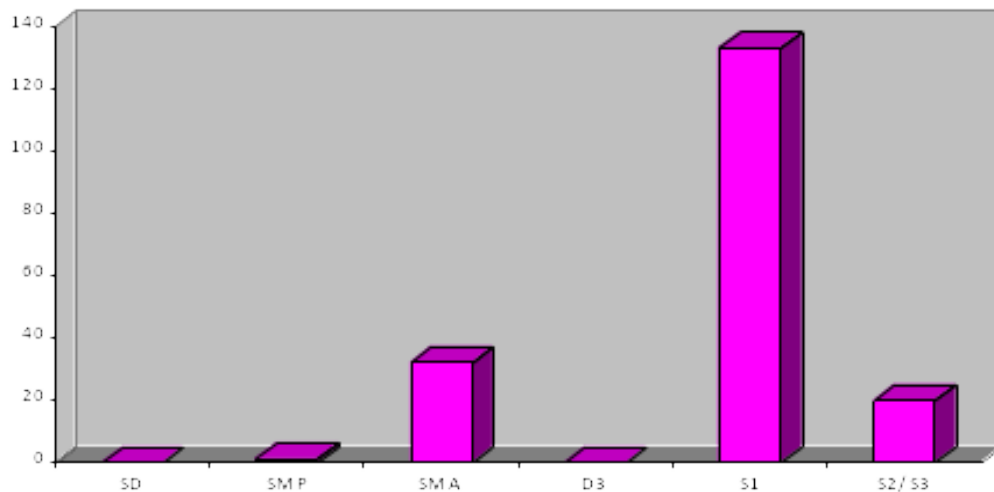
Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kabupaten Demak Tahun 2022 semester 2

Berdasarkan data diagram diatas, usia responden yang paling dominan adalah usia antara 36 sampai dengan 50 tahun, yaitu sebanyak 117 responden. Sedangkan terbesar kedua sebanyak 37 responden usia antara 26 tahun sampai dengan 35 tahun. Disusul dengan responden pada usia 51 sampai dengan 60 tahun sebanyak 23 responden dan yang paling rendah ada pada responden usia antara 15 sampai 25 tahun sebanyak 9 responden.

c. Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan kita, ini berarti bahwa setiap manusia berhak mendapat dan berharap untuk selalu berkembang dalam pendidikan. Pendidikan secara umum mempunyai suatu proses kehidupan dalam mengembangkan diri tiap individu untuk dapat hidup dan melangsungkan kehidupan. Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat ini, tingkat pendidikan di dasar pada tingkat pendidikan SD keatas.

Gambar 2.3
Pendidikan Responden



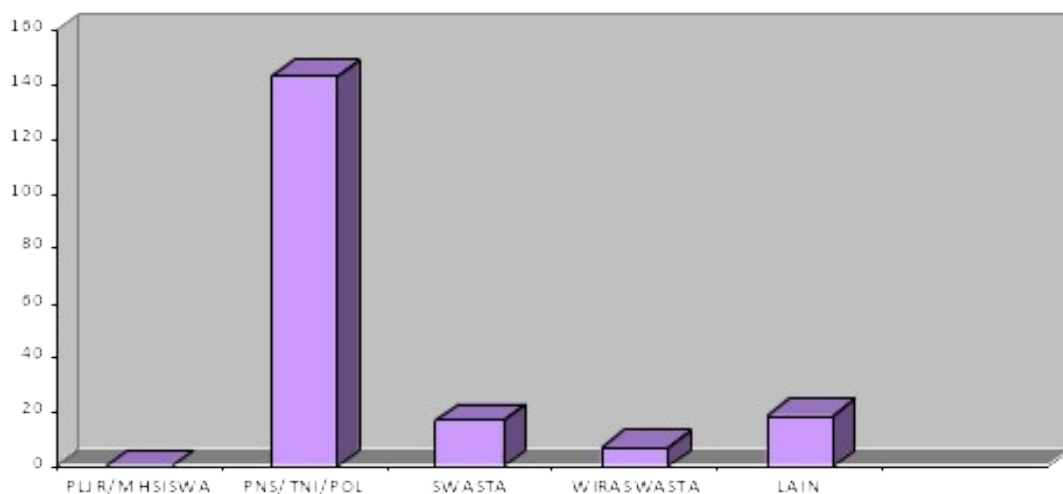
Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kabupaten Demak Tahun 2022 Semester 2

Dari data diagram diatas, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan S1 sebesar 133. Sedangkan responden berpendidikan SMA sebesar 32. Responden berpendidikan S2/S3 sebesar 20 responden dan SMP yaitu ada 1 responden. Semester 2 tahun 2022 tidak terdapat responden dengan pendidikan SD dan Diploma.

d. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasar pekerjaan terbagi atas Pelajar/mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, swasta, wiraswasta, dan Lainnya. Karakteristik.

Gambar 3.4
Pekerjaan Responden



Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kabupaten Demak Tahun 2022 Semester 2

Dari diagram gambar diatas diperoleh responden dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI terbesar yakni sebesar 143. Swasta 17, wiraswasta 7, pelajar/mahasiswa sebesar 0, dan untuk pekerjaan lainnya sebesar 19.

C. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik sebagai berikut :

1) Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- Membuat scoring/ nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai 4.
- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 3 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

2) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang ter isi}} \times \text{nilai penimbang}$$

3) Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

4) Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	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	A	Sangat Baik

BAB III HASIL DAN ANALISA DATA

A. Identitas Responden

Pelaksanaan SKM Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dilakukan dengan menggunakan teknik survey, yaitu masyarakat pengguna layanan mengisi kuesioner sendiri secara online dengan link <https://forms.gle/dAqihDQNpTDqQYc6A>.

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:
- Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut : alternatif jawaban '1' diberi nilai Buruk, '2' diberi nilai Cukup, '3' diberi nilai Baik dan '4' diberi nilai Sangat Baik.
 - Dalam memperhitungkan nilai SKM pada unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah butir}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

b. Nilai Persepsi

Unit Pelayanan dari masing-masing unsur kinerja pelayanan dapat ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	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	A	Sangat Baik

B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, perlu dilaksanakan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Evaluasi dilaksanakan dengan meminta pendapat masyarakat selaku pihak penerima/pengguna pelayanan. Salah satu metode evaluasi kinerja pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan hasilnya disusun dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pada tahun 2022 Semester 1, Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana di amanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara umum kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dipersepsikan baik oleh pengguna pelayanan publik. Pada semester 1 tahun 2022, Indeks Kepuasan Masyarakat **85,609**, dengan kategori B atau baik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak tahun 2022 semester 2 yaitu **85,801**.

Tabel 3.5
Nilai Rata – Rata IKM Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2022 Semester 1	Tahun 2022 Semester 2
1.	Persyaratan pelayanan	3,288	3,317
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,338	3,312
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,288	3,290
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,663	3,855
5.	Kepastian produk layanan	3,413	3,301
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,275	3,360
7.	Perilaku petugas layanan	3,325	3,371
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,700	3,774
9.	Sarana dan prasarana	3,563	3,339
	IKM	85,609	85,801

Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kabupaten Demak Semester 1 dan 2 tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, terjadi kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0,192 di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan

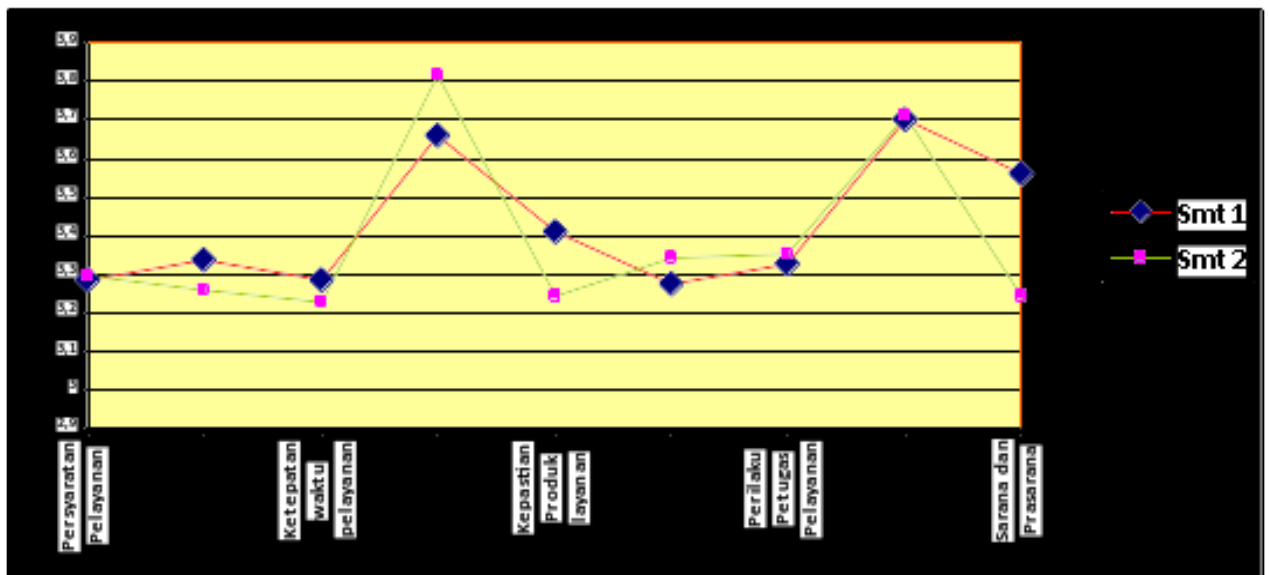
dan Aset Daerah Kabupaten Demak, di semester 2 tahun 2022 dari IKM semester 1 tahun 2022.

Tabel 3.5.1
Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Semester 2 Tahun 2022

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2022 Smt 2	Mutu Kinerja
1.	Persyaratan pelayanan	3,317	B
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,312	B
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,290	B
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,855	A
5.	Kepastian produk layanan	3,301	B
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,360	B
7.	Perilaku petugas layanan	3,371	B
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,774	A
9.	Sarana dan prasarana	3,339	B
	IKM	85,801	B

Gambar 3.6

NRR IKM Per Unsur smt 1 dan smt 2 tahun 2022



Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kabupaten Demak Tahun 2022 semester 1 dan semester 2

Dilihat pada tabel diatas, hasil survei tahun 2022 semester 2 yaitu :

1. Kesesuaian Persyaratan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,317 atau baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 1 tahun 2022 yaitu 3,288 ada peningkatan 0,029. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang dimohonkan.

2. Prosedur Pelayanan

Hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,312 atau baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 1 tahun 2022 yaitu 3,338 ada penurunan 0,026. Dalam hal ini prosedur pelayanan yang diberikan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat bisa lebih mudah menggunakan layanan yang ada.

3. Ketetapan Waktu

Hasil survey unsur ini adalah 3,290 atau baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 1 tahun 2022 yaitu 3,288 ada kenaikan 0,002. Ketepatan Waktu Pelayanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak, sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan.

4. Kesesuaian Biaya

Hasil survey menunjukkan nilai 3,855 atau sangat baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 1 tahun 2022 yaitu 3,663 ada peningkatan 0,192. Hal ini karena Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak tidak memungut biaya tambahan apapun dalam setiap pelayanan yang diberikan.

5. Hasil Pelayanan dengan Target yang Ditetapkan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,301 atau baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 1 tahun 2022 yaitu 3,413 ada penurunan 0,112.

6. Kompetensi Petugas

Hasil survey menunjukkan nilai 3,360 atau baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan, Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak diampu oleh pelaksana yang memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengetahuan sesuai bidang masing-masing. Adanya pelatihan dan studi banding sehingga menambah pengetahuan petugas. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 1 tahun 2022 yaitu 3,275 ada peningkatan 0,085.

7. Tingkat Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Petugas

Hasil survey menunjukkan nilai 3,371 atau baik. Kepastian keberadaan petugas dalam pelayanan selalu siap karena keberadaan petugas ini menjadi kunci keberhasilan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak. Dalam seluruh layanan yang diberikan petugas pelayanan menunjukkan kemampuan yang baik dan petugas pelayanan melayani dengan ramah serta sopan sehingga masyarakat merasa puas. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 1 tahun 2022 yaitu 3,325 ada peningkatan 0,046.

8. Sarana Pengaduan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,774 atau sangat baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 1 tahun 2022 yaitu 3,700 ada peningkatan 0,074. Hal ini dikarenakan sudah ada sarana prasarana pengaduan dan tindak lanjut atas aduan yang disampaikan dan ini terus menerus dilakukan sampai tidak ada lagi keluhan dari masyarakat dan adanya SP4N Laporan.

9. Kelengkapan Sarana Prasarana

Hasil survey menunjukkan nilai 3,339 atau baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 1 tahun 2022 yaitu 3,563 ada penurunan 0,224.

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT

A. ANALISA HASIL SURVEY

Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan BPKPAD Kabupaten Demak kepada masyarakat mendapat nilai BAIK, namun demikian masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. SKM Semester 2 tahun 2022 dilaksanakan mulai tanggal 01 Juli s/d 31 Desember 2022;
2. Responden SKM adalah para stakeholder/masyarakat pengguna layanan pada BPKPAD Kabupaten Demak yang terdiri dari Pengguna layanan SP2D, masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Proses Pengurusan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Penyusunan Laporan Keuangan SKPD dan Pemanfaatan Aset Daerah;
3. Hasil SKM semester 2 tahun 2022 pada BPKPAD Kabupaten Demak adalah BAIK yaitu dengan nilai **85,801**;
4. Unsur terkuat/tertinggi yaitu kesesuaian biaya, karena memang pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak tidak dipungut biaya atau gratis. Selain memiliki unsur terkuat, juga memiliki unsur yang masih perlu diperbaiki yaitu ketetapan waktu layanan.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak secara akumulatif pada tahun 2022 (IKM rata-rata dari semester 1 dan 2) adalah **85,705** kategori **baik**.

B. TINDAK LANJUT

Rencana Tindak lanjut yang harus dilaksanakan berdasarkan analisa hasil survey diatas adalah sebagai berikut :

1. Unsur layanan yang memiliki NRR terendah di BPKPAD Kabupaten Demak adalah Unsur ketepatan waktu layanan, yaitu 3,290. Untuk menindaklanjutinya yaitu bila dimungkinkan untuk menambah jumlah personel agar dapat membantu pelayanan pada masyarakat.

2. Unsur layanan yang memiliki NRR terendah kedua di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak adalah Unsur Produk layanan yaitu 3,301. Unsur Produk layanan akan ditindaklanjuti dengan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP.
3. Unsur layanan yang memiliki NRR tertinggi di BPKPAD Kabupaten Demak adalah Unsur kesesuaian biaya. Hal ini karena memang pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak tidak dipungut biaya atau gratis..

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan Survei Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB V PENUTUP

Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022 semester 2 dari bulan Juli sampai dengan Desember 2022 adalah 85,801. Sedangkan hasil diperoleh IKM Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak pada tahun 2022 yang merupakan gabungan semester 1 dan semester 2 adalah **85,705 kategori baik**.

Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak akan tetap berupaya meningkatkan Pelayanan Publiknya dengan melakukan perbaikan pada unsur layanan yang masih kurang dan akan tetap mempertahankan, menjaga dan meningkatkan capaian IKM yang telah diraih demi Kepuasan Masyarakat.

Tersusunnya Laporan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi yang berguna, khususnya dalam upaya untuk meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan publik Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

Demak, 19 Januari 2023

KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN,
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN DEMAK



Drs. AGUS MUSYAFK, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19670821 198607 1 001

LAMPIRAN

KUESIONER PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN DEMAK**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2022

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya melaksanakan PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. penyusunan tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Demak, 19 Januari 2023
KEPALA BPKPAD KABUPATEN DEMAK



Drs. AGUS MUSYAFAK, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19670821 198607 1 001

**INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN DEMAK**

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

UNIT PELAYANAN : PELAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH
ALAMAT : JL. KYAI JEBAT NO. 881 A
TELEPON/FAX : (0291) 685660

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

* Required

1. *Jam Survey* : *

Check all that apply.

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

2. *Jam Survey* : *

Check all that apply.

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

PROFIL

3. **Jenis Kelamin** *

Check all that apply.

L

P

4. **Usia**

Check all that apply.

15 s/d 25 Tahun

26 s/d 35 Tahun

36 s/d 50 Tahun

51 s/d 60 Tahun

5. Pendidikan *

Check all that apply.

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

6. Pekerjaan *

Check all that apply.

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- LAINNYA

7. JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

Check all that apply.

- PELAYANAN SP2D
- PELAYANAN BPHTB
- PELAYANAN PBB
- PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
- PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**8. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan * jenis pelayanannya.**

Mark only one oval.

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

9. **2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** *

Mark only one oval.

- a. Tidak mudah.
 b. Kurang mudah.
 c. Mudah.
 d. Sangat mudah.

10. **3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** *

Mark only one oval.

- a. Tidak cepat.
 b. Kurang cepat.
 c. Cepat.
 d. Sangat cepat.

11. **4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.** *

Mark only one oval.

- a. Sangat Mahal.
 b. Cukup Mahal
 c. Murah
 d. Gratis.

12. **5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** *

Mark only one oval.

- a. Tidak sesuai.
 b. Kurang sesuai.
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai.

13. **6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.** *

Mark only one oval.

- a. Tidak Kompeten.
 b. Kurang Kompeten.
 c. Kompeten.
 d. Sangat Kompeten.

14. **7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.** *

Mark only one oval.

- a. Tidak Sopan dan Ramah.
 b. Kurang Sopan dan Ramah.
 c. Sopan dan Ramah.
 d. Sangat Sopan dan Ramah.

15. **8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan.** *

Mark only one oval.

- a. Tidak Ada.
 b. Ada tetapi tidak di terapkan.
 c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
 d. Diterapkan sepenuhnya

16. **9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan** *

Mark only one oval.

- a. Buruk.
 b. Cukup.
 c. Baik.
 d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

17. KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

18. SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

**HASIL ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BPKPAD KABUPATEN DEMAK
SEMESTER 2 TAHUN 2022**

No	Pendidikan					Pekerjaan					Usia	Jenis Kelamin		
	Tamat SD	Tamat SMP	Tamat SMA	Tamat Akademi	Tamat S1	Tamat S2/S3	Pjlr/ Mahasiswa	PNS/ TNI/ POLRI	Swasta	Wira swasta		Lain nya	Pria	Wanita
1					1					1		36 s/d 50	1	
2						1			1			26 s/d 35		1
3					1						1	36 s/d 50	1	
4					1			1				26 s/d 35	1	
5					1			1				26 s/d 35		1
6					1			1				36 s/d 50	1	
7						1					1	36 s/d 50		1
8					1			1				51 s/d 60	1	
9					1			1				26 s/d 35		1
10						1		1				36 s/d 50	1	
11					1			1				36 s/d 50		1
12					1			1				15 s/d 25	1	
13						1		1				36 s/d 50	1	
14			1					1				51 s/d 60	1	
15					1			1				36 s/d 50		1
16			1					1				36 s/d 50	1	
17			1								1	36 s/d 50	1	
18					1						1	15 s/d 25		1
19					1			1				36 s/d 50	1	
20					1			1				36 s/d 50	1	
21					1				1			36 s/d 50	1	
22					1			1				51 s/d 60	1	
23			1					1				36 s/d 50	1	
24			1								1	51 s/d 60	1	
25			1					1				26 s/d 35	1	
26						1		1				26 s/d 35		1
27					1			1				36 s/d 50	1	
28						1		1				36 s/d 50		1
29					1			1				36 s/d 50		1
30					1			1				36 s/d 50	1	
31			1					1				36 s/d 50	1	
32					1			1				36 s/d 50		1
33			1					1				51 s/d 60		1
34					1			1				26 s/d 35	1	
35					1			1				36 s/d 50		1
36					1			1				36 s/d 50		1
37					1						1	26 s/d 35	1	
38					1			1				36 s/d 50		1
39					1			1				26 s/d 35		1
40			1					1				36 s/d 50	1	
41					1				1			36 s/d 50		1
42					1			1				36 s/d 50		1
43					1			1				36 s/d 50		1
44					1				1			36 s/d 50		1
45					1			1				36 s/d 50		1
46						1				1		36 s/d 50		1
47					1						1	15 s/d 25		1
48					1			1				36 s/d 50		1
49					1						1	36 s/d 50	1	
50					1				1			36 s/d 50	1	
51					1			1				36 s/d 50	1	
52					1			1				36 s/d 50		1
53					1			1				36 s/d 50	1	
54					1			1				36 s/d 50		1
55					1				1			26 s/d 35	1	
56					1			1				36 s/d 50	1	
57					1			1				36 s/d 50		1
58					1			1				36 s/d 50		1
59					1			1				26 s/d 35		1
60					1				1			36 s/d 50		1
61			1					1				51 s/d 60	1	
62					1			1				36 s/d 50		1
63						1			1			36 s/d 50		1
64					1			1				36 s/d 50		1
65			1					1				36 s/d 50	1	
66					1			1				26 s/d 35		1
67					1			1				15 s/d 25		1
68					1			1				51 s/d 60	1	
69					1			1				36 s/d 50	1	
70					1			1				36 s/d 50		1
71			1					1				36 s/d 50		1
72					1			1				36 s/d 50		1
73					1			1				36 s/d 50		1
74					1			1				36 s/d 50		1
75			1								1	26 s/d 35		1
76			1					1				26 s/d 35		1
77			1					1				36 s/d 50	1	
78			1					1				36 s/d 50		1
79					1			1				36 s/d 50		1
80					1			1				36 s/d 50		1

No	Pendidikan						Pekerjaan					Usia	Jenis Kelamin	
	Tamat SD	Tamat SMP	Tamat SMA	Tamat Akademi	Tamat S1	Tamat S2/S3	Pjkr/Maha siswa	PNS/TNI/POLRI	Swasta	Wira swasta	Lain nya		Pria	Wanita
81						1		1						
82					1							36 s/d 50		1
83			1					1				36 s/d 50		1
84					1			1				36 s/d 50		1
85					1			1				26 s/d 35	1	
86					1			1				36 s/d 50		1
87						1		1				36 s/d 50		1
88			1									36 s/d 50		1
89					1			1				36 s/d 50		1
90					1			1				36 s/d 50		1
91					1			1				36 s/d 50		1
92						1		1				36 s/d 50		1
93					1			1				51 s/d 60	1	
94					1			1				36 s/d 50		1
95					1			1				51 s/d 60		1
96					1				1			36 s/d 50	1	
97					1			1				26 s/d 35	1	
98					1			1				36 s/d 50		1
99						1		1				26 s/d 35		1
100					1			1				26 s/d 35		1
101						1		1				36 s/d 50		1
102					1			1				36 s/d 50		1
103					1			1				36 s/d 50	1	
104					1			1				26 s/d 35		1
105					1			1				26 s/d 35		1
106					1			1				36 s/d 50		1
107			1						1			36 s/d 50		1
108					1			1				26 s/d 35	1	
109					1			1				51 s/d 60		1
110					1			1				26 s/d 35	1	
111					1			1				36 s/d 50	1	
112						1		1				36 s/d 50		1
113					1			1				51 s/d 60		1
114					1			1				51 s/d 60		1
115					1				1			36 s/d 50		1
116						1		1				36 s/d 50	1	
117					1			1				51 s/d 60	1	
118					1			1				26 s/d 35		1
119					1			1				36 s/d 50		1
120					1				1			26 s/d 35		1
121					1			1				26 s/d 35	1	
122						1		1				36 s/d 50		1
123					1			1				36 s/d 50		1
124					1			1				26 s/d 35		1
125					1			1				36 s/d 50		1
126					1			1				36 s/d 50		1
127					1			1				36 s/d 50	1	
128					1			1				36 s/d 50		1
129					1			1				36 s/d 50	1	
130					1			1				26 s/d 35	1	
131					1				1			26 s/d 35		1
132					1			1				36 s/d 50		1
133					1			1				15 s/d 25		1
134		1						1				36 s/d 50	1	
135					1			1				36 s/d 50		1
136					1			1				36 s/d 50		1
137					1			1				36 s/d 50		1
138						1				1		26 s/d 35	1	
139					1			1				51 s/d 60		1
140			1					1				36 s/d 50		1
141					1			1				26 s/d 35		1
142					1			1				36 s/d 50		1
143					1			1				36 s/d 50		1
144					1						1	51 s/d 60	1	
145					1			1				36 s/d 50	1	
146			1								1	36 s/d 50	1	
147					1						1	15 s/d 25	1	
148					1			1				26 s/d 35		1
149					1			1				36 s/d 50		1
150					1			1				36 s/d 50		1
151			1					1				51 s/d 60	1	
152					1			1				36 s/d 50		1
153					1			1				36 s/d 50		1
154					1			1				36 s/d 50		1
155			1					1				51 s/d 60	1	
156					1			1				26 s/d 35		1
157					1			1				51 s/d 60		1
158					1			1				26 s/d 35	1	
159			1								1	15 s/d 25	1	
160			1					1				51 s/d 60	1	
161					1			1				51 s/d 60	1	
162					1						1	26 s/d 35	1	
163						1		1				36 s/d 50		1

No	Pendidikan						Pekerjaan					Usia	Jenis Kelamin	
	Tamat SD	Tamat SMP	Tamat SMA	Tamat Akademi	Tamat S1	Tamat S2/S3	Pjlr/Mahasiswa	PNS/TNI/POLRI	Swasta	Wira swasta	Lain nya		Pria	Wanita
164					1			1				26 s/d 35		1
165					1			1				36 s/d 50	1	
166					1			1				36 s/d 50		1
167			1					1				51 s/d 60	1	
168					1					1		26 s/d 35		1
169			1						1			36 s/d 50		1
170					1			1				36 s/d 50	1	
171					1			1				26 s/d 35		1
172					1					1		15 s/d 25		1
173			1					1				36 s/d 50	1	
174			1					1				36 s/d 50	1	
175			1							1		36 s/d 50		1
176					1			1				51 s/d 60		1
177					1			1				36 s/d 50		1
178					1				1			26 s/d 35	1	
179					1			1				15 s/d 25		1
180						1		1				36 s/d 50		1
181			1					1				36 s/d 50		1
182					1			1				36 s/d 50	1	
183			1					1				36 s/d 50	1	
184					1				1			36 s/d 50		1
185					1			1				36 s/d 50		1
186						1			1			51 s/d 60		1
Jml	0	1	32	0	133	20	0	143	17	7	19		70	116

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	4	4	3	3	4	4	4
6	3	3	3	4	4	3	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4
10	3	4	3	4	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	4	3	3	3	3
15	3	3	4	4	3	4	4	4	4
16	3	3	3	3	4	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	4	3	4	3	4	4	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	3	4	4	3	3
21	3	3	3	4	3	3	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	4	3	4	4	3	4	4	4	4
24	4	3	3	4	3	3	3	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	3	4	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	4	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	4	3	3	3
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	3	3	3	4	4	3	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	3	4	4	4	3	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	4	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	3	4	3	4	4	4	4	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	3	3	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	4	3	4	4	3	4	4	4	3
59	4	4	4	4	3	3	3	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
123	3	3	3	4	3	4	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	4	4	3	4	3
126	3	3	3	4	3	4	4	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	4	3	4	3	4	4
132	3	4	3	4	3	3	4	4	3
133	3	3	3	4	3	3	3	4	3
134	4	3	3	4	3	4	3	4	3
135	3	3	3	4	3	4	4	4	4
136	4	4	3	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	4	3	4	3	4	3
138	4	4	4	4	4	3	3	4	3
139	3	3	3	4	3	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	4	3	3	4	3	3	3	3	3
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	4	4	3	4	4	4	4	4	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	3	3	4	3
150	3	3	3	4	3	3	3	4	3
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	4	4	3	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	4	3	4	3	3	3
155	3	3	3	4	3	3	3	4	4
156	3	4	3	4	3	3	3	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	4	3	3	3	4	3
159	4	3	4	3	4	3	3	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	4	3
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	4	3	4	3	3	4	4	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	3
166	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	4	4	4	4	4	3	4	4	4
168	4	3	3	4	3	4	3	4	3
169	3	4	4	4	4	3	3	4	3
170	4	4	4	4	4	4	4	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	3	3	4	4	3	4	4	3	3
173	3	3	3	3	3	3	4	4	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	4	4	4	3	3	4	4	3
176	4	3	4	4	4	3	4	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3
178	3	3	4	4	3	4	4	4	4
179	3	3	3	4	3	3	3	4	3
180	3	3	3	4	3	4	3	3	3
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	3	3	3	3	3	3	3	4	3
183	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	4	4	4	4	3	3	3	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
186	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	617	616	612	717	614	625	627	702	621	
NRR / Unsur	3,317	3,312	3,290	3,855	3,301	3,360	3,371	3,774	3,339	
NRR tertbg/ unsur	0,368	0,368	0,365	0,428	0,366	0,373	0,374	0,419	0,371	*)
IKM Unit pelayanan									3,432	
									**) 85,801	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,317
U2	Prosedur	3,312
U3	Waktu pelayanan	3,290
U4	Biaya/tarif	3,855
U5	Produk layanan	3,301
U6	Kompetensi pelaksana	3,360
U7	Perilaku pelaksana	3,371
U8	Penanganan Pengaduan	3,774
U9	Sarana dan Prasarana	3,339

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

smt 1	85,609
smt 2	85,801
	85,705

Nilai IKM Tahun 2022 adalah 85,705
(Pembulatan)

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

L

P

Usia

15 s/d 25 Tahun

26 s/d 35 Tahun

36 s/d 50 Tahun

51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

PELAYANAN SP2D

PELAYANAN BPHTB

PELAYANAN PBB

PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD

PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Pelayanan bagus, tidak dipungut biaya selain yg resmi

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

L

P

Usia

15 s/d 25 Tahun

26 s/d 35 Tahun

36 s/d 50 Tahun

51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

PELAYANAN SP2D

PELAYANAN BPHTB

PELAYANAN PBB

PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD

PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Baik dalam pelayanan

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Lebih di tingkatkan

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
 P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

sangat memaskan

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Untuk terbit biling da ttd el jangan terlalu lama"

This content is neither created nor endorsed by Google.



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

* Required

1. *Jam Survey* : *

Check all that apply.

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

2. *Jam Survey* : *

Check all that apply.

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL3. *Jenis Kelamin* *

Check all that apply.

- L
 P

4. *Usia*

Check all that apply.

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

5. *Pendidikan* *

Check all that apply.

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

6. *Pekerjaan* *

Check all that apply.

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

7. *JENIS LAYANAN YANG DITERIMA* *

Check all that apply.

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

8. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan * jenis pelayanannya.

Mark only one oval.

- a. Tidak sesuai.
 b. Kurang sesuai.
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai.

9. 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

Mark only one oval.

- a. Tidak mudah.
 b. Kurang mudah.
 c. Mudah.
 d. Sangat mudah.

10. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak cepat.
 b. Kurang cepat.
 c. Cepat.
 d. Sangat cepat.

11. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- a. Sangat Mahal.
 b. Cukup Mahal
 c. Murah
 d. Gratis.

12. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak sesuai.
 b. Kurang sesuai.
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai.

13. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak Kompeten.
 b. Kurang Kompeten.
 c. Kompeten.
 d. Sangat Kompeten.

14. 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak Sopan dan Ramah.
 b. Kurang Sopan dan Ramah.
 c. Sopan dan Ramah.
 d. Sangat Sopan dan Ramah.

15. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak Ada.
 b. Ada tetapi tidak di terapkan.
 c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
 d. Diterapkan sepenuhnya

16. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

Mark only one oval.

- a. Buruk.
 b. Cukup.
 c. Baik.
 d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

17. KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

18. SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
- 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
- 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
- P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
- 26 s/d 35 Tahun
- 36 s/d 50 Tahun
- 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
- PELAYANAN BPHTB
- PELAYANAN PBB
- PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
- PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Sangat cepat merespon kendala dalam pengurusan pelayanan

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

* Required

1. *Jam Survey* : *

Check all that apply.

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

2. *Jam Survey* : *

Check all that apply.

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

3. *Jenis Kelamin* *

Check all that apply.

- L
 P

4. *Usia*

Check all that apply.

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

5. *Pendidikan* *

Check all that apply.

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

6. *Pekerjaan* *

Check all that apply.

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

7. *JENIS LAYANAN YANG DITERIMA* *

Check all that apply.

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

8. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

Mark only one oval.

- a. Tidak sesuai.
 b. Kurang sesuai.
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai.

9. 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

Mark only one oval.

- a. Tidak mudah.
 b. Kurang mudah.
 c. Mudah.
 d. Sangat mudah.

10. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak cepat.
 b. Kurang cepat.
 c. Cepat.
 d. Sangat cepat.

11. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- a. Sangat Mahal.
 b. Cukup Mahal
 c. Murah
 d. Gratis.

12. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak sesuai.
 b. Kurang sesuai.
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai.

13. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak Kompeten.
 b. Kurang Kompeten.
 c. Kompeten.
 d. Sangat Kompeten.

14. 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak Sopan dan Ramah.
 b. Kurang Sopan dan Ramah.
 c. Sopan dan Ramah.
 d. Sangat Sopan dan Ramah.

15. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak Ada.
 b. Ada tetapi tidak di terapkan.
 c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
 d. Diterapkan sepenuhnya

16. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

Mark only one oval.

- a. Buruk.
 b. Cukup.
 c. Baik.
 d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

17. KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

18. SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

L

P

Usia

15 s/d 25 Tahun

26 s/d 35 Tahun

36 s/d 50 Tahun

51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

PELAYANAN SP2D

PELAYANAN BPHTB

PELAYANAN PBB

PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD

PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

baik

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

lebih ditingkatkan lagi IT support sistem untuk layanan online

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
 P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

menuaskan

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

dipertahankan

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
- 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
- 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
- P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
- 26 s/d 35 Tahun
- 36 s/d 50 Tahun
- 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
- PELAYANAN BPHTB
- PELAYANAN PBB
- PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
- PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Memuaskan

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Lebih ditingkatkan kecermatan & ketelitian saat verifikasi

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
 P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

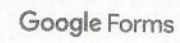
KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Sak jose

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Maju terus pantang mundur

This content is neither created nor endorsed by Google.



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

L

P

Usia

15 s/d 25 Tahun

26 s/d 35 Tahun

36 s/d 50 Tahun

51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

PELAYANAN SP2D

PELAYANAN BPHTB

PELAYANAN PBB

PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD

PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Luar biasa

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Pertahankan

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

* Required

1. *Jam Survey* : *

Check all that apply.

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

2. *Jam Survey* : *

Check all that apply.

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL3. *Jenis Kelamin* *

Check all that apply.

- L
 P

4. *Usia*

Check all that apply.

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

5. *Pendidikan* *

Check all that apply

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

6. *Pekerjaan* *

Check all that apply.

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

7. *JENIS LAYANAN YANG DITERIMA* *

Check all that apply.

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

8. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecsesuaian persyaratan pelayanan dengan * jenis pelayanannya.

Mark only one oval.

- a. Tidak sesuai.
 b. Kurang sesuai.
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai.

9. 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit *
ini.

Mark only one oval.

- a. Tidak mudah.
 b. Kurang mudah.
 c. Mudah.
 d. Sangat mudah.

10. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan *
pelayanan.

Mark only one oval.

- a. Tidak cepat.
 b. Kurang cepat.
 c. Cepat.
 d. Sangat cepat.

11. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- a. Sangat Mahal.
 b. Cukup Mahal
 c. Murah
 d. Gratis.

12. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara *
yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Mark only one oval.

- a. Tidak sesuai.
 b. Kurang sesuai.
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai.

13. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam *
pelayanan.

Mark only one oval.

- a. Tidak Kompeten.
 b. Kurang Kompeten.
 c. Kompeten.
 d. Sangat Kompeten.

14. 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait *
kesopanan dan keramahan.

Mark only one oval.

- a. Tidak Sopan dan Ramah.
 b. Kurang Sopan dan Ramah.
 c. Sopan dan Ramah.
 d. Sangat Sopan dan Ramah.

15. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan *
masukan.

Mark only one oval.

- a. Tidak Ada.
 b. Ada tetapi tidak di terapkan.
 c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
 d. Diterapkan sepenuhnya

16. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

Mark only one oval.

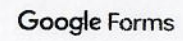
- a. Buruk.
 b. Cukup.
 c. Baik.
 d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

17. KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

18. SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

This content is neither created nor endorsed by Google.



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
 P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

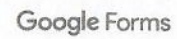
KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Keren

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Semangat melayani

This content is neither created nor endorsed by Google.



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
 P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN***KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA***

Baik dan perlu ditingkatkan dan dipertahankan

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Tig kalo ada permintaan data dll jgn terlalu mendesak

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
 P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Baik dan Ramah

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Tingkatkan pelayanan prima

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

L

P

Usia

15 s/d 25 Tahun

26 s/d 35 Tahun

36 s/d 50 Tahun

51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

PELAYANAN SP2D

PELAYANAN BPHTB

PELAYANAN PBB

PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD

PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

This content is neither created nor endorsed by Google.



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
- 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
- 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
- P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
- 26 s/d 35 Tahun
- 36 s/d 50 Tahun
- 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
- PELAYANAN BPHTB
- PELAYANAN PBB
- PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
- PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Pelayanan baik

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

-

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
- 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
- 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
- P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
- 26 s/d 35 Tahun
- 36 s/d 50 Tahun
- 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
- PELAYANAN BPHTB
- PELAYANAN PBB
- PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
- PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN**KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA**

Pelayanan Ramah dan cepat

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Meningkatkan lagi kualitas pelayanan

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
 P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Sudah baik perlu ditingkatkan lagi

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Peningkatan pelayanan

This content is neither created nor endorsed by Google.



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
 P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

* Required

1. *Jam Survey* : *

Check all that apply.

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

2. *Jam Survey* : *

Check all that apply.

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

3. *Jenis Kelamin* *

Check all that apply.

- L
 P

4. *Usia*

Check all that apply.

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

5. *Pendidikan* *

Check all that apply.

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

6. *Pekerjaan* *

Check all that apply.

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

7. *JENIS LAYANAN YANG DITERIMA* *

Check all that apply.

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

8. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

Mark only one oval.

- a. Tidak sesuai.
 b. Kurang sesuai.
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai.

9. 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

Mark only one oval.

- a. Tidak mudah.
 b. Kurang mudah.
 c. Mudah.
 d. Sangat mudah.

10. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak cepat.
 b. Kurang cepat.
 c. Cepat.
 d. Sangat cepat.

11. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- a. Sangat Mahal.
 b. Cukup Mahal
 c. Murah
 d. Gratis.

12. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak sesuai.
 b. Kurang sesuai.
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai.

13. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak Kompeten.
 b. Kurang Kompeten.
 c. Kompeten.
 d. Sangat Kompeten.

14. 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak Sopan dan Ramah.
 b. Kurang Sopan dan Ramah.
 c. Sopan dan Ramah.
 d. Sangat Sopan dan Ramah.

15. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

Mark only one oval.

- a. Tidak Ada.
 b. Ada tetapi tidak di terapkan.
 c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
 d. Diterapkan sepenuhnya

16. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

Mark only one oval.

- a. Buruk.
 b. Cukup.
 c. Baik.
 d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

17. KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

18. SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
 P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Sudah baik

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Ditingkatkan lagi penjadwalan layanan

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

L

P

Usia

15 s/d 25 Tahun

26 s/d 35 Tahun

36 s/d 50 Tahun

51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

PELAYANAN SP2D

PELAYANAN BPHTB

PELAYANAN PBB

PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD

PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Sangat baik sekali

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Di pertahankan/ditingkatkan

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jam Survey : *

- 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

- L
 P

Usia

- 15 s/d 25 Tahun
 26 s/d 35 Tahun
 36 s/d 50 Tahun
 51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN SP2D
 PELAYANAN BPHTB
 PELAYANAN PBB
 PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
 PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Mantab

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Lanjutkan

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Jam Survey : *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin *

L

P

Usia

15 s/d 25 Tahun

26 s/d 35 Tahun

36 s/d 50 Tahun

51 s/d 60 Tahun

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

PELAYANAN SP2D

PELAYANAN BPHTB

PELAYANAN PBB

PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD

PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak cepat.
- b. Kurang cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal.
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis.

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.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak Kompeten.
- b. Kurang Kompeten.
- c. Kompeten.
- d. Sangat Kompeten.

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.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. *

- a. Tidak Ada.
- b. Ada tetapi tidak di terapkan.
- c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan *

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik.
- d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

sangat baik dan cepat

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

ditingkatkan lagi

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms