



LAPORAN SKM

(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)



**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN DEMAK
SEMESTER 1
TAHUN 2023**

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 1 Tahun 2023 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.

Demak, 10 Juli 2023

KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN,
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN DEMAK


Drs. AGUS MUSYAFAK, M.Si
Pempina 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.....	8
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	14
B. Tindak Lanjut.....	14
BAB V. PENUTUP.....	16
LAMPIRAN.....	17

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 government* (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 mulai tanggal 02 Januari s/d 30 Juni 2023, 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 ditetapkan sebanyak 80 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.

3. **Pelaksanaan Survey.**

Penyebaran kuesioner di mulai sejak tanggal 02 Januari 2023.

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 Juli 2023.

B. Deskripsi Responden

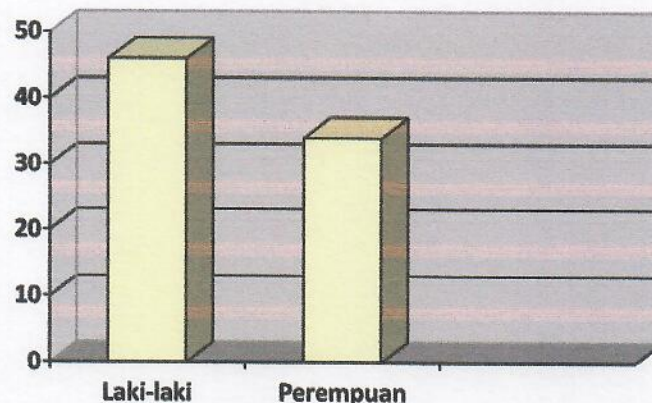
Responden dalam survey kepuasan masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

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 80 Orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada pada masing-masing jenis pelayanan.

Dari hasil kuesioner pelayanan yang disebar, sebanyak 80 lembar terdapat hasil sebagai berikut :

a. Berdasarkan jenis kelamin

Gambar 2.1
Jenis Kelamin Responden



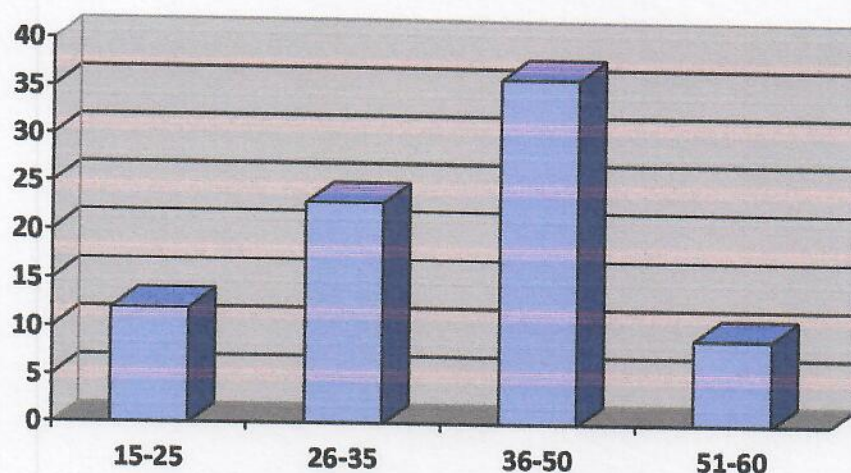
Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kabupaten Demak
Tahun 2023 Semester 1

Dari data diagram diatas menyatakan bahwa responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 34 orang lebih sedikit memberikan pendapat dibanding responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 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



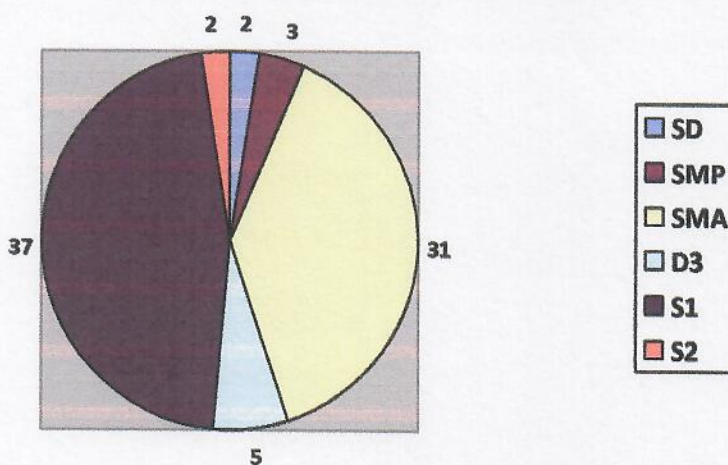
Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kab. Demak Tahun 2023 semester 1

Berdasarkan data diagram diatas, usia responden yang paling dominan adalah usia antara 36 sampai dengan 50 tahun, yaitu sebanyak 36 responden. Sedangkan terbesar kedua sebanyak 23 responden usia antara 26 tahun sampai dengan 35 tahun. Disusul dengan responden pada usia 15 sampai 25 tahun sebanyak 12 responden dan yang paling rendah ada pada responden usia antara 51 sampai dengan 60 tahun sebanyak 9 responden.

c. Pendidikan

Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat ini, tingkat pendidikan di dasar pada tingkat pendidikan SD keatas.

Gambar 2.3
Pendidikan Responden



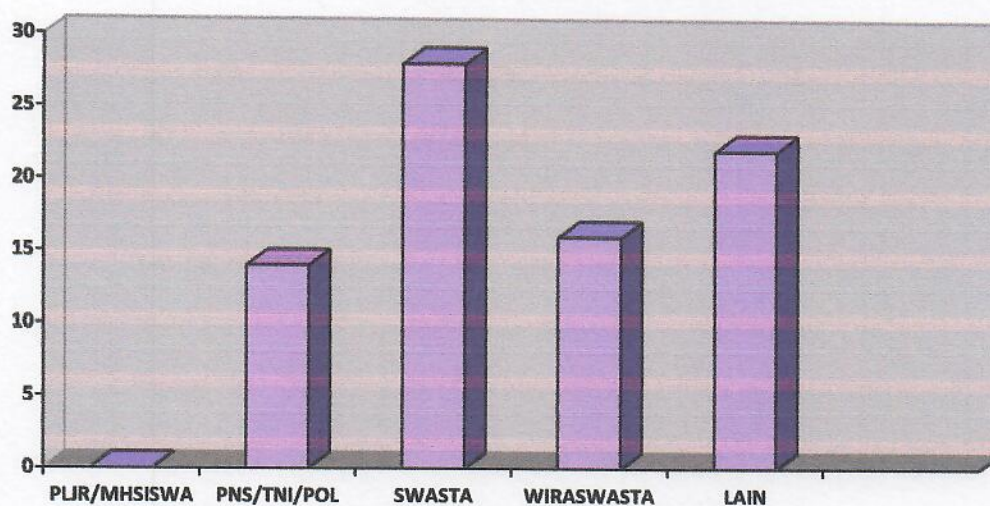
Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kab. Demak Tahun 2023 Semester 1

Dari data diagram diatas, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan S1 sebesar 37. Sedangkan responden berpendidikan SMA sebesar 31. Responden berpendidikan D3 sebesar 5. Responden berpendidikan SMP yaitu ada 3 dan responden berpendidikan S2/S3 sama dengan responden pendidikan SD yaitu sebesar 2 responden.

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 Kab. Demak Tahun 2023 Semester 1

Dari diagram gambar diatas diperoleh responden dengan pekerjaan Swasta sebesar 28, pekerjaan lainnya sebesar 22, Wiraswasta 16, PNS/TNI/POLRI sebesar 14, dan untuk pelajar/mahasiswa sebesar 0.

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:

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

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 secara online.

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 2023 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 2 tahun 2022, Indeks Kepuasan Masyarakat **85,705**, dengan kategori B atau baik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak tahun 2023 semester 1 yaitu **85,852**.

Tabel 3.5
Nilai Rata – Rata IKM Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan pelayanan	3,388
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,463
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,263
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,638
5.	Kepastian produk layanan	3,363
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,413
7.	Perilaku petugas layanan	3,438
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,625
9.	Sarana dan prasarana	3,350
	IKM	85,852

Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kab. Demak Semester 1 tahun 2023

Tabel 3.5.1
Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Semester 1 Tahun 2023

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2023 Smt 1	Mutu Kinerja
1.	Persyaratan pelayanan	3,388	B
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,463	B
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,263	B
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,638	A
5.	Kepastian produk layanan	3,363	B
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,413	B
7.	Perilaku petugas layanan	3,438	B
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,625	A
9.	Sarana dan prasarana	3,350	B
	IKM	85,852	B

Dilihat pada tabel diatas, hasil survei tahun 2023 semester 1 yaitu :

1. Kesesuaian Persyaratan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,388 atau baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 2 tahun 2022 yaitu 3,317 ada peningkatan 0,071. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang dimohonkan.

2. Prosedur Pelayanan

Hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,463 atau baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 2 tahun 2022 yaitu 3,312 ada peningkatan 0,151. Dalam hal ini prosedur pelayanan yang diberikan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak sudah sesuai.

3. Ketetapan Waktu

Hasil survey unsur ini adalah 3,263 atau baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 2 tahun 2022 yaitu 3,290 ada penurunan 0,027.

4. Kesesuaian Biaya

Hasil survey menunjukkan nilai 3,638 atau sangat baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 2 tahun 2022 yaitu 3,855 ada penurunan 0,217. Untuk pelayanan sendiri, Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak tidak

pernah memungut biaya tambahan apapun dalam setiap pelayanan yang diberikan.

5. Hasil Pelayanan dengan Target yang Ditetapkan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,363 atau baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 2 tahun 2022 yaitu 3,301 ada peningkatan 0,062.

6. Kompetensi Petugas

Hasil survey menunjukkan nilai 3,413 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 2 tahun 2022 yaitu 3,360 ada peningkatan 0,053.

7. Tingkat Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Petugas

Hasil survey menunjukkan nilai 3,438 atau baik. Dalam melayani, petugas ramah dan sopan sehingga masyarakat merasa puas. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 2 tahun 2022 yaitu 3,371 ada peningkatan 0,067.

8. Sarana Pengaduan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,625 atau sangat baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 2 tahun 2022 yaitu 3,774 ada penurunan 0,149.

9. Kelengkapan Sarana Prasarana

Hasil survey menunjukkan nilai 3,350 atau baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 1 tahun 2022 yaitu 3,339 ada peningkatan 0,011.

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 1 tahun 2023 dilaksanakan mulai tanggal 02 Januari s/d 30 Juni 2023;
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 1 tahun 2023 pada BPKPAD Kabupaten Demak adalah BAIK yaitu dengan nilai **85,852**;
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. Walaupun unsur terkuat tetapi dibandingkan semester 2 tahun 2022, unsur ini mengalami penurunan. Unsur terendah atau unsur yang masih perlu diperbaiki yaitu ketetapan waktu layanan.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten adalah **85,852** 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 3,263. 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 Sarana dan Prasarana yaitu 3,350. 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 2023 semester 1 dari bulan Januari sampai dengan Juni 2023 adalah 85,852.

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, 10 Juli 2023

KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN,
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN DEMAK



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

LAMP IRAN

KUESIONER PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2023

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, 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), SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. *Jam Survey* : *

Centang semua yang sesuai.

- ☐ 08.00 - 12.00
- ☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

2. *Jenis Kelamin* : *

Centang semua yang sesuai.

- ☐ L.
- ☐ P

3. *Usia* *

Centang semua yang sesuai.

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

4. *Jenjang Pendidikan* *

Centang semua yang sesuai.

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2/S3

5. *Pekerjaan* *

Centang semua yang sesuai.

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ LAINNYA

6. *JENIS LAYANAN YANG DITERIMA* *

Centang semua yang sesuai.

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

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

KESAN DAN SARAN

16. KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

17. SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

HASIL ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BPKPAD KABUPATEN DEMAK
SEMESTER 1 TAHUN 2023

No	Pendidikan						Pekerjaan					Usia	Jenis Kelamin	
	Tamat SD	Tamat SMP	Tamat SMA	Tamat Akademi	Tamat S1	Tamat S2/S3	Pjlr/ Maha siswa	PNS/ TNI/ POLRI	Swasta	Wira swasta	Lain nya		Pria	Wanita
1					1						1	26 s/d 35		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	36 s/d 50	1	
6					1						1	26 s/d 35		1
7					1			1				26 s/d 35	1	
8					1						1	36 s/d 50		1
9					1						1	26 s/d 35	1	
10						1					1	26 s/d 35	1	
11				1				1				15 s/d 25	1	
12					1						1	26 s/d 35	1	
13					1					1		15 s/d 25	1	
14					1				1			15 s/d 25		1
15			1						1			15 s/d 25		1
16					1						1	51 s/d 60		1
17			1								1	36 s/d 50	1	
18					1						1	36 s/d 50		1
19				1				1				15 s/d 25	1	
20				1				1				15 s/d 25	1	
21				1				1				15 s/d 25	1	
22				1				1				15 s/d 25		1
23					1				1			36 s/d 50	1	
24					1						1	26 s/d 35		1
25			1								1	51 s/d 60		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				26 s/d 35	1	
34					1				1			36 s/d 50		1
35					1				1			26 s/d 35		1
36			1						1			26 s/d 35		1
37					1				1			36 s/d 50		1
38			1								1	36 s/d 50	1	
39		1									1	51 s/d 60		1
40					1				1			26 s/d 35	1	
41			1						1			36 s/d 50	1	
42			1							1		36 s/d 50		1
43					1						1	15 s/d 25		1
44			1								1	36 s/d 50	1	
45	1								1			51 s/d 60	1	
46			1							1		36 s/d 50	1	
47			1								1	36 s/d 50	1	
48			1							1		36 s/d 50	1	
49					1			1				15 s/d 25		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			51 s/d 60	1	
54					1			1				36 s/d 50		1
55			1							1		51 s/d 60	1	
56			1							1		26 s/d 35		1
57			1						1			26 s/d 35	1	
58					1				1			36 s/d 50		1
59		1							1			36 s/d 50	1	
60			1							1		36 s/d 50		1
61			1						1			36 s/d 50		1
62					1			1				36 s/d 50		1
63					1			1				15 s/d 25		1
64			1							1		36 s/d 50	1	
65			1							1		26 s/d 35	1	
66			1							1		26 s/d 35	1	
67					1				1			36 s/d 50	1	
68			1						1			51 s/d 60	1	
69			1							1		26 s/d 35		1
70					1				1			36 s/d 50		1
71			1							1		36 s/d 50	1	
72					1				1			26 s/d 35	1	
73					1			1				26 s/d 35		1
74			1						1			36 s/d 50		1
75					1					1		26 s/d 35		1
76					1				1			51 s/d 60		1
77					1					1		36 s/d 50	1	
78					1				1			26 s/d 35	1	
79			1							1		15 s/d 25		1
80					1			1				51 s/d 60	1	
Jml	2	3	31	5	37	2	0	14	28	16	22		46	34

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	1	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	4	4	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2
9	3	4	3	4	4	4	4	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	3	3	4	3
13	2	3	3	1	3	3	3	3	3
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	4	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	4	4	3	4	3	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24	3	4	3	4	4	3	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	4	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	4	3	4	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	3	3	2	3	3	3	4	3
40	3	3	3	1	3	3	3	4	3
41	3	3	3	3	3	3	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	3	4	4	4	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	4	3	4	3	3	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	2	3
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	4	3	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	4	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	4	4	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	3	2	3	3	4	3
56	4	4	4	3	4	4	4	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
60	3	2	2	4	3	3	3	1	2	
61	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
65	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
66	3	4	3	2	3	4	4	4	3	
67	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
68	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
69	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	271	277	261	291	269	273	275	290	268	
NRR / Unsur	3,388	3,463	3,263	3,638	3,363	3,413	3,438	3,625	3,350	
NRR tertbg/ unsur	0,376	0,384	0,362	0,404	0,373	0,379	0,382	0,402	0,372	*)
IKM Unit pelayanan										3,434
										**) 85,852

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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,388
U2	Prosedur	3,463
U3	Waktu pelayanan	3,263
U4	Biaya/tarif	3,638
U5	Produk layanan	3,363
U6	Kompetensi pelaksana	3,413
U7	Perilaku pelaksana	3,438
U8	Penanganan Pengaduan	3,625
U9	Sarana dan Prasarana	3,350

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER I TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey :

- ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

- ☐ L
☒ P

Usia :

- ☐ 13 s.d 25 tahun
☒ 26 s.d 35 tahun
☐ 36 s.d 50 tahun
☐ 51 s.d 60 tahun

Jenjang Pendidikan :

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ Diploma
☒ S1
☐ S2 S3

Pekerjaan :

- ☐ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☐ SWASTA
☐ WIRASWASTA
☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA :

- ☐ PELAYANAN SP2D
☐ PELAYANAN BPHTB
☒ PELAYANAN PBB
☐ PENYUNTAH LAPORAN KUTANGAN 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 portilaku 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 teruskan.
- ☐ c. Diteruskan tetapi kurang mendalam.
- ☐ d. Diteruskan 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

Keselip ini adalah dokumen yang disediakan oleh Google.

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- ☒ 08.00 - 12.00
- ☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : *

- ☒ L
- ☐ P

Usia *

- ☐ 18 s.d. 25 tahun
- ☒ 26 s.d. 35 tahun
- ☐ 36 s.d. 39 tahun
- ☐ 40 s.d. 60 tahun

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☒ S1
- ☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
- ☐ PELAYANAN BPHTB
- ☒ PELAYANAN PBB
- ☐ PENYUSUNAN LAPORAN KUTANGAN SKPD
- ☐ PEMANFAATAN ASSET 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. Cukup 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 dengan dan mudah. Semoga kedepan bisa lebih dari 1 kali untuk kegiatan PSY di Desa

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Dibuat di: [Google Docs](#) - [Buat Dokumen Baru](#) - [Google](#)

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☒ SMA
☐ Diploma
☐ S1
☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DIURIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
☐ PELAYANAN BPHTB
☒ PELAYANAN PIRI
☐ PENYUSUNAN LAPORAN KUANGAN SKPD
☐ PEMANFAATAN ASFT DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

- ☐ 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 apakah petugas dalam pelayanan terlatih 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 tanggapi
- ☐ c. Ditanggapi tetapi kurang memuaskan
- ☒ d. Ditanggapi 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

Puas dengan pelayanan yg diberikan selama ini

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Tingkatkan terus pelayanan dan kinerja pegawainya

Komentar Anda tidak akan dipublikasikan.

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☒ S1
- ☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
- ☐ PELAYANAN BPHTB
- ☒ PELAYANAN PBB
- ☐ PENYUNJAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
- ☐ PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

- ☐ 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 tanggap.
- ☒ c. Ditanggapi tetapi kurang maksimal.
- ☐ d. Ditanggapi 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

Nyaman dengan Pelayanannya

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Penghijauan di depan gedung perlu adanya

Formulir ini tidak akan direvisi oleh Google

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER I TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- ☒ 08.00 - 12.00
- ☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : *

- ☒ L
- ☐ P

Usia *

- ☐ 13 s.d 25 tahun
- ☐ 26 s.d 35 tahun
- ☒ 36 s.d 50 tahun
- ☐ 51 s.d 60+ tahun

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☒ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ ST
- ☐ S2/S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRASAH
- ☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
- ☐ PELAYANAN BPHTB
- ☒ PELAYANAN PBB
- ☐ PENYUSUNAN LAPORAN KETANGAN SKPD
- ☐ PEMANFAATAN ASSET 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 puas dengan jawaban atas pertanyaan yang diajukan, dan pelayanannya sangat ramah dan tepat.

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Sudah baik sekali, agar dapat dipertahankan

Kuesioner ini tidak dapat akan melindungi Anda. Google

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ Diploma
☒ S1
☐ S2/S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
☐ PELAYANAN BEHUB
☒ PELAYANAN PBB
☐ PENYUSUNAN LAPORAN KETUANGAN SKPD
☐ PEMANFAATAN ASPT 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 sangat memuaskan dan petugas juga ramah

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Pelayanan kurang baik

Komentar ini tidak dikirimkan atau disimpan oleh Google

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER I TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ Diploma
☒ S1
☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☒ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
☐ PELAYANAN DPHTB
☒ PELAYANAN PBB
☐ PENYUSUNAN LAPORAN KLUANGAN SKPD
☐ PEMANFAATAN ASSET 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 kepatuhan 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 tanggapi.
- ☐ c. Ditanggapi tetapi kurang memuaskan.
- ☒ d. Ditanggapi 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 cepat dan petugas nya sangat ramah

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM), SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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 39 Tahun

☐ 40 s.d 60 Tahun

Jenjang Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☒ S1

☐ S2 S3

Pekerjaan *

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DIHIERIMA

☐ PELAYANAN SP2D

☐ PELAYANAN BPHH

☒ PELAYANAN PER

☐ PENYUSUNAN LAPORAN KETUANGAN 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 ada tindakan
- ☒ c. Diterapkan tetapi kurang memuaskan
- ☐ 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

dipertahankan yg sdh baik

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

perlu ditingkatkan lagi kesadaran dalam pelayanan dan tanggung jawab petugas di lapangan

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM), SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☒ S1

☐ S2 S3

Pekerjaan *

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRASUSAHA

☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

☐ PELAYANAN SP2D

☐ PELAYANAN BPHTB

☒ PELAYANAN PBB

☐ PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD

☐ PEMANTAAAN 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

Dipermudah proses pemecahan spt

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Untuk pengajuan nama wajib pbb dr desa untuk dipermudah lagi, lkn banyak alamat dan nama wajib pbb yg kurang sesuai, mohon untuk pembetulan lebih memudahkan.

Kuarter ini telah dibuat oleh menggunakan Google

Google Formulir

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 perihal 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 Peralatan Unit layanan *

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

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Google Docs tidak menyimpan perubahan Anda.

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- ☒ 08.00 - 12.00
- ☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : *

- ☒ L
- ☐ P

Usia *

- ☒ 18 s.d. 25 Tahun
- ☐ 26 s.d. 35 Tahun
- ☐ 36 s.d. 50 Tahun
- ☐ 51 s.d. 60 Tahun

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☒ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☒ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUUSAHA
- ☐ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
- ☐ PELAYANAN BPHTB
- ☒ PELAYANAN PBB
- ☐ PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
- ☐ PEMANFAATAN ASSET 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 tanggapi.
- ☐ c. Ditanggapi tetapi kurang maksimal.
- ☒ d. Ditanggapi 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

Kuesioner ini telah dibuat dan dikirimkan oleh Google.

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survei : *

- ☒ 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

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☒ S1
- ☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DIKERJAKAN *

- ☐ PELAYANAN SP2D
- ☐ PELAYANAN BPHH
- ☒ PELAYANAN PIR3
- ☐ PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
- ☐ PEMANFAATAN ASSET 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.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Baik dan Pertahankan

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Disediakan air mineral bagi pengunjung

Ketahui dan ikuti aturan yang ada untuk keselamatan

Google Formulir

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK**

Jam Survey : +

- ☒
- 08.00 - 12.00
-
- ☐
- 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : "

- ☒ L
- ☐ P

Usia 39

- ☒ 15 s.d. 25 Tahun
- ☐ 26 s.d. 35 Tahun
- ☐ 36 s.d. 50 Tahun
- ☐ 51 s.d. 60 Tahun

Jenjang Pendidikan *

- ☐ S13
☐ SMP
☐ SMA
☐ Diploma
☒ S1
☐ S2 S3

Pekerjaan³

- ☐ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☐ SWASTA
☒ WIRUSAHA
☐ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

- ☐ PELAYANAN SP2D
- ☒ PELAYANAN BPHTB
- ☐ PELAYANAN PBB
- ☐ PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
- ☐ PEMANFAATAN ASSET 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 Sandra 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. ⁵

- ☐ 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 ditanggapi
- ☒ 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

Perbaiki dan laksanakan sesuai aturan yang ada

Halaman ini tidak disimpan dalam penyimpanan web Google.

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- ☒ 08.00 - 12.00
- ☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : *

- ☐ L
- ☒ P

Usia *

- ☒ 13 s.d 25 tahun
- ☐ 26 s.d 35 tahun
- ☐ 36 s.d 50 tahun
- ☐ 51 s.d 60 tahun

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☒ S1
- ☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☒ SWASTA
- ☐ WIRASUSAHA
- ☐ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
- ☒ PELAYANAN BHTR
- ☐ PELAYANAN PBB
- ☐ PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
- ☐ PEMANFAATAN ASPT 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. Cukup
- ☐ 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 tanggapi
- ☐ c. Ditanggapi tetapi kurang maksimal
- ☒ d. Ditanggapi 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

Cukup baik dan sangat memuaskan

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Sangat cukup

Klik disini untuk melihat dan mengisi kembali formulir

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM), SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : *

- ☐ L
☒ P

Usia *

- ☒ 18 s.d 25 Tahun
☐ 26 s.d 35 Tahun
☐ 36 s.d 50 Tahun
☐ 51 s.d 60 Tahun

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☒ SMA
☐ Diploma
☐ S1
☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☒ SWASTA
☐ WIRASWAHA
☐ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
☐ PELAYANAN BPHTB
☒ PELAYANAN PBB
☐ PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
☐ PEMANFAATAN ASSET 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 kewajiban 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 perihal 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 penazuhan, 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 yang menurut saya sudah cukup memuaskan

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Jebdi ditingkatkan lagi

Komentar ini tidak akan dipublikasikan oleh Google

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

☐ 08.00 - 12.00

☒ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : *

☐ L

☒ P

Usia *

☐ 13 s.d 25 tahun

☐ 26 s.d 35 tahun

☐ 36 s.d 50 tahun

☒ 51 s.d 60 tahun

Jenjang Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☒ S1

☐ S2 S3

Pekerjaan *

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRASAHU

☒ 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 tanggapi
- ☒ c. Ditanggapi tetapi kurang memuaskan
- ☐ d. Ditanggapi sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Uji layanan.

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

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

Wajar

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Sebelumnya pegawai mengadakan survey lapangan bagi desa2 yang terdampak RQII

Kuesioner ini tidak dibuat oleh atau untuk Google

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Jam Survey : *

- ☐ 08.00 - 12.00
- ☒ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : *

- ☒ L
- ☐ P

Usia *

- ☐ 18 s.d.25 tahun
- ☐ 26 s.d.35 tahun
- ☒ 36 s.d.50 tahun
- ☐ 51 s.d.60 tahun

Jenjang Pendidikan : *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☒ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRASUSAHA
- ☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
- ☐ PELAYANAN BPHTB
- ☒ PELAYANAN PBB
- ☐ PENYUSUNAN LAPORAN KUTANGAN 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 terima
- ☐ c. Diterima tetapi kurang memuaskan
- ☒ d. Diterima 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 sangat baik dan memuaskan.

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Pertahankan pelayanan yang sudah baik.

Kuesioner ini tidak collect atau simpan data oleh Google

Google Formulir

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER I TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK**

Jam Survey : *

- ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : *

- ☐ L
☒ P

Usia *

- ☐ 13 s.d 25 Tahun
☐ 26 s.d 35 Tahun
☒ 36 s.d 50 Tahun
☐ 51 s.d 60 Tahun

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ Diploma
☒ S1
☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DI TERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
☐ PELAYANAN BPHB
☒ PELAYANAN PRB
☐ PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD
☐ PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

- ☐ 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 teknis dalam pelayanan.

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

7. Bagaimana pendapat saudara apakah petugas dalam pelayanan terikat 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 tanggapi
- ☐ c. Diterangkan tetapi kurang memuaskan
- ☒ d. Diterangkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan.

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

KUTSIAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Formbuilder includes state-of-the-art, continuously updated features.

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☒ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☒ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUUSAHA
- ☐ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☒ PELAYANAN SP2D
- ☐ PELAYANAN BPHTB
- ☐ PELAYANAN PBB
- ☐ PENYUSUNAN LAPORAN KEBANGKANGAN SKPD
- ☐ PEMANFAATAN ASSET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

- ☐ 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

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat oleh Google

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☒ Diploma
☐ 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 ASSET 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

Kuesioner ini tidak dilindungi oleh undang-undang oleh Google

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM), SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ Diploma

☐ S1

☐ S2 S3

Pekerjaan *

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DIKERIMA *

☐ PELAYANAN SP2D

☐ PELAYANAN BPHTB

☒ PELAYANAN PBB

☐ PENYUSUNAN LAPORAN KLUJANGAN SKPD

☐ PEMANFAATAN ASSET 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/komampuan 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

Komentar ini tidak akan muncul secara publik oleh Google.

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM),
SEMESTER I TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN
BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☒ Diploma
☐ S1
☐ S2 S3

Pekerjaan *

- ☒ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DIKERIMPA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
☐ PELAYANAN BPHTB
☒ PELAYANAN PBB
☐ PENYUSUNAN LAPORAN KETAHANAN SKPD
☐ PEMANFAATAN ASET DAERAH

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

- ☐ 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 penerapan/ penggunaan saran dan masukan.

- ☐ a. Tidak Ada.
- ☐ b. Ada tetapi tidak diterapkan
- ☐ 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

Kuesioner tidak dapat diisi secara anonim dan teracak

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM), SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ Diploma
☒ S1
☐ S2/S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☒ SWASTA
☐ WIRASAH
☐ 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 perlaku 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

Kuesioner ini tidak dibuat oleh atau dengan nama Google.

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM), SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA
UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ Diploma
☒ S1
☐ S2/S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☐ SWASTA
☐ WIRASWASTA
☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D
☐ PELAYANAN BPHTB
☒ PELAYANAN PDB
☐ 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 kewajiban 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

Kembali ke tabel data atau melihat lebih lanjut

Google Formulir

KUESIONER SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM), SEMESTER 1 TAHUN 2023 PADA
UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

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

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☒ SMA
☐ Diploma
☐ 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

Kuesioner ini tidak dibuat oleh atau didukung oleh Google

Google Formulir