

**BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**



---

LAPORAN

**SURVEY  
KEPUASAN  
MASYARAKAT**

SEMESTER II TAHUN 2021

KABUPATEN  
TULUNGAGUNG



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**LAPORAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**SEMESTER II**

**TAHUN 2021**



**BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2021 yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar Kepuasan Masyarakat serta bagaimana pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

Kami menyadari bahwa survey ini masih banyak kekurangan, baik dari keterbatasan waktu yang tersedia maupun keterbatasan kemampuan petugas yang menangani, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Dengan telah disusunnya laporan SKM Semester II, kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan bekerjasama sehingga laporan SKM Semester II tahun 2021 bisa tersusun sesuai yang diharapkan.

Semoga hasil laporan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pengambil keputusan dan pelaksana pelayanan, agar pelayanan kepada masyarakat lebih baik dan meningkat, khususnya di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

Tulungagung, Januari 2022

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN TULUNGAGUNG



**ENDAH INAWATI, SE. MM.**

Pembina Utama Muda  
NIP.19650810 199403 2 009

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud Dan Tujuan .....	2
C. Sasaran .....	3
D. Ruang Lingkup .....	3
E. Manfaat .....	4
BAB II : GAMBARAN UMUM / PROFIL PELAYANAN	
A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi SKPD .....	5
B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan .....	5
C. Pengertian Dan Unsur-Unsur SKM .....	6
D. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM .....	7
E. Langkah -Langkah Penyusunan SKM .....	7
BAB III : HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Teknik Pengolahan Data .....	11
B. Hasil Pengukuran SKM .....	12
C. Temuan .....	14
BAB IV : PENUTUP	
A. Kesimpulan Dan Rekomendasi .....	16
B. Tindak Lanjut Hasil SKM .....	17
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

1. Tabel I Kategorisasi Metu Pelayanan .....	13
2. Tabel II Nilai Rata-Rata (NRR) Dan .....	13
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan	
3. Tabel III Nilai Tertinggi Dan Terendah Tahun 2021 .....	17

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat ini, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai pengganti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Reformasi dan Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Terdapat 9 ruang lingkup yang dijadikan dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu: Persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Pemendagri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih kuat kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik dan sasarannya adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta memberikan hak-hak yang lebih luas kepada masyarakat terhadap pelayanan publik.

Masyarakat biasanya menginginkan perbaikan mutu pelayanan dan memperoleh nilai tambah lainnya dari biaya yang mereka kenakan. Masyarakat akan mengharapkan sesuatu jenis pelayanan yang lebih baik dan apa yang harus ditingkatkan, dan masyarakat sering kali memberikan masukan tentang bagaimana hal tersebut menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Salah satu metode yang umum dipakai untuk mengetahui tingkat kinerja suatu lembaga pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat, karena sebagai suatu lembaga pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Tulungagung sangat menyadari bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan salah satu indikator utama untuk mengukur keberhasilan kinerjanya.

Survey kepuasan masyarakat dapat dilakukan sendiri dengan mudah, biaya murah dan dapat digunakan untuk mengumpulkan umpan balik dari keinginan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Hasil

dari survey kepuasan masyarakat tersebut dapat diperoleh berbagai informasi sebagai bahan evaluasi kebijakan untuk mengatur prioritas dimasa yang akan datang.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Tulungagung telah melakukan survey kepuasan masyarakat, dengan jumlah responden sebanyak 60 orang pemohon perijinan dari bulan Juli sampai Desember 2021.

## **B. Maksud dan tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.
2. Memperoleh feed back / umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Menentukan rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam matriks Importance dan Performance agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.
4. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
5. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan mengacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.
9. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **C. Sasaran**

1. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang ada sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih efektif, berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **D. Ruang lingkup**

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabuapten Tulungagung nomor 7 tahun 2019 tentang Pajak Daerah, maka pelayanan pajak daerah yang menjadi ruang lingkup pembuatan SKM, yaitu :

1. Pajak Hotel
2. Pajak Restoran
3. Pajak Hiburan
4. Pajak Reklame
5. Pajak Penerangan Jalan
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
7. Pajak Parkir
8. Pajak Air Tanah
9. Pajak Bumi dan Bangunan
10. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

## **E. Manfaat**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggara yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodeik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksana pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM / PROFIL PELAYANAN

#### A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung Nomor 75 tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, mempunyai tugas pokok memimpin , membina , mengawasi , mengoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas dukungan teknis serta menyusun kebijakan teknis di bidang Pendapatan Asli Daerah (PAD) .

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung menyelenggarakan fungsi :

1. penyusunan kebijakan teknis di bidang PAD ;
2. pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang PAD ;
3. pemantauan , evaluasi , pengendalian dan pelaporan
4. pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang PAD ;
5. pembinaan teknis penyelenggaraan pemungutan Pajak ;
6. pembinaan terhadap UPT ; dan
7. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya

#### B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan

##### 1. Visi

Terwujudnya Badan Pendapatan Daerah yang Profesional, Handal, Berkualitas dalam Tata Kelola Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

##### 2. Misi

Misi Bapenda Kabupaten Tulungagung meliputi :

###### MISI I

Meningkatkan Penerimaan Daerah yang Terukur Secara Rasional dan Transparan Berdasarkan Kepatuhan yang Tinggi dan Menegakkan Peraturan yang Adil.

###### MISI II

Meningkatkan Kemandirian Daerah dalam Pembiayaan Penyelenggara Pemerintah dan Pembangunan.

MISI III

Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur Negara yang Berkualitas, kompetensi Unggul dan Profesional.

MISI IV

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Modern.

MISI V

Meningkatkan Koordinasi dengan Institusi lain dalam Pengelolaan Pendapatan Daerah.

### **3. Motto pelayanan**

“Kepuasan Anda harapan Kami”

### **4. Maklumat Pelayanan**

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.
2. Menghormati masing-masing hak Wajib Pajak dan Wajib Retribusi.
3. Memberikan penjelasan yang benar, tepat sesuai dengan kebutuhan.
4. Tidak mendiskriminasikan Wajib Pajak dan/ atau Wajib Retribusi.
5. Menerima sanksi apabila tidak sesuai dengan kriteria.
6. Melayani masyarakat dengan 5-S, (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)

## **C. Pengertian dan unsur-unsur SKM**

Berdasarkan peraturan Menpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 Unsur-unsur dalam kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat, meliputi :

### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesialis Jenis Pelayanan

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

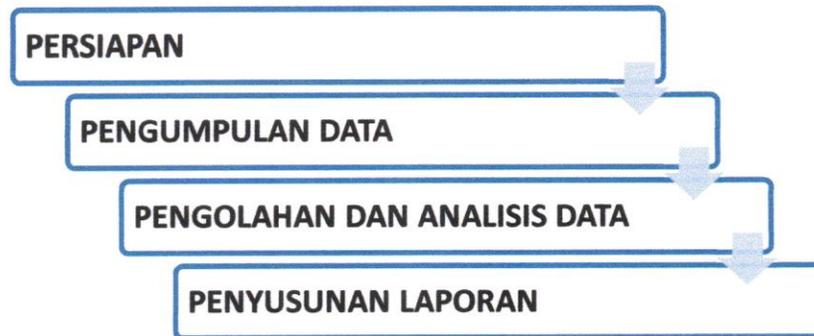
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**D. Pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil SKM**

1. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung telah secara rutin melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri.
2. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung telah melaporkan secara rutin pelaksanaan survey kepuasan masyarakat kepada Bupati Tulungagung melalui Kepala Bagian Organisasi Setda Tulungagung, sebagai bahan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi serta penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM, rencana dan tindak lanjutnya maka Bupati perlu untuk mempublikasikan kepada masyarakat.

## E. Langkah-langkah Penyusunan SKM

Langkah-langkah penyusunan SKM dilakukan sebagai berikut :



Gambari 1 : langkah-langkah penyusunan SKM

### 1. Persiapan

Aktivitas yang dilakukan dalam tahap ini adalah :

- a. Menyusun tim survey kepuasan masyarakat (SKM)
- b. Menyusun jadwal pelaksanaan
- c. Briefing dan role play kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuisisioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

#### a) Penyiapan bahan

##### 1. Kuisisioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

##### 2. Bagian dari kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

### 3. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Untuk kategori tidak sesuai diberi nilai persepsi 1, kurang sesuai diberi nilai persepsi 2, sesuai diberi nilai persepsi 3, dan sangat sesuai diberi nilai persepsi 4, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan apabila :

1. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap mudah, sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
4. Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya sangat mudah dan efektif serta masyarakat mendapatkan pelayanan lebih dari yang diharapkan.

#### b) Kriteria responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan.

#### c) Metode pemilihan responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden setiap lokasi survey.

## **2. Pengumpulan data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka dan telepon dengan menggunakan kuisioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuisioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back-checking kepada 20% responden dan proses validasi kuisioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 60 (enam puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan selama 6 bulan (enam) bulan dimulai bulan Juli sampai dengan bulan Desember tahun 2021.

## **3. Pengolahan dan analisis data**

Kuisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014, sehingga memenuhi standar yang ditetapkan secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

## **4. Penyusunan laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

##### A. Teknik pengolahan data

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan dioleh secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

IKM unit pelayanan x 25 atau dengan

$$\text{IKM unit pelayanan} = \frac{\text{Niali IKM} \times 100}{4}$$

Penjelasan istilah SKM :

1. IKM = indeks kepuasan masyarakat
2. U1-U9 = unsur 1 sampai unsur 9
3. NRR = nilai rata-rata per unsur
4. NRR/unsur = nilai rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi
5. NRR tertimbang = nilai rata-rata per unsur x 0,1111
6. \*) = jumlah nilai rata-rata tertimbang
7. \*\*) = jumlah nilai rata-rata tertimbang x 25
8. Angka 25 = bila interpretasi nilai IKM adalah 25-100, maka angka 25 merupakan konvensi nilai dasar
9. Angka 0,1111 = didapat dari bobot per unsur (1) dibagi jumlah unsur (9) berarti  $1/9 = 0,1111$

## **B. Hasil pengukuran SKM**

Berdasarkan Peraturan Menpan dan RB Nomor 16 tahun 2014 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

### **1. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### **2. Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### **4. Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### **5. Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### **6. Kompetensi petugas**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### **7. Perilaku petugas pelayanan**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **8. Maklumat pelayanan**

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

### **9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) : **81,06 dengan angka indeks sebesar 81,06**, maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan (B) dengan kategori Puas, karena berada dalam nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat 62,50 – 81,24.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks asal sebagai berikut :

Tabel 1  
Kategorisasi mutu pelayanan

Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1,00 – 1,74	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,75 – 2,49	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,50 – 3,24	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2  
Nilai rata-rata (NRR) dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 9 unsur pelayanan

No	Unsur pelayanan	NRR	IKM
1	Persyaratan pelayanan	<b>3.267</b>	<b>81.667</b>
2	Prosedur pelayanan	<b>3.217</b>	<b>80.417</b>
3	Waktu pelayanan	<b>3.167</b>	<b>79.167</b>
4	Kewajaran Biaya/tarif	<b>3.183</b>	<b>79.583</b>
5	Spesifikasi jenis pelayanan	<b>3.283</b>	<b>82.083</b>
6	Kompetensi Petugas	<b>3.317</b>	<b>82.917</b>
7	Perilaku petugas pelayanan	<b>3.300</b>	<b>82.500</b>
8	Maklumat pelayanan	<b>3.267</b>	<b>81.667</b>
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<b>3.183</b>	<b>79.583</b>

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai (NRR) tertinggi adalah Kompetensi petugas dan Perilaku Petugas Pelayanan (rata-rata 3,317), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (rata-rata 3,150), nilai unsur rata-rata 3,10 menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung pada umumnya sudah baik dan sudah puas.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu, unsur maklumat pelayanan berarti masyarakat masih menganggap kurang dalam melayani. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai indeks kepuasan masyarakat karena nilai interval IKM di interval 62,50 – 81,24 yang berarti mutu pelayanan B (Baik).

Pelayanan di atas harus ditingkatkan khususnya unsur pelayanan yang nilainya rendah.

### **C. Temuan**

Walaupun secara umum masyarakat telah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung akan tetapi ada beberapa keluhan yang disampaikan masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian, antara lain :

- Untuk selalu meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan prima seperti adanya ruang laktasi dan taman bermain bagi anak – anak

Pelaksanaan survey secara umum dapat berjalan lancar sesuai dengan waktu yang telah direncanakan, akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi kendala dan hambatan dalam pelaksanaan survey, antara lain :

- Pemohon ijin ada yang tidak bersedia disurvey dengan berbagai alasan karena waktu yang terburu-buru
- Pemohon ijin seringkali tidak mau memberikan data pribadinya.

## BAB IV

### PENUTUP

Survey kepuasan masyarakat ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara rutin setiap tahun dan dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Walaupun petugas telah berusaha semaksimal mungkin agar survey ini dapat memenuhi kaidah-kaidah penelitian yang berlaku secara umum sehingga informasi yang ada benar-benar dapat mewakili dan menggambarkan persepsi masyarakat, khususnya pemohon ijin terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, akan tetapi kami menyadari bahwa pelaksanaan survey masih banyak kekurangan dan kendala yang dihadapi, untuk itu kami mohon saran dan masukan agar di masa yang akan datang pelaksanaan survey dapat berjalan secara lebih baik.

#### A. Kesimpulan dan Rekomendasi

##### 1. Kesimpulan

- a) Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebesar 81,06 atau dalam klasifikasi B (BAIK).
  - b) Kompetensi pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai IKM (82,91) dikarenakan kompetensi pelayanan yang semakin baik sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang semakin baik.
  - c) Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan (78,75) yaitu maklumat pelayanan dikarenakan belum optimal pelayanan Pendapatan Pajak Daerah. Peningkatan pelayanan Pendapatan Pajak Daerah tidak hanya melihat pemenuhan standar pelayanan publik saja, melainkan harus dari semua unsur seperti kepuasan masyarakat, kinerja aparatur negara yang bekerja didalamnya, serta efektivitas dari penyelenggara itu sendiri. pendampingan sehingga masyarakat merasakan kebingungan akan melakukan proses pembayaran pajak daerah.
2. Dari ketiga poin tersebut diatas menggambarkan bahwa dalam bidang pelayanan prima, masyarakat menginginkan pelayanannya memuaskan yaitu praktis, efisien dan mudah.

### 3. Rekomendasi

- a) Perlu adanya tindak lanjut terhadap hasil survey maupun keluhan yang disampaikan masyarakat untuk perbaikan mutu pelayanan dimasa yang akan datang sehingga tujuan survey kepuasan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.
- b) Survey agar dilakukan secara berkala, sehingga dapat membandingkan perkembangan kinerja secara periodik.

### B. Tindak Lanjut Hasil SKM

Sesuai dengan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung serta saran dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, maka kami akan segera menindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat.

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN TULUNGAGUNG



**ENDAH INAWATI, SE. MM.**  
Pembina Utama Muda  
NIP.19650810 199403 2 009

**TABEL : NILAI IKM TERTINGGI DAN TERENDAH****TAHUN 2021**

NO	TAHUN	NILAI IKM	NILAI UNSUR PELAYANAN		KETERANGAN
			TERTINGGI	TERENDAH	
1	2021 Semester I (Jan-Juni)	81,16	Kompetensi Petugas Pelayanan dan Perilaku dan Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9 unsur pelayanan
2	2021 Semester II (Juli-Desember)	81,06	Kompetensi Petugas Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9 unsur pelayanan

Tulungagung, Januari 2022

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**ENDAH INAWATI, SE. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP.19650810 199403 2 009

**TABEL : REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT  
SEMESTER I 2021**

NO	SARAN & REKOMENDASI	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Untuk selalu meningkatkan pelayanan secara terus menerus dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan perlu dikelola dengan baik.	Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan khususnya Wajib Pajak dengan memperhatikan di website LAPOR

Tulungagung, Januari 2022

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN TULUNGAGUNG



**ENDAH INAWATI, SE. MM.**

Pembina Utama Muda

NIP.19650810 199403 2 009

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BADAN PENDAPATAN DAERAH  
 ALAMAT : JL. A. Yani Timur No. 37  
 Tlp/Fax. : 0355 320098

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	2	1	2	3	1	3	3	3	2	
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
13	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
14	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
18	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
21	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
23	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
24	3	2	3	3	4	3	4	3	4	
25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
26	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
28	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
29	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
34	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
36	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
38	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
39	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
42	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
45	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
46	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
47	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
50	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
51	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

53	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
54	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
55	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
58	4	2	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
60	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
	196	193	190	193	197	199	199	197	189	
<b>N.Rata-rata</b>	<b>3.27</b>	<b>3.22</b>	<b>3.17</b>	<b>3.18</b>	<b>3.28</b>	<b>3.32</b>	<b>3.30</b>	<b>3.27</b>	<b>3.18</b>	<b>29.18</b>
										1
<b>NRR Tertimbang</b>	0.36	0.36	0.35	0.35	0.36	0.37	0.37	0.36	0.35	3.24
										25
										0.11
										81.06



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: pajak air tanah		
Tanggal/Hari	: Kamis, 1 Juli 2021		
Data Responden (email)	: Indomaret Ringinpitu		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: -		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Indomaret Ringinpitu		
Umur	: .....39..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D 1 - D 2 - D 3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang suseai c. sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*</p> <p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	<p>P*</p> <p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan raman c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>
<p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat . d. Sangat tepat</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas b. kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>1 2 3 4</p>

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Reklame		
Tanggal/Hari	: Selasa, 6 Juli 2021		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: -		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Irwan Hirwayo		
Umur	: .....43..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D 1 - D 2 - D 3	
	2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai          b. Kurang suseai  <input checked="" type="radio"/> c. sesuai          d. Sangat sesuai</p> <p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah  <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mudah          c. Mudah          d. Sangat mudah</p> <p>3. Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat          b. Kadang-kadang tepat          c. Banyak tepatnya  <input checked="" type="radio"/> d. Selalu tepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar          b. Kurang wajar  <input checked="" type="radio"/> c. Wajar          d. Sangat wajar</p> <p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas          b. kurang puas  <input checked="" type="radio"/> c. Puas          d. Sangat puas</p>	<p>P*</p> <p>1</p> <p><input checked="" type="radio"/> 2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p><input checked="" type="radio"/> 3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p><input checked="" type="radio"/> 3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p><input checked="" type="radio"/> 3</p> <p>4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu          b. Kurang mampu          c. Mampu  <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mampu</p> <p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah          b. Kurang sopan dan raman          c. Sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat          b. Kurang tepat          c. Tepat .  <input checked="" type="radio"/> d. Sangat tepat</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas          b. Kurang puas  <input checked="" type="radio"/> c. Puas          d. Sangat puas</p> <p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....          .....          .....          .....</p>	<p>P*</p> <p>1</p> <p>2</p> <p><input checked="" type="radio"/> 3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p><input checked="" type="radio"/> 4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
---	---	---	---



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak sewa Lahan	
Tanggal/Hari		: Senin, 5 Juli 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: PT. Djarum	
Umur		: .....50..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1-D2-D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <i>peyals an. fund.</i>	
Tanggal/Hari		: <i>Rabu, 14 juli 2021</i>	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>Arya Cusot</i>	
Umur		: <i>33</i> Tahun	
Jenis Kelamin		: <input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir		: <input type="radio"/> 1. SD ke bawah <input checked="" type="radio"/> 4. D1-D2-D3	
		: <input type="radio"/> 2. SLTP <input type="radio"/> 5. S-I	
		: <input type="radio"/> 3. SLTA <input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama		: <input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI <input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
		: <input type="radio"/> 2. Pegawai Swasta <input type="radio"/> 5. Lainnya	
		: <input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	<i>2</i>
c. sesuai	<i>3</i>	c. Mampu	<i>3</i>
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	<i>2</i>
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	<i>4</i>	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	<i>2</i>	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	<i>3</i>
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<i>3</i>	c. Puas	<i>3</i>
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	<i>2</i>	.....	2
c. Puas	<i>3</i>	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: <i>Pajak Sisa Laba</i>	
Tanggal/Hari	: <i>Kabupaten, 28 Juli 2011</i>	
Data Responden (email)	: -	Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		
Nama Responden	: <i>Budi Suryo</i>	
Umur	: <i>35</i> Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3
	2. SLTP	5. S-I
	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	<input checked="" type="radio"/> 2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Rumah Kost puspita		
Tanggal/Hari	: Jumat, 16 Juli 2021		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: -		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Rumah kost puspita		
Umur	: .....3.6..... Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

No.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	No.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
1.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak mampu	1
	b. Kurang suseai	2		b. Kurang mampu	2
	c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat mampu	4
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	<input checked="" type="radio"/> 2		b. Kurang sopan dan raman	2
	c. Mudah	3		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat mudah	4		d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3.	Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
	a. Selalu tidak tepat	1		a. Tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2		b. Kurang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Tepat .	3
	d. Selalu tepat	4		d. Sangat tepat	<input checked="" type="radio"/> 4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9.	Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
	a. Tidak wajar	1		a. Tidak puas	1
	b. Kurang wajar	2		b. Kurang puas	2
	c. Wajar	3		c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat wajar	<input checked="" type="radio"/> 4		d. Sangat puas	4
5.	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10.	Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
	a. Tidak puas	1		.....	1
	b. kurang puas	2		.....	2
	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3		.....	3
	d. Sangat puas	4		.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: <i>minibus</i>		
Tanggal/Hari	: <i>Jumat, 23 Juli 2021</i>		
Data Responden (email)	: <i>-</i>		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: <i>-</i>		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: <i>Suwarni</i>		
Umur	: <i>41</i> Tahun		
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wirawasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

No.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	No.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
1.	a. Tidak sesuai	1	6.	a. Tidak mampu	1
	b. Kurang suseai	2		b. Kurang mampu	<input checked="" type="radio"/> 2
	c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat mampu	4
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan raman	2
	c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat mudah	4		d. Sangat sopan dan ramah	4
3.	Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
	a. Selalu tidak tepat	1		a. Tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	<input checked="" type="radio"/> 2		b. Kurang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3		c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Selalu tepat	4		d. Sangat tepat	4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9.	Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
	a. Tidak wajar	1		a. Tidak puas	1
	b. Kurang wajar	2		b. Kurang puas	2
	c. Wajar	3		c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat wajar	<input checked="" type="radio"/> 4		d. Sangat puas	4
5.	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10.	Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
	a. Tidak puas	1		.....	1
	b. kurang puas	2		.....	2
	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3		.....	3
	d. Sangat puas	4		.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Minerba.	
Tanggal/Hari		: Senin, 26 Juli 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Setiono	
Umur		: ..... 44 ..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1 - D2 - D3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
	<input type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input type="radio"/> 3. Wirawasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	<input checked="" type="radio"/> 2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <i>pajak Reklame</i>	
Tanggal/Hari		: <i>Kamis, 29 Juli 2021</i>	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>ROBIS</i>	
Umur		: <i>.....30.....</i> Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang suseai c. sesuai d. Sangat sesuai</p>	P*	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	P*
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan raman c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4
<p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat . d. Sangat tepat</p>	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4	<p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas b. kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4	<p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	1 2 3 4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Reklame		
Tanggal/Hari	: Senin, 19 Juli 2021		
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: TOKOFINA		
Umur	: .....28..... Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c, sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	<input checked="" type="radio"/> 2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Bumi dan Bangunan	
Tanggal/Hari		: -	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Klinik PIRUDIA	
Umur		: .....29..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input type="radio"/> 4. D1 - D2 - D3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang suseai c. sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan raman c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat . d. Sangat tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas b. kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>1 2 3 4</p>



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <i>Pajak Pelelame</i>	
Tanggal/Hari		: <i>Kamis, 15 Juli 2021</i>	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
Diisi oleh Petugas			
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>CV. Katwang Karya Mandiri</i>	
Umur		: <i>.....52.....</i> Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1 Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D 1 - D 2 - D 3	
	2. SLTP	5. S-I	
	<input checked="" type="radio"/> 3 SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3 Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang suseai c. sesuai d. Sangat sesuai</p>	P*	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	P*
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan raman c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4
<p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat . d. Sangat tepat</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4	<p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas b. kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4	<p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	1 2 3 4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : hapenda@tulungagung.go.id  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Reklame	
Tanggal/Hari		: Senin, 9 Agustus 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Evdha Omega	
Umur		: .....49..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1 Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 5 S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

No.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	No.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
1.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak mampu	1
	b. Kurang suseai	2		b. Kurang mampu	2
	c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Mampu	3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat mampu	<input checked="" type="radio"/> 4
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan raman	2
	c. Mudah	3		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat mudah	<input checked="" type="radio"/> 4		d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3.	Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
	a. Selalu tidak tepat	1		a. Tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	<input checked="" type="radio"/> 2		b. Kurang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3		c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Selalu tepat	4		d. Sangat tepat	4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9.	Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
	a. Tidak wajar	1		a. Tidak puas	1
	b. Kurang wajar	2		b. Kurang puas	2
	c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat wajar	4		d. Sangat puas	4
5.	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10.	Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
	a. Tidak puas	1		.....	1
	b. kurang puas	2		.....	2
	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3		.....	3
	d. Sangat puas	4		.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Reklame	
Tanggal/Hari		: Kamis, 12 Agustus 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Adi putro	
Umur		: .....55..... Tahun	
Jenis Kelamin	① Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	④ D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	② Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	③	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	④
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	④	d. Sangat sopan dan ramah	④
3. Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	③	c. Tepat .	③
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	③	c. Puas	③
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	③	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Reklame	
Tanggal/Hari		: Senin, 2 Agustus 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Budi Suroyo / CV. Karya Bersama	
Umur		: .....56..... Tahun	
Jenis Kelamin	: ① Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	③ SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	② Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	③	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	④
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	④	d. Sangat sopan dan ramah	④
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	②	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	③
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	③	c. Puas	③
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	③	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Reklame	
Tanggal/Hari	: Senin, 2 Agustus 2021	
Data Responden (email)	:	Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		
Nama Responden	: kang Pramilla	
Umur	: ..... 31 ..... Tahun	
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1 - D2 - D3
	2. SLTP	5. S-I
	3. SLTA	6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	

Tanda Tangan

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	<input checked="" type="radio"/> 4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	<input checked="" type="radio"/> 2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	<input checked="" type="radio"/> 2	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <i>Pujals Kabinoba</i>	
Tanggal/Hari		: <i>Selasa, 3 Agustus 2021</i>	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>Dyano Wicakso</i>	
Umur		: <i>40</i> Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1 - D2 - D3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
	<input type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat mudah	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	<input checked="" type="radio"/> 2	b. Kurang tepat	<input checked="" type="radio"/> 2
c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	<input checked="" type="radio"/> 4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <i>Pajak Mineral</i>	
Tanggal/Hari		: <i>Kemis, 04 Agustus 2021</i>	
Data Responden (email)		: _____ Diisi oleh Petugas	
No. Telepon / HP		: _____	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		: _____	
Nama Responden		: <i>Purwanto</i>	
Umur		: <i>49</i> Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 1-D2-D3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
	<input type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat mampu	<input checked="" type="radio"/> 4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	<input checked="" type="radio"/> 2	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Parkir	
Tanggal/Hari		: Selasa, 10 Agustus 2021	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Herwandi	
Umur		: .....42..... Tahun	
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <i>pagas melalui</i>	
Tanggal/Hari		: <i>jumat, 13 Agustus 2014</i>	
Data Responden (email)		: <i>-</i>	
No. Telepon / HP		: <i>-</i>	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>Erwan Gunungyo</i>	
Umur		: <i>45</i> Tahun	
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	<input checked="" type="radio"/> 2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	<input checked="" type="radio"/> 4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Restoran		
Tanggal/Hari	: Rabu, 4 Agustus 2021		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: -		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Jl. W.R. Supratman, Kab. Tulungagung		
Umur	: .....48..... Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	② Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	④ D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	③ Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	③	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	④
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	③	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	④
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	③	c. Tepat .	③
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	c. Puas	③
d. Sangat wajar	④	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, per.dapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	③	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Reklame	
Tanggal/Hari		: Jum'at 16 Agustus 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Karomah, SE	
Umur		: ..... Tahun	
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai 1          b. Kurang suseai 2          c. sesuai 3          d. Sangat sesuai 4</p> <p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah 1          b. Kurang mudah 2          c. Mudah 3          d. Sangat mudah 4</p> <p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat 1          b. Kadang-kadang tepat 2          c. Banyak tepatnya 3          d. Selalu tepat 4</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar 1          b. Kurang wajar 2          c. Wajar 3          d. Sangat wajar 4</p> <p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas 1          b. kurang puas 2          c. Puas 3          d. Sangat puas 4</p>	<p>P*</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu 1          b. Kurang mampu 2          c. Mampu 3          d. Sangat mampu 4</p> <p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah 1          b. Kurang sopan dan raman 2          c. Sopan dan ramah 3          d. Sangat sopan dan ramah 4</p> <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat 1          b. Kurang tepat 2          c. Tepat . 3          d. Sangat tepat 4</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas 1          b. Kurang puas 2          c. Puas 3          d. Sangat puas 4</p> <p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>..... 1          ..... 2          ..... 3          ..... 4</p>	<p>P*</p>
---	-----------	---	-----------



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Hotel	
Tanggal/Hari		: Kamis, 12 Agustus 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Wibitono	
Umur		: .....5.6..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input type="radio"/> 4. D 1 - D 2 - D 3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai          b. Kurang suseai          c. sesuai          d. Sangat sesuai</p>	<p>P*</p> <p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu          b. Kurang mampu          c. Mampu          d. Sangat mampu</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah          b. Kurang mudah          c. Mudah          d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah          b. Kurang sopan dan raman          c. Sopan dan ramah          d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>
<p>3. Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat          b. Kadang-kadang tepat          c. Banyak tepatnya          d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat          b. Kurang tepat          c. Tepat .          d. Sangat tepat</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar          b. Kurang wajar          c. Wajar          d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas          b. Kurang puas          c. Puas          d. Sangat puas</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas          b. kurang puas          c. Puas          d. Sangat puas</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>1 2 3 4</p>

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Minerba				Diisi oleh Petugas
Tanggal/Hari	: Selasa, 10 Agustus 2011				
Data Responden (email)	:				
No. Telepon / HP	:				
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)	:				
Nama Responden	: Dito Nelymaldi				
Umur	: ..... 25 ..... Tahun				
Jenis Kelamin	① Laki-laki	2. Perempuan			Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	④ D1 - D2 - D3			
	2. SLTP	5. S-I			
	3. SLTA	6. S-2 ke atas			
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa			
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya			
	③ Wiraswasta/Usahawan				

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	③	c. Mampu	③
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	②	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	③
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	③	c. Tepat .	③
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	④	d. Sangat puas	④
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	②	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <i>pajak parkir</i>	
Tanggal/Hari		: -	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>Putra Sulefi</i>	
Umur		: <i>41</i> Tahun	
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: <input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1-D2-D3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
	<input type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: <input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang suseai <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. sesuai <span style="float: right;"><input checked="" type="radio"/> 3</span></p> <p>d. Sangat sesuai <span style="float: right;">4</span></p> <p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang mudah <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Mudah <span style="float: right;"><input checked="" type="radio"/> 3</span></p> <p>d. Sangat mudah <span style="float: right;">4</span></p> <p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kadang-kadang tepat <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Banyak tepatnya <span style="float: right;"><input checked="" type="radio"/> 3</span></p> <p>d. Selalu tepat <span style="float: right;">4</span></p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang wajar <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Wajar <span style="float: right;"><input checked="" type="radio"/> 3</span></p> <p>d. Sangat wajar <span style="float: right;">4</span></p> <p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. kurang puas <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Puas <span style="float: right;">3</span></p> <p>d. Sangat puas <span style="float: right;"><input checked="" type="radio"/> 4</span></p>	P*	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang mampu <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Mampu <span style="float: right;"><input checked="" type="radio"/> 3</span></p> <p>d. Sangat mampu <span style="float: right;">4</span></p> <p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang sopan dan raman <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Sopan dan ramah <span style="float: right;"><input checked="" type="radio"/> 3</span></p> <p>d. Sangat sopan dan ramah <span style="float: right;">4</span></p> <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang tepat <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Tepat . <span style="float: right;"><input checked="" type="radio"/> 3</span></p> <p>d. Sangat tepat <span style="float: right;">4</span></p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang puas <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Puas <span style="float: right;"><input checked="" type="radio"/> 3</span></p> <p>d. Sangat puas <span style="float: right;">4</span></p> <p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>..... <span style="float: right;">1</span></p> <p>..... <span style="float: right;">2</span></p> <p>..... <span style="float: right;">3</span></p> <p>..... <span style="float: right;">4</span></p>	P*
--	----	---	----

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Restoran	
Tanggal/Hari		: Kamis, 19 Agustus 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Ds. Sukowiryo, Karangrejo	
Umur		: .....48..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1-D2-D3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
	<input type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai          b. Kurang suseai          c. sesuai          d. Sangat sesuai</p> <p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah          b. Kurang mudah          c. Mudah          d. Sangat mudah</p> <p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat          b. Kadang-kadang tepat          c. Banyak tepatnya          d. Selalu tepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar          b. Kurang wajar          c. Wajar          d. Sangat wajar</p> <p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas          b. kurang puas          c. Puas          d. Sangat puas</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu          b. Kurang mampu          c. Mampu          d. Sangat mampu</p> <p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah          b. Kurang sopan dan raman          c. Sopan dan ramah          d. Sangat sopan dan ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat          b. Kurang tepat          c. Tepat .          d. Sangat tepat</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas          b. Kurang puas          c. Puas          d. Sangat puas</p> <p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....          .....          .....          .....</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p>
---	--	---	--

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <i>Pajak Air Tanah</i>	
Tanggal/Hari		: <i>Senin, 23 Agustus 2024</i>	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>APRYA</i>	
Umur		: <i>27</i> Tahun	
Jenis Kelamin		1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir		1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3
		2. SLTP	<i>5. S-1</i>
		3. SLTA	6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama		1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa
		2. Pegawai Swasta	5. Lainnya
		<i>3. Wiraswasta/Usahawan</i>	

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang suseai c. sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*</p> <p>1 2 <i>3</i> 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	<p>P*</p> <p>1 2 <i>3</i> 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 <i>3</i> 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan raman c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 <i>3</i> 4</p>
<p>3. Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 <i>3</i> 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat d. Sangat tepat</p>	<p>1 <i>2</i> 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 <i>3</i> 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	<p>1 <i>2</i> 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas b. kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	<p>1 2 3 <i>4</i></p>	<p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>1 2 3 4</p>



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Nawa Ulun.		
Tanggal/Hari	: Rabu, 25 Agustus 2011		
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Budi Sunyo		
Umur	: ..... 45 ..... Tahun		
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	<input checked="" type="radio"/> 2	b. Kurang sopan dan raman	<input checked="" type="radio"/> 2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	<input checked="" type="radio"/> 2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	<input checked="" type="radio"/> 4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	<input checked="" type="radio"/> 4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Hotel		
Tanggal/Hari	: Rabu, 18 Agustus 2021		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: -		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Wiki Yoga Wijaya		
Umur	: .....55..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input type="radio"/> 4. D 1 - D 2 - D 3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Hotel		
Tanggal/Hari	: Jumlat, 20 Agustus 2021		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: -		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Wibisono Wongso dihayo		
Umur	: .....49..... Tahun		
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 5. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

No.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	No.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
1.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak mampu	1
	b. Kurang suseai	2		b. Kurang mampu	2
	c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat mampu	4
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan raman	2
	c. Mudah	3		c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat mudah	<input checked="" type="radio"/> 4		d. Sangat sopan dan ramah	4
3.	Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
	a. Selalu tidak tepat	1		a. Tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2		b. Kurang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Selalu tepat	4		d. Sangat tepat	4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9.	Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
	a. Tidak wajar	1		a. Tidak puas	1
	b. Kurang wajar	2		b. Kurang puas	2
	c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat wajar	4		d. Sangat puas	4
5.	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10.	Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
	a. Tidak puas	1		.....	1
	b. kurang puas	2		.....	2
	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3		.....	3
	d. Sangat puas	4		.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <i>pajak air tanah</i>	
Tanggal/Hari		: <i>Jumat, 27 Agustus 2021</i>	
Data Responden (email)		: _____ Diisi oleh Petugas	
No. Telepon / HP		: _____	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>Muhammad Lurah</i>	
Umur		: <i>37</i> Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 5. S-1	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	<input checked="" type="radio"/> 2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	<input checked="" type="radio"/> 4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <i>Pajak Rokok</i>	
Tanggal/Hari		: <i>Jumat 20 Agustus 2011</i>	
Data Responden (email)		: _____ Diisi oleh Petugas	
No. Telepon / HP		: _____	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>Mai</i>	
Umur		: ..... <i>50</i> ..... Tahun	
Jenis Kelamin		1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir		1. SD ke bawah	2. D1 - D2 - D3
		2. SLTP	3. S-I
		3. SLTA	4. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama		1. PNS/TNI/POLRI	2. Pelajar/Mahasiswa
		3. Pegawai Swasta	3. Lainnya
		3. Wiraswasta/Usahawan	

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai          b. Kurang suseai          c. sesuai          d. Sangat sesuai</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu          b. Kurang mampu          c. Mampu          d. Sangat mampu</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah          b. Kurang mudah          c. Mudah          d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah          b. Kurang sopan dan raman          c. Sopan dan ramah          d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat          b. Kadang-kadang tepat          c. Banyak tepatnya          d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat          b. Kurang tepat          c. Tepat .          d. Sangat tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar          b. Kurang wajar          c. Wajar          d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas          b. Kurang puas          c. Puas          d. Sangat puas</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas          b. kurang puas          c. Puas          d. Sangat puas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....          .....          .....          .....</p>	<p>1 2 3 4</p>

Keterangan : 2 = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Hotel		
Tanggal/Hari	: Selasa, 3 Agustus 2021		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: -		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: EVayanti		
Umur	: .....49..... Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	② Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	④ D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	③ Wirawasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

No.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	No.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
1.	a. Tidak sesuai	1	6.	a. Tidak mampu	1
	b. Kurang suseai	2		b. Kurang mampu	2
	c. sesuai	③		c. Mampu	3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat mampu	④
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan raman	2
	c. Mudah	③		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat mudah	4		d. Sangat sopan dan ramah	④
3.	Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
	a. Selalu tidak tepat	1		a. Tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2		b. Kurang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	③		c. Tepat .	③
	d. Selalu tepat	4		d. Sangat tepat	4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9.	Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
	a. Tidak wajar	1		a. Tidak puas	1
	b. Kurang wajar	2		b. Kurang puas	2
	c. Wajar	③		c. Puas	③
	d. Sangat wajar	4		d. Sangat puas	4
5.	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10.	Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
	a. Tidak puas	1		.....	1
	b. kurang puas	2		.....	2
	c. Puas	③		.....	3
	d. Sangat puas	4		.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: <i>Pajak Minerba</i>	
Tanggal/Hari	: <i>Jumat, 27 Agustus 2021</i>	
Data Responden (email)	:	Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		
Nama Responden	: <i>Wawan Hendrawan</i>	
Umur	: <i>43</i> Tahun	
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah <input checked="" type="radio"/> 4. D1-D2-D3	
	2. SLTP      5. S-I	
	3. SLTA      6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI      4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta      5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	<input checked="" type="radio"/> 2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	<input checked="" type="radio"/> 2	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Parkir				
Tanggal/Hari	: Selasa, 24 Agustus 2021				
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas		
No. Telepon / HP	:				
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)	:				
Nama Responden	: Wonorejo Hotel & Resort				
Umur	: 46 Tahun				
Jenis Kelamin	: ① Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan		
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1-D2-D3			
	2. SLTP	⑤ S-I			
	3. SLTA	6. S-2 ke atas			
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa			
	② Pegawai Swasta	5. Lainnya			
	3. Wiraswasta/Usahawan				

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang suseai c. sesuai d. Sangat sesuai</p>	P*	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	P*
	1 2 ③ 4		1 2 ③ 4
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	1 2 ③ 4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan raman c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	1 2 ③ 4
	1 2 ③ 4		1 2 ③ 4
<p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>	1 2 ③ 4	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat . d. Sangat tepat</p>	1 ② 3 4
	1 ② 3 4		1 ② ③ 4
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>	1 ② 3 4	<p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	1 2 ③ 4
	1 2 3 ④		1 2 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas b. kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	1 2 3 ④	<p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	1 2 3 4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Hotel	
Tanggal/Hari		: Rabu, 1 September 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Sultan Guest House	
Umur		: .....58..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1 - D2 - D3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
	<input type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai          b. Kurang suseai          c. sesuai          d. Sangat sesuai</p> <p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah          b. Kurang mudah          c. Mudah          d. Sangat mudah</p> <p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat          b. Kadang-kadang tepat          c. Banyak tepatnya          d. Selalu tepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar          b. Kurang wajar          c. Wajar          d. Sangat wajar</p> <p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas          b. kurang puas          c. Puas          d. Sangat puas</p>	<p>P*</p> <p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu          b. Kurang mampu          c. Mampu          d. Sangat mampu</p> <p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah          b. Kurang sopan dan raman          c. Sopan dan ramah          d. Sangat sopan dan ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat          b. Kurang tepat          c. Tepat .          d. Sangat tepat</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas          b. Kurang puas          c. Puas          d. Sangat puas</p> <p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....          .....          .....          .....</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4</p> <p>1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4</p> <p>1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p> <p>1 2 3 4</p>
---	---	---	---

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Hotel	
Tanggal/Hari		: Selasa, 7 September 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Hotel Surakarta	
Umur		: .....58..... Tahun	
Jenis Kelamin		<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir		<input type="radio"/> 1. SD ke bawah <input type="radio"/> 2. SLTP <input type="radio"/> 3. SLTA	<input checked="" type="radio"/> 4. D1-D2-D3 <input type="radio"/> 5. S-I <input type="radio"/> 6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama		<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI <input type="radio"/> 2. Pegawai Swasta <input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> 5. Lainnya
		Tanda Tangan	

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Reklame		
Tanggal/Hari	: Senin, 13 September 2021		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)	-		
Nama Responden	: cv. Moderat		
Umur	: .....42..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input type="radio"/> 4. D 1 - D 2 - D 3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	<input checked="" type="radio"/> 4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Reklame		
Tanggal/Hari	: Rabu, 8 September 2021		
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Klinik Prodia		
Umur	: 46..... Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1-D2-D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : \* Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Reklame	
Tanggal/Hari		: Selasa, 14 September 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: PT. Bhakti Idola Tama	
Umur		: ....90..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D 1 - D 2 - D 3	
	2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

No.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	No.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
1.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak mampu	1
	b. Kurang suseai	2		b. Kurang mampu	2
	c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Mampu	3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat mampu	<input checked="" type="radio"/> 4
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan raman	2
	c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat mudah	4		d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3.	Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
	a. Selalu tidak tepat	1		a. Tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2		b. Kurang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Selalu tepat	4		d. Sangat tepat	4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9.	Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
	a. Tidak wajar	1		a. Tidak puas	1
	b. Kurang wajar	2		b. Kurang puas	2
	c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat wajar	4		d. Sangat puas	4
5.	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10.	Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
	a. Tidak puas	1		.....	1
	b. kurang puas	2		.....	2
	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3		.....	3
	d. Sangat puas	4		.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Reklame		
Tanggal/Hari	: Senin, 13 September 2021		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: CV. Waskitho Communication		
Umur	: .....47... Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	(2) Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	(5) S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	(2) Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

No.	Deskripsi Pertanyaan	P*	No.	Deskripsi Pertanyaan	P*
1.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak mampu	1
	b. Kurang suseai	2		b. Kurang mampu	2
	c. sesuai	(3)		c. Mampu	3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat mampu	(4)
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan raman	2
	c. Mudah	(3)		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat mudah	4		d. Sangat sopan dan ramah	(4)
3.	Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
	a. Selalu tidak tepat	1		a. Tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2		b. Kurang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	(3)		c. Tepat .	(3)
	d. Selalu tepat	4		d. Sangat tepat	4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9.	Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
	a. Tidak wajar	1		a. Tidak puas	1
	b. Kurang wajar	2		b. Kurang puas	2
	c. Wajar	(3)		c. Puas	(3)
	d. Sangat wajar	4		d. Sangat puas	4
5.	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10.	Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
	a. Tidak puas	1		.....	1
	b. kurang puas	2		.....	2
	c. Puas	(3)		.....	3
	d. Sangat puas	4		.....	4





**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: <i>Pajak Reklamasi</i>		
Tanggal/Hari	: <i>Rabu, 8 September 2021</i>		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: -		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: <i>PT. Djaram</i>		
Umur	: <i>.....56.....</i> Tahun		
Jenis Kelamin	: ① Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D 1 - D 2 - D 3	
	2. SLTP	5. S-I	
	③ SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	② Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wirawasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

No.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	No.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
1.	a. Tidak sesuai	1	6.	a. Tidak mampu	1
	b. Kurang suseai	2		b. Kurang mampu	2
	c. sesuai	③		c. Mampu	3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat mampu	④
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan raman	2
	c. Mudah	③		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat mudah	4		d. Sangat sopan dan ramah	④
3.	Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
	a. Selalu tidak tepat	1		a. Tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2		b. Kurang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	③		c. Tepat .	③
	d. Selalu tepat	4		d. Sangat tepat	4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9.	Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
	a. Tidak wajar	1		a. Tidak puas	1
	b. Kurang wajar	2		b. Kurang puas	2
	c. Wajar	③		c. Puas	③
	d. Sangat wajar	4		d. Sangat puas	4
5.	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10.	Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
	a. Tidak puas	1		.....	1
	b. kurang puas	2		.....	2
	c. Puas	③		.....	3
	d. Sangat puas	4		.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Sewa Lahan	
Tanggal/Hari		: Kamis, 2 September 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Budi Suroyo	
Umur		: .....58..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 2. D1 - D2 - D3	
	<input type="radio"/> 3. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
	<input type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	<input checked="" type="radio"/> 4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : bapenda@tulungagung.go.id  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Minerba	
Tanggal/Hari		: Kamis, 23 September 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
Diisi oleh Petugas			
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: PT. BIAN NIAGA BATUAN	
Umur		: .....60..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1 Laki-laki	<input type="radio"/> 2 Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4 D1 - D2 - D3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input type="radio"/> 5. S-I	
	<input type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat mampu	<input checked="" type="radio"/> 4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Reklame	
Tanggal/Hari		: Senin, 20 September 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Erwan Siswoyo	
Umur		: .....58..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang suseai c. sesuai d. Sangat sesuai</p>	P*	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	P*
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan raman c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4
<p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat . d. Sangat tepat</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4	<p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas b. kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4	<p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	1 2 3 4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <i>Pajak Restoran</i>	
Tanggal/Hari		: <i>Kelua, 7-09-2021</i>	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>Yani</i>	
Umur		: ..... <i>49</i> .. Tahun	
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: <input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	<input checked="" type="radio"/> 2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	<input checked="" type="radio"/> 2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	<input checked="" type="radio"/> 4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Reklame	
Tanggal/Hari		: Kamis, 23 September 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: icang Pramana	
Umur		: .....45..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> 1. SD ke bawah	<input type="radio"/> 4. D1 - D2 - D3	
	<input type="radio"/> 2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 5. S-I	
	<input type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	<input type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: pajak Bumi	
Tanggal/Hari		: Rabu, 15 - 09 - 2021	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Sumini	
Umur		: ..... 50 ..... Tahun	
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai          b. Kurang suseai          c. sesuai          d. Sangat sesuai</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu          b. Kurang mampu          c. Mampu          d. Sangat mampu</p>	<p>P*</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah          b. Kurang mudah          c. Mudah          d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah          b. Kurang sopan dan raman          c. Sopan dan ramah          d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat          b. Kadang-kadang tepat          c. Banyak tepatnya          d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat          b. Kurang tepat          c. Tepat          d. Sangat tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar          b. Kurang wajar          c. Wajar          d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas          b. Kurang puas          c. Puas          d. Sangat puas</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas          b. kurang puas          c. Puas          d. Sangat puas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....          .....          .....          .....</p>	<p>1 2 3 4</p>

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Air Tanah	
Tanggal/Hari		: Selasa, 7 September	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Indomaret Ngujang	
Umur		: .....29..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

No.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	No.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
1.	a. Tidak sesuai	1	6.	a. Tidak mampu	1
	b. Kurang suseai	2		b. Kurang mampu	2
	c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat mampu	4
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan raman	2
	c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat mudah	4		d. Sangat sopan dan ramah	4
3.	Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
	a. Selalu tidak tepat	1		a. Tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2		b. Kurang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Selalu tepat	4		d. Sangat tepat	4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9.	Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
	a. Tidak wajar	1		a. Tidak puas	1
	b. Kurang wajar	2		b. Kurang puas	2
	c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat wajar	4		d. Sangat puas	4
5.	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10.	Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
	a. Tidak puas	1		.....	1
	b. kurang puas	2		.....	2
	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3		.....	3
	d. Sangat puas	4		.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: pajak Restoran.	
Tanggal/Hari		: Kamis, 23-09-2024	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Tamaya	
Umur		: .....40..... Tahun	
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1-D2-D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

<p>1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang suseai c, sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*</p> <p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	<p>P*</p> <p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan raman c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>
<p>3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat . d. Sangat tepat</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?</p> <p>a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?</p> <p>a. Tidak puas b. kurang puas c. Puas d. Sangat puas</p>	<p>1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4</p>	<p>10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>1 2 3 4</p>

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Restoran		Diisi oleh Petugas
Tanggal/Hari	: Kamis, 9 September 2021		
Data Responden (email)	: -		
No. Telepon / HP	: -		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Dn. Triyang, Boyolangu		
Umur	: .....12..... Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	6. S-2 ke atas	
	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: <i>pajak Restoran</i>		Diisi oleh Petugas
Tanggal/Hari	: <i>Selasa, 14 September 2011</i>		
Data Responden (email)	:		
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: <i>Toni</i>		
Umur	: <i>41</i> Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1-D2-D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : bapenda@tulungagung.go.id  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Restoran		
Tanggal/Hari	: Jumat, 10 September 2021		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: -		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Ds. Pelem, Campurdarat		
Umur	: ..... 49 ..... Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1-D2-D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

No.	Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	No.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
1.	a. Tidak sesuai	1	6.	a. Tidak mampu	1
	b. Kurang suseai	2		b. Kurang mampu	2
	c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Mampu	3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat mampu	<input checked="" type="radio"/> 4
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda?		7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan raman	2
	c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat mudah	4		d. Sangat sopan dan ramah	4
3.	Bagaimana menurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
	a. Selalu tidak tepat	1		a. Tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2		b. Kurang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Selalu tepat	4		d. Sangat tepat	4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9.	Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
	a. Tidak wajar	1		a. Tidak puas	1
	b. Kurang wajar	2		b. Kurang puas	2
	c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3		c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
	d. Sangat wajar	4		d. Sangat puas	4
5.	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10.	Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
	a. Tidak puas	1		.....	1
	b. kurang puas	2		.....	2
	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3		.....	3
	d. Sangat puas	4		.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Reklame	
Tanggal/Hari		: Rabu, 22 September 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Tjahjadi Indrayana	
Umur		: .....19..... Tahun	
Jenis Kelamin		<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir		<input type="radio"/> 1. SD ke bawah <input type="radio"/> 2. SLTP <input type="radio"/> 3. SLTA	<input checked="" type="radio"/> 4. D1-D2-D3 <input type="radio"/> 5. S-I <input type="radio"/> 6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama		<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI <input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta <input type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> 5. Lainnya
		Tanda Tangan	

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	<input checked="" type="radio"/> 4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: <i>pijilah Nektamc</i>		Diisi oleh Petugas
Tanggal/Hari	: <i>selasa, 06 oktober 2011</i>		
Data Responden (email)	:		
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: <i>Tama</i>		
Umur	: <i>.....35.....</i> Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Reklame		
Tanggal/Hari	: Sum'at, 19 September 2021		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: -		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Klinik Prodia		
Umur	: .....37..... Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1-D2-D3	
	2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?	P*	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: <i>pydas kesehatan</i>		
Tanggal/Hari	: <i>Rabu, 10 November 2011</i>		
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: <i>Susmi Nuri</i>		
Umur	: <i>31</i> Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	<i>3. SLTA</i>	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	<i>3. Wiraswasta/Usahawan</i>		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<i>3</i>	c. Mampu	<i>3</i>
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	<i>2</i>
c. Mudah	<i>3</i>	c. Sopan dan ramah	<i>3</i>
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	<i>2</i>
c. Banyak tepatnya	<i>3</i>	c. Tepat .	<i>3</i>
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	<i>2</i>	b. Kurang puas	<i>2</i>
c. Wajar	<i>3</i>	c. Puas	<i>3</i>
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	<i>2</i>	.....	2
c. Puas	<i>3</i>	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Reklame		Diisi oleh Petugas
Tanggal/Hari	: Jumat, 24 September 2021		
Data Responden (email)	:		
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Pt. Bhakti Idola Tama		
Umur	: .....51..... Tahun		
Jenis Kelamin	① Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	④ D1-D2-D3	
	2. SLTP	5. S-I	
	3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	② Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik  
 (Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	③	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	④
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	③	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	④
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	②
c. Banyak tepatnya	③	c. Tepat .	3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	②
c. Wajar	③	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	③	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telp./Fax. (0355) 320098  
 e-mail : [bapenda@tulungagung.go.id](mailto:bapenda@tulungagung.go.id)  
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Reklame	
Tanggal/Hari		: Kamis, 23 September 2021	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: -	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Toko Fina	
Umur		: .....35..... Tahun	
Jenis Kelamin		: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir		: 1. SD ke bawah	4. D1-D2-D3
		2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 3. S-I
		3. SLTA	6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama		: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa
		2. Pegawai Swasta	5. Lainnya
		<input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik**

(Pilihlah jawaban sesuai pelayanan yang anda terima)

	P*		P*
1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mampu	<input checked="" type="radio"/> 4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda?		7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak tepat	1
b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Tepat .	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Selalu tepat	4	d. Sangat tepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		9. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda?	
a. Tidak wajar	1	a. Tidak puas	1
b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	<input checked="" type="radio"/> 3	c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3
d. Sangat wajar	4	d. Sangat puas	4
5. Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?		10. Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	
a. Tidak puas	1	.....	1
b. kurang puas	2	.....	2
c. Puas	<input checked="" type="radio"/> 3	.....	3
d. Sangat puas	4	.....	4