



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI UPT PBB DAN BPTHB SERTA UPT PAJAK DAERAH
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG



BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
Hasil Olah Data SKM	13
Kuisisioner	15
Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	16
Berita Acara Tindak Lanjut SKM.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud diadakannya SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pajak daerah yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

Adapun tujuan dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung adalah tim yang sama dengan tim Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun sebanyak dua kali. Penyusunan ini memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari-Februari2022	8
2.	Pengumpulan Data	Juni-Agustus 2022	90

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2022	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2022	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden setiap lokasi survei. 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. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 60 (enam puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data untuk periode I ini telah dilaksanakan selama 3 bulan (tiga) bulan dimulai bulan Juni sampai dengan bulan Agustus tahun 2022.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

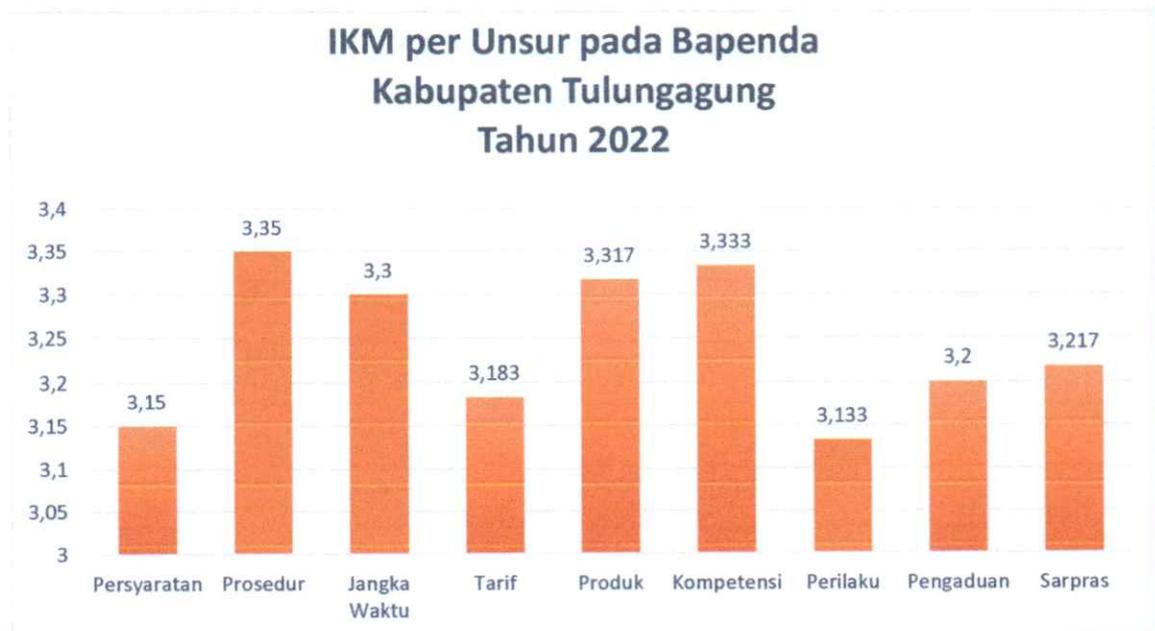
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	31	51,66%
		PEREMPUAN	29	48,33%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	3,33%
		SLTA	32	53,33%
		DI/DII/DIII	4	6,67%
		SI	22	36,67%
		S2 - ke atas	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	3	5%
		PEGAWAI SWASTA	15	25%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	31	51,67%
		PELAJAR/MAHASISWA	6	8,33%
		LAINNYA	5	10%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN UPT PAJAK DAERAH (SELAIN PBB DAN BPHTB)	20	33,33%
		LAYANAN UPT PBB DAN BPHTB	40	66,67%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,150	3,350	3,300	3,183	3,317	3,333	3,133	3,200	3,217
Kategori		B	A	A	B	A	A	B	B	B
IKM Unit Layanan		81,06 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,133. Selanjutnya persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai 3,150 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kewajaran biaya/tarif termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,350. Selanjutnya Kompetensi petugas mendapatkan nilai 3,333, dan produk (spesifikasi jenis pelayanan) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,317.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran, pendapat, masukan serta kritik yang masuk melalui berbagai kuisisioner yang diberikan, diperoleh beberapa saran dan masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sarana prasarana mohon ditingkatkan, pendingin ruangan kurang dingin.
- Mohon untuk difasilitasi nomor antrian elektronik.
- Alur persyaratan pengajuan PBB/BPHTB harap di tempel di pelayanan.

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

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

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat dengan masing-masing kepala UPT Pajak daerah dan UPT PBB/BPHTB. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sarana prasarana (nomor antrian elektronik) untuk mempercepat dan menertibkan proses pelayanan			√		UPT Pajak Daerah dan UPT PBB/BPHTB
2	Prosedur Pelayanan	Membuat Bagan Alur persyaratan pengajuan PBB/BPHTB untuk ditempel di pelayanan			√		UPT PBB/BPHTB
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	UPT Pajak Daerah dan UPT PBB/BPHTB

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan

pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Nilai SKM terendah terjadi pada tahun 2019 dengan nilai 77,73. Dibanding tahun 2021 nilai SKM turun 0,05.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode satu mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 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) Prosedur pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai IKM (83,750) dikarenakan prosedur pelayanan yang semakin jelas dan transparan sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang semakin baik.
- c) Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah perilaku dan kedisiplinan petugas pelayanan (78,333) yaitu perilaku petugas pelayanan dikarenakan belum begitu optimal dalam pelayanan pajak daerah.

Dari ketiga poin tersebut diatas menggambarkan bahwa dalam bidang pelayanan prima, masyarakat menginginkan pelayanannya memuaskan yaitu praktis, efisien dan mudah.

Tulungagung, Agustus 2022

Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Tulungagung



ENDAH INAWATI, S.E., M.M
NIP. 19650810 199403 2 009

Hasil Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
Tlp/Fax.

: BADAN PENDAPATAN DAERAH
: JL. A. Yani Timur No. 37
: 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	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
8	3	4	2	4	2	4	2	3	4	
9	4	4	3	4	3	4	2	3	3	
10	4	4	3	4	3	4	2	4	4	
11	4	4	3	4	3	4	2	3	4	
12	4	4	3	4	3	4	2	4	3	
13	4	4	3	4	4	3	2	4	3	
14	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
15	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
16	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
17	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
21	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
23	2	4	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	4	3	2	2	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
26	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
27	2	3	3	4	4	4	4	3	3	
28	2	3	4	4	3	3	2	3	3	
29	3	2	4	3	3	4	3	3	3	
30	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
31	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
34	2	3	4	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

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	
41	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
42	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
44	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
46	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
49	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
51	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
52	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	2	4	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	4	2	3	2	2	3	3	3	
58	2	4	2	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	189	201	198	191	199	200	188	192	193	
N.Rata-rata	3.15	3.35	3.30	3.18	3.32	3.33	3.13	3.20	3.22	29.18
										1
NRR Tertimbang	0.35	0.37	0.37	0.35	0.37	0.37	0.35	0.36	0.36	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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah			
Tanggal/Hari			
Data Responden (email)			Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP			
(Ungkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden			
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/THN/POUR	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 sesuai	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 dilakukan 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	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 Maktumut 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)

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Dokumentasi Pelaksanaan Pengisian Kuisisioner SKM di UPT Pelayanan Pajak Daerah



Dokumentasi Pelaksanaan Pengisian Kuisisioner SKM di UPT Pelayanan PBB dan BPHTTB

BERITA ACARA
TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2022

Pada hari Selasa 2 Agustus 2022, bertempat di ruang sekretaris badan, telah dilaksanakan pembahasan hasil rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 yang dihadiri oleh pejabat struktural sekretariat Bapenda dan Kepala UPT Pajak Daerah, Serta Kepala UPT PBB dan BPHTB. Setelah memperhatikan, mendengar dan mempertimbangkan:

- a) Pembukaan yang disampaikan oleh Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dengan menyapaikan hasil rekapitulasi SKM semester I tahun 2022;
- b) Diskusi terkait nilai survey SKM Semester I tahun 2022, dan saran, masukan, serta kritik dari pengguna layanan (Wajib Pajak).

Peserta pembahasan tindak lanjut SKM Semester I Bapenda memberi masukan hal-hal sebagai berikut :

- a) Perlu adanya tindak lanjut terhadap hasil survei maupun keluhan yang disampaikan masyarakat untuk perbaikan mutu pelayanan dimasa yang akan datang sehingga tujuan survei kepuasan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.
- b) Untuk perilaku dan kedisiplinan petugas pelayanan, Badan Pendapatan Daerah akan melakukan pembinaan serta arahan terhadap petugas pelayanan untuk lebih optimal dalam pelayanannya demi kebaikan bersama karena disiplin tidak hanya membawa kebiasaan baik dalam kegiatan tetapi juga membuat hidup menjadi teratur dan memberikan manfaat bersama.
- c) Meningkatkan sarana dan prasaran agar dapat menunjang pelayanan kepada para Wajib Pajak.
- d) Survei agar dilakukan secara berkala, sehingga dapat membandingkan perkembangan kinerja secara periodik.

Tindak Lanjut Hasil SKM

Sesuai dengan hasil survei 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. Untuk selalu meningkatkan perilaku dan kedisiplinan petugas pelayanan dengan melakukan pembinaan serta arahan terhadap petugas pelayanan untuk lebih

optimal dalam pelayanannya demi kebaikan bersama karena disiplin tidak hanya membawa kebiasaan baik dalam kegiatan tetapi juga membuat hidup menjadi teratur dan memberikan manfaat. Perilaku dan kedisiplinan petugas pelayanan dari masyarakat pengguna layanan khususnya kepada Wajib Pajak akan diberikan bimbingan dan pengarahan secara optimal

Mewakili Peserta Rapat
Pembahasan Tindak Lanjut SKM Tahun 2022

Kepala UPT Pelayanan Pajak Daerah

Kepala UPT Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB



ENIK ENDRIANA, S.E.



TRI AGUNG YUWONO, S.E., M.M.

Mengetahui,
Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Tulungagung



ENDAH INAWATI, SE. MM.



1

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		: BPHTB	
Tanggal/Hari		: 09-08-2022	
Data Responden (email)		: -	
No. Telepon / HP		: 085 262 534 627	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Agwinus Ferry	
Umur		:49..... 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 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
④ Sangat sesuai	4	④ 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
④ Sangat mudah	4	④ 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
③ Banyak tepatnya	3	③ 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
③ Wajar	3	③ 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	SARAN PRASARANA	1
b. kurang puas	2	PERLU DIMAKHALKATI	2
c. Puas	3	TRIMI...	3
④ Sangat puas	4		4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



2

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	: DPHTB		Tanda Tangan
Tanggal/Hari	: 09-08-2022		
Data Responden (email)	: -		
No. Telepon / HP	: 0813. 3386. 790		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: HELVIN SEPTIAHAWATI		
Umur	:28..... Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	<input checked="" type="radio"/> 4. D1 - D2 - D3	
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*		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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	3
d. Selalu tepat	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat wajar	4	<input checked="" type="radio"/> 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	MOMON AHTRIATI	2
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3	TOLONG DIADAKAN	3
d. Sangat puas	4		4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



3

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	: BPHTB				
Tanggal/Hari	: 3 - 08 - 2022				
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas		
No. Telepon / HP	: 085785591145				
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)					
Nama Responden	: MAYVA KHATIM MUTYA				
Umur	:17..... Tahun				
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan 		
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3			
	<input checked="" type="radio"/> 2. SLTP	5. S-I			
	3. SLTA	6. S-2 ke atas			
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	3
d. Selalu tepat	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<u>kurangnya sarana prasarana.</u>	2
c. Puas	3	<u>Mohon bimbingan</u>	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4		4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



4

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		: BPHTB	
Tanggal/Hari		: 3 - 08 - 2022	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		: 085 7844 11 761	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: ARIF MUSTOFI	
Umur		: 30 Tahun	
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 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	
	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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	Baik	2
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3	3
d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



5

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

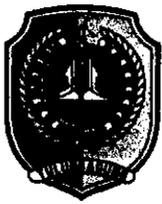
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: <i>BPHTB JB</i>	
Tanggal/Hari	: <i>3-8-2022</i>	
Data Responden (email)	: _____ Diisi oleh Petugas	
No. Telepon / HP	: <i>081-233146130</i>	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		
Nama Responden	: <i>Nanik Matun'ami</i>	
Umur	: <i>39</i> Tahun	
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 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
	<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*		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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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	- mohon untuk penyelesaian	1
b. kurang puas	2	klarifikasi di dah terlalu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3	lama	3
d. Sangat puas	4		4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



6

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	: <i>BPTB WAPIS</i>		
Tanggal/Hari	: <i>03-06-2022</i>		
Data Responden (email)	: -		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: <i>0895622292959</i>		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: <i>PANI</i>		
Umur	: <i>26</i> Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan <i>Pani</i>
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	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<i>Uraikan Nilai pajak /-Harga</i>	1
b. kurang puas	2	<i>Nilai Tanah Terlampa y Tinggi</i>	2
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3	<i>Hamper tidak Selanj nilai</i>	3
d. Sangat puas	4	<i>harga tanah di lapangan</i>	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



7

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		: PBB		
Tanggal/Hari		: 3-8-2022 (PABU)		
Data Responden (email)		:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP		: 085 339 095 189		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)				
Nama Responden		: SITI KHOIRIYAH		
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*		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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Selalu tepat	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4		4
		ALUR PERSYARATAN PENGEJUAN PBB/BPHB HARAP DITEMPEL DI PELAYANAN	

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		: PBB		Tanda Tangan
Tanggal/Hari		: 3-8-2022 (RABU)		
Data Responden (email)		:		
No. Telepon / HP		: 085 233 726 423		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		:		
Nama Responden		: WAWANG		
Umur		: Tahun		
Jenis Kelamin		: 1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir		: 1. SD ke bawah	4. D 1 - D 2 - D 3	
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 suseal	2	b. Kurang mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	<input checked="" type="radio"/> 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	PENDUKUNG RUANGBAND KURANG	2
c. Puas	3	PROG LID	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4		4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



9

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		: Pelayanan BPHTB	
Tanggal/Hari		: 3 Agustus 2022 / Rabu	
Data Responden (email)		: Ayudu11@gmail.com	
No. Telepon / HP		: 082232027971	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Dyah Ayu P	
Umur		:26..... 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"/> 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	
			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	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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	Tolong dipertahankan dan semakin lebih baik lagi	1
b. kurang puas	2	2
c. Puas	3	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



60

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		: Pelayanan BPH/TB	
Tanggal/Hari		: 03 Agustus 2022 / Rabu	
Data Responden (email)		: nabila.debya1@teloud.com	
No. Telepon / HP		: 088 102 684 8739	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Nabila Safira D	
Umur		:17..... 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	<input checked="" type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	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	3		c. Mampu	3
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat mudah	4		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> d. Selalu tepat	4		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3		c. Puas	3
	d. Sangat wajar	4		<input checked="" type="radio"/> 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 agar lebih meningkatkan pelayanan yang dilaksanakan di Bapenda untuk kenyamanan bagi masyarakat	
	a. Tidak puas	1			1
	b. kurang puas	2			2
	<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: PBB		Diisi oleh Petugas
Tanggal/Hari	: 03 - 0 - 2022 (RABU)		
Data Responden (email)			
No. Telepon / HP	: 081 281 484 338		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: BELLA PUTRI		
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*		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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	<input checked="" type="radio"/> 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	<u>tempat parkir kurang luas</u>	1
b. kurang puas	2	2
c. Puas	3	3
<input checked="" type="radio"/> d. sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



12

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	: PDB		Diisi oleh Petugas
Tanggal/Hari	: 1-8-2022 (KAMIS)		
Data Responden (email)	:		
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)	:		
Nama Responden	: M. Rofl		
Umur	: 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-1	
	<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 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	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. selalu tepat	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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	Kebersihan peta ruangan	2
c. Puas	3	ditingratkan	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



13

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	: PBB		
Tanggal/Hari	: 4-8-2022		
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: 0857 4601 8864		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: RITA ANJARUBI		
Umur	: 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		
	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	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Selalu tepat	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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	Perlu mesin ANTRIAN	2
c. Puas	3	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



14

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

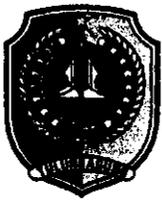
Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: PBB		
Tanggal/Hari	: 3 Agustus 2022		
Data Responden (email)	: arumcahyati033@gmail.com	Diisi oleh Petugas	
No. Telepon / HP	: 082233.89.0095		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Arum Cahyati		
Umur	: ...20..... Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="checkbox"/> 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="checkbox"/> 3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama	: 1. PNS/TNI/POLRI	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	<input checked="" type="checkbox"/> 3. 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
	<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3		c. Mampu	3
	d. Sangat sesuai	4		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat mudah	4		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3		c. Tepat .	3
	d. Selalu tepat	4		<input checked="" type="radio"/> 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		<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3
	<input checked="" type="radio"/> 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		TY DI PELAYANAN	2
	c. Puas	3		HARAP DIJALAKAN UNTUK	3
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4		MEMUNGBU ANTRIAN	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		: BPTB		
Tanggal/Hari		:		
Data Responden (email)		:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP		: 081 335 779 312		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)				
Nama Responden		: ELIYANA		
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	
		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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> c. Pias	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	<u>TEMPATNYA KURANG</u>	2
c. Puas	3	<u>LUAS</u>	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4		4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



16

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

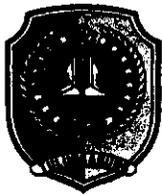
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: PBB		
Tanggal/Hari	: 3 / 8 / 2022 (Rabu)		
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: 081 517 696 630		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: SEMA DWI AJUZIK		
Umur	: 23 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	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Selalu tepat	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4		4
		MAKANAN BUBAN (PERMEO) UNTUK MEMBERSILKAN AIRPANAS	1 2 3 4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



17

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		: PBB	
Tanggal/Hari		: 3-8-2022 (RABU)	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		: 085749 88 574	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: TADJUDIN	
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*		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	Mohon untuk difasilitasi no-	1
b. kurang puas	2	antrian elektronik	2
c. Puas	3		3
d. Sangat puas	4		4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



18

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		: BPH/TP		
Tanggal/Hari		: 3 - 08 - 2022		
Data Responden (email)		:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP		: 0888 0162 2256		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)				
Nama Responden		: Navist Veronika Isdiana		
Umur		:17..... Tahun		
Jenis Kelamin		: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir		: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
		<input checked="" type="radio"/> 2. SLTP	5. S-I	
		3. SLTA	6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Utama		: 1. PNS/TNI/POLRI	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3 sarana dan prasarana	3
d. Sangat puas	4 Lebih di tingkatkan	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



19

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		: BPHTB	
Tanggal/Hari		: Rabu, 3 Agustus 2022	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		: 0822 3392 1970	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		:	
Umur		: ¹⁹ 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	
	<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*		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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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 nomor ANTRIAN	2
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: PBB		
Tanggal/Hari	: 4-8-2022 (KAMIS)		
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: 082 224 464 6814		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: KHARIZMA BELLA S		
Umur	: Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan <i>[Signature]</i>
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	
	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	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Selalu tepat	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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	sarana dan prasarana tolong ditingkatkan	2
c. Puas	3		3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4		4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



53

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		: <i>Pajak Kask</i>	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>Ayu Irawati</i>	
Umur		: <i>.....35.....</i> Tahun	
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan <i>[Signature]</i>
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	3	c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Selalu tepat	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat wajar	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



50

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		: Hotel	
Tanggal/Hari		: 03-0-2022 / Rabu	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		:	
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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	<input checked="" type="radio"/> 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	<i>Pelayanan yang sangat baik dan sangat membantu</i>	2
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3		3
d. Sangat puas	4		4

Keterangan : P = Nilal Responden (diisi oleh petugas)



51

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		: <i>BAJAR PAJAK HOTEL</i>	
Tanggal/Hari		: <i>3.8.2022 / RABU</i>	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		: <i>083 850 924 446</i>	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>MARYANTI</i>	
Umur		: <i>.....44.....</i> Tahun	
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan <i>[Signature]</i>
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*		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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	<input checked="" type="radio"/> 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	<i>JAM ISTIRAHAT TEPAT WAKTU</i>	1
b. kurang puas	2	2
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3	3
d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



25

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		: Pot pot asi	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Selena	
Umur		: 27 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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



26

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		: <u>Pomporasi</u>	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <u>Araza</u>	
Umur		: <u>25</u> Tahun	
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" 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)

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	3		c. Mampu	3
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat mudah	4		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> d. Selalu tepat	4		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3		c. Puas	3
	d. Sangat wajar	4		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4		4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



28

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

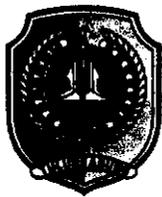
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Hiburan	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Adif	
Umur		: 17 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	
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	<input type="radio"/> 6. S-2 ke atas	
	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI	<input checked="" type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input 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	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	<u>Lebih profesional dalam bertugas</u>	1
b. kurang puas	2	2
c. Puas	3	3
d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



29

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 Hiburan	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Reza	
Umur		: 18 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 checked="" type="radio"/> 4. Pelajar/Mahasiswa	
	<input 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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3	3
d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



31

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		: Hiburan	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Lutfi	
Umur		: 42 Tahun	
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 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	
	<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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



32

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 Parkir	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Gunawan	
Umur		: 32 Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 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	
	<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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3	3
d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



36

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		: Reklame	
Tanggal/Hari		: 3 Agustus 2022 / Rabu	
Data Responden (email)		: Diisi oleh Petugas	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Anbik	
Umur		: 37..... 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)



38

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		: <u>Reklame</u>	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <u>Handik</u>	
Umur		: <u>37</u> Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 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	
	<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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3	3
d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



40

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		: <i>Rajala Hoklame</i>	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <i>Siti</i>	
Umur		: <i>32</i> 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*		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 suseal	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat wajar	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



41

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 Mamin	
Tanggal/Hari		: Rabu, 3 Agustus 2022	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Suprih	
Umur		: 45 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	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



43

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 Mamin	
Tanggal/Hari		: PADU / 3 - 8 - 2022	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		: 081 357 030036	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Hendrik	
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. 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*		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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3	3
d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



44

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

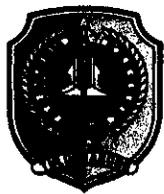
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Mamin		
Tanggal/Hari	: Rabu / 3 Agustus 2022		
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: 085 735 961 276		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: SRI BANUN		
Umur	: 47 Tahun		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	Tanda Tangan SRI BANUN
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	
	<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*		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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	c. Tepat .	3
d. Selalu tepat	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat wajar	4	<input checked="" type="radio"/> 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	Pelayanan sudah sangat baik.	2
c. Puas	3	Tolong diperfahankan.	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4		4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



45

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 Mamin	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Didik Sutomo	
Umur		:33..... Tahun	
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 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	: <input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diliisi oleh petugas)



47

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		: Rumah Kos	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Hyanang Swiarto	
Umur		: 32 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)

	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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3	3
d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilal Responden (diisi oleh petugas)



48

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		: <u>Pajak hotel</u>	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <u>Hamdan</u>	
Umur		: <u>31</u> 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*		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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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 Reklame		
Tanggal/Hari	:		
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Ima		
Umur	: 43 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
	<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> 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		<input checked="" type="radio"/> b. Kurang sopan dan raman	2
	<input checked="" type="radio"/> 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		<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
	<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Parkir	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Yuli	
Umur		: 30 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.	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
	⑥ Kurang suseai	2		b. Kurang mampu	2
	c. sesuai	3		③ 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
	③ Mudah	3		③ 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		③ Tepat .	3
	④ 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
	③ Wajar	3		c. Puas	3
	d. Sangat wajar	4		④ 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
	③ 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

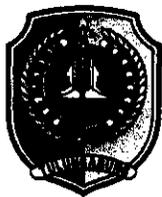
Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Hiburan	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Sony kristian	
Umur		: 28 Tahun	
Jenis Kelamin	: ① Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	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
Ⓒ sesuai	3	Ⓒ 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
Ⓒ Mudah	3	Ⓒ 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	Ⓓ Kurang tepat	2
Ⓒ 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
Ⓓ Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	c. Puas	3
d. Sangat wajar	4	Ⓓ 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
Ⓒ 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Mineral	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Setiarno	
Umur		: 46 Tahun	
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> Laki-laki	2. Perempuan	Tanda Tangan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD ke bawah	4. D1 - D2 - D3	
	2. SLTP	<input checked="" type="radio"/> 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"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Pajak Air tanah	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: lka	
Umur		:30..... Tahun	
Jenis Kelamin		: 1. Laki-laki	<input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan
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
		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	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Air Tanah	
Tanggal/Hari	:	
Data Responden (email)	:	
No. Telepon / HP	:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		
Nama Responden	: Reza Arya Wijaya	
Umur	: 24 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
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta	5. Lainnya
	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
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan raman	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

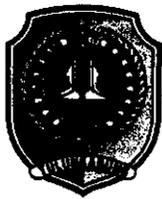
Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <u>Porporasi</u>	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <u>Kelvin</u>	
Umur		: <u>31</u> Tahun	
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	2. Perempuan	Tanda 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	
	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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak Mamin		
Tanggal/Hari	:		
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	:		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)	:		
Nama Responden	: Miftakur Rohman		
Umur	: 3.7 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	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
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> b. Kurang tepat	2
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: <u>1600</u>	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		: Diisi oleh Petugas	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <u>Miftakur Rohman Zainur</u>	
Umur		: <u>50</u> Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 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	
	<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
	<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Mineral	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Djogo Soeparto	
Umur		: 58 Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 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	
	<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)

1.	P*	6.	P*
Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan yang diberikan?		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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang wajar	2	b. Kurang puas	2
c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Mineral	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: <u>Wawan Hendrawan</u>	
Umur		: <u>55</u> Tahun	
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	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	
	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
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Air Tanah	
Tanggal/Hari		: Selasa, 2 Agustus 2022	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Tri Amelia Panti	
Umur		: 25 Tahun	
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	<input checked="" 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	
	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	<input checked="" type="radio"/> b. Kurang mampu	2
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Porporasi	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Ahmad	
Umur		:40..... 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	
	<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*		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
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang suseai	2	b. Kurang mampu	2
c. sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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		: Parkir	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Mahmudi	
Umur		: 31 Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 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	
	<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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Parkir	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Tri Budi Wiyono	
Umur		:30..... 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)

	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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> b. Kurang puas	2
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Reklame	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Lebi	
Umur		: ...30..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 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	
	<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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		: Mamin	
Tanggal/Hari		: Rabu, 3 Agustus 2022	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Anis	
Umur		: 52 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	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> b. Kadang-kadang tepat	2	b. Kurang tepat	2
c. Banyak tepatnya	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> 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
 TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Jenis Pelayanan Pajak Daerah		:	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		:	
Umur		: 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. 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 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
<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
<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
<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)



52

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		: Hotel	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Dina Ustadiyah	
Umur		: 31 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
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



54

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		: Kios	
Tanggal/Hari		:	
Data Responden (email)		:	
No. Telepon / HP		:	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: Khoir	
Umur		: SA..... 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	
	<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 suseal	2	b. Kurang mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> c. Tepat .	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	4

Keterangan : P = Nilai Responden: (diisi oleh petugas)



55

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

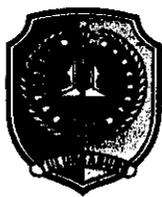
Jenis Pelayanan Pajak Daerah	: Pajak tanah dan air		
Tanggal/Hari	: Kamis, 3 Agustus 2022.		
Data Responden (email)	: fregifield@gmail.com.		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: 0812 3519 4053.		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Fregi		
Umur	: 19 Tahun		
Jenis Kelamin	<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-1	
	<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 checked="" type="radio"/> 5. Lainnya	
	<input 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
	<input checked="" type="radio"/> c. sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	3		<input checked="" type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3		<input checked="" type="radio"/> 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		<i>menurut saya pelayanan sudah cukup baik, hanya perlu konsisten aja.</i>	1
	b. kurang puas	2			2
	<input checked="" type="radio"/> c. Puas	3			3
	d. Sangat puas	4			4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



59

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	: Pembayaran pajak air dan tanah		Diisi oleh Petugas
Tanggal/Hari	: 03 Agustus 2022		
Data Responden (email)	:		Diisi oleh Petugas
No. Telepon / HP	: 085 759680 459		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden	: Astari Santika Nanda		
Umur	: 23 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	
	<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? a. Tidak sesuai b. Kurang suseai <input checked="" type="radio"/> c. sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mampu	1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanan di Bapenda? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan raman <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3.	Bagaimanamenurut saudara tentang ketepatan waktu pelayanan Bapenda? a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat <input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	1 2 3 4	8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan / Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan? a. Tidak tepat b. Kurang tepat <input checked="" type="radio"/> c. Tepat . d. Sangat tepat	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan? a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4	9.	Bagaimana pendapat saudara terhadap respon dan penyelesaian pengaduan, saran serta masukan yang dilaksanakan oleh Bapenda? a. Tidak puas b. Kurang puas <input checked="" type="radio"/> c. Puas d. Sangat puas	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan? a. Tidak puas b. kurang puas c. Puas <input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	1 2 3 4	10.	Mohon saran, pendapat, masukan serta kritik demi kemajuan Bapenda Kabupaten Tulungagung	1 2 3 4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)



60

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 AIR	
Tanggal/Hari		: 03-08-2022 / RABU	
Data Responden (email)		: riannaharu@gmail.com	
No. Telepon / HP		: 0823 3030 1763	
Dilisi oleh Petugas			
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)			
Nama Responden		: RIAN	
Umur		:23..... Tahun	
Jenis Kelamin		<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir		: 1. SD ke bawah 4. D1 - D2 - D3 2. SLTP <input checked="" type="radio"/> 5. S-I	
Pekerjaan Utama		: 1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa <input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	
Tanda Tangan			
 RIAN			

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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Selalu tepat	4	<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat wajar	4	<input checked="" type="radio"/> 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	Pelayanan Memuaskan	2
c. Puas	3	_____	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat puas	4	_____	4

Keterangan : P = Nilai Responden (diisi oleh petugas)