

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMETER II TAHUN 2025



BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	i
DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB II ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	8
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM SEMESTER 1 TAHUN 2025.....	11
BAB IV KESIMPULAN	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner	16
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	21

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (SuKMa-e Jatim) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden yang melakukan survei tidak dapat ditentukan, karena pengguna layanan melakukan berdasarkan kesadaran mereka masing-masing sesuai arahan petugas pelayanan. Sehingga jumlah responden didapat dari hasil survei yang masuk di SuKMa-e Jatim.

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 81 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

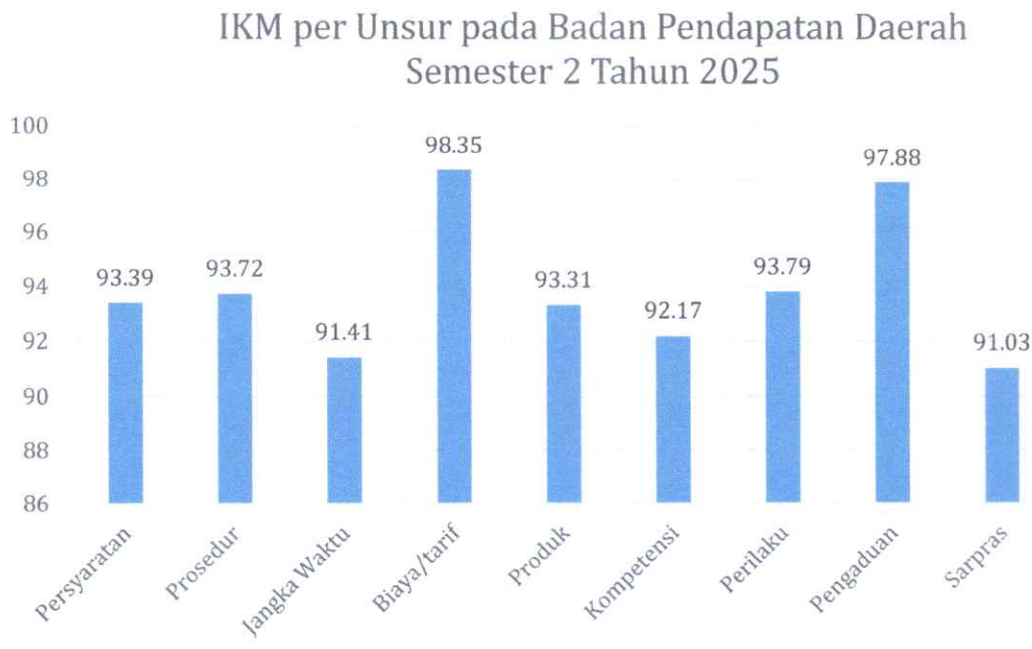
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	43%
		Perempuan	46	57%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pendaftaran Obyek PBB P2 Baru	6	95.83	95.83	91.67	100.00	91.67	91.67	95.83	100.00	91.67	93.96
2.	Permohonan Mutasi Obyek/Subyek PBB P2	4	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.00
3.	Pembetulan SPPT PBB P2	8	93.75	90.63	90.63	96.88	93.75	93.75	93.75	100.00	90.63	92.81
4.	Pembatalan SPPT PBB P2	5	100.00	90.00	90.00	100.00	95.00	90.00	95.00	95.00	90.00	92.95
5.	Keberatan Atas Penunjukan Sebagai Wajib Pajak	5	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.00	95.00	95.00	95.00	96.80
6.	Permohonan Salinan SPPT	5	85.00	90.00	90.00	95.00	90.00	85.00	95.00	100.00	85.00	89.65
7.	Keberatan Atas Pajak Terhutang	5	90.00	95.00	90.00	100.00	90.00	95.00	95.00	100.00	90.00	92.95
8.	Pengurangan Atas Pajak Terhutang	4	93.75	93.75	87.50	100.00	93.75	87.50	87.50	100.00	87.50	91.44
9.	Restitusi Kelebihan Pembayaran PBB P2	6	87.50	91.67	83.33	91.67	83.33	91.67	91.67	91.67	91.67	88.46

10.	Kompensasi Pembayaran PBB P2	5	90.00	90.00	85.00	100.00	90.00	85.00	85.00	100.00	85.00	89.10
11.	Pengurangan Atas Denda Administrasi	8	90.63	90.63	90.63	96.88	93.75	90.63	90.63	100.00	90.63	91.78
12.	Penentuan Kembali Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran PBB P2	7	89.29	92.86	89.29	96.43	89.29	89.29	92.86	92.86	85.71	89.96
13.	Penundaan Tanggal Jatuh Tempo Pengembalian SPOP	6	91.67	91.67	91.67	100.00	95.83	95.83	95.83	95.83	91.67	93.50
14.	Permohonan Pemberian Informasi PBB Yang Berhubungan Dengan Urusan Wajib Pajak	7	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.00
Rerata IKM Per Unsur			93,39	93,72	91,41	98,35	93,31	92,17	93,79	97,88	91,03	92,95
IKM Unit Layanan			93.89									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana prasarana dan waktu pelayanan memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 91,03. Selanjutnya waktu penyelesaian pelayanan yang mendapatkan nilai 91,41 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sebagian fasilitas pelayanan belum optimal dari sisi kenyamanan dan kemudahan akses. Selain itu, terdapat beberapa jenis layanan membutuhkan waktu lebih lama dari standar pelayanan yang ditetapkan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah menyusun rencana perbaikan fasilitas secara bertahap sesuai prioritas dan anggaran, serta memperbaiki prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya disederhanakan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan prasarana	Menyusun rencana pengadaan/ perbaikan sarana prasarana	Triwulan 1 Tahun 2026	Kepala Badan
2	Waktu penyelesaian pelayanan	Review SOP pelayanan untuk identifikasi tahapan yang bisa disederhanakan	Triwulan 1 Tahun 2026	Kepala Badan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM


PERIODE SEMESTER 1 TAHUN 2025


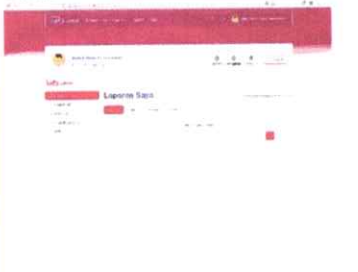
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung periode Semester 1 Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,79
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,83
3	Waktu Penyelesaian	3,79
4	Biaya/Tarif	3,94
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,75
6	Kompetensi Pelaksana	3,78
7	Perilaku Pelaksana	3,76
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,76
9	Sarana dan Prasarana	3,78

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester 1 Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan	SUDAH	Peninjauan kembali (review) terhadap standar pelayanan, dan penyampaian informasi yang lebih transparan kepada masyarakat	 <p>The screenshot shows an Instagram post from the account 'bapenda.tulungagung' (Kebupaten Tulungagung). The post features a document cover with the title 'STANDAR PELAYANAN' and 'Badan Pendapatan Daerah' in a cursive font. A QR code is prominently displayed in the center of the document. The post has 11 likes and is captioned: 'Disukai oleh carelayin dan lainnya bapenda.tulungagung Selamat Pagi #SobatPajak !! Berikut Standar Pelayanan Pajak Daer...'. The bottom of the screenshot shows the standard Instagram navigation icons.</p>

2.	Perilaku Pelaksana	SUDAH	Membuat Surat Keputusan (SK) Kepala Badan Pendapatan Daerah terkait Kode Etik Pelayanan	 <p>PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG BADAN PENDAPATAN DAERAH <small>Jl. A. Yani Tegal No. 27 Telp. (0351) 426074 Email: bupendat@kabupatertulungagung.go.id TULUNGAGUNG Kode Pos 66211</small></p> <p>KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG Nomor : 188-45 / 097 / 48.01 / 2024</p> <p>TENTANG PERETAPAN KODE ETIK PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG</p> <p>KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG,</p> <p>Menimbang</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bahwa dalam rangka pelayanan prima Masyarakat dan para Wajib Pajak serta memantapkan langkah kerja kearah pelayanan dengan lebih berkeadilan sesuai dengan visi dan misi; b. Bahwa, berdasarkan perkembangan selanjutnya dibutuhkan pedoman kode etik bagi para pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung; <p>Meningat</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pemilihan dan Transaksi Elektronik; Undang-Undang Nomor Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 36, Undang-Undang Pemilihan Negara Republik Indonesia Nomor 43/2017; sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pemilihan dan Pemilihan Elektronik; Undang-Undang Nomor Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 251, Tentang Undang-Undang Nomor Republik Indonesia Nomor 39/2013; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Nomor Republik Indonesia Nomor 30/2014; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Nomor Republik Indonesia Nomor 30/2014; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2014 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2014;
3.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	SUDAH	Memonitor setiap pengaduan yang masuk serta tindak lanjutnya	

4.	Kompetensi Pelaksana	SUDAH	Melaksanakan bimbingan teknis secara berkala	
5.	Sarana dan Prasarana	SUDAH	Pengadaan PC Set/Laptop, Software dan Printer terbaru	


BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode semester 2 tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 81 orang mengisi SKM pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung di semester 2 tahun 2025. Pembetulan SPPT PBB P2 dan Pengurangan Atas Denda Administrasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *responden* yang mengisi survei yaitu 8 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,89. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana dan waktu penyelesaian pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
- Peninjauan kembali (review) terhadap standar pelayanan pada rencana tindak lanjut Produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan belum selesai karena masih dalam proses penyusunan.
- Sarana prasarana sudah terealisasi tapi masih sebagian karena keterbatasan anggaran.



Tulungagung, Nopember 2025

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG**


SUKOWINARNO, S.H., S.Pd., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19660215 198602 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

  **JAWA TIMUR**
GE BIRANG BANGSA
NUSANTARA

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel & Kompeten,
Harmonis, Loyal & Adaptif & Kolaboratif

bangga melayani bangsa

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Badan Pendapatan Daerah
KABUPATEN TULUNGAGUNG

Form pengisian profil responden

MULAI SURVEI

  **JAWA TIMUR**
GE BIRANG BANGSA
NUSANTARA

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel & Kompeten,
Harmonis, Loyal & Adaptif & Kolaboratif

bangga melayani bangsa

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Badan Pendapatan Daerah
KABUPATEN TULUNGAGUNG

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tidak sesuai. Kurang sesuai.
Sesuai. Sangat sesuai.

1 of 8 Completed

NEXT QUESTION



JAWA TIMUR
GERAKAN BARU
NUSANTARA

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten,
Harmonis, Berkeadilan

bangga
melayani
bangsa

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Badan Pendapatan Daerah
KABUPATEN TULUNGAGUNG



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

Tidak mudah.

Kurang mudah.

Mudah.

Sangat mudah.

2 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



JAWA TIMUR
GERAKAN BARU
NUSANTARA

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten,
Harmonis, Berkeadilan

bangga
melayani
bangsa

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Badan Pendapatan Daerah
KABUPATEN TULUNGAGUNG



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tidak cepat.

Kurang cepat.

Cepat.

Sangat cepat.

3 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



JAWA TIMUR
GEJERANG BAHU
NUSANTARA

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Murni, Bertanggung Jawab,
Berprestasi, Layak, Adaptif, Kolaborasi

bangga
melayani
bangsa

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Badan Pendapatan Daerah
KABUPATEN TULUNGAGUNG



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Sangat mahal

Cukup mahal

Murah

Gratis/Sesuai ketentuan

4 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



JAWA TIMUR
GEJERANG BAHU
NUSANTARA

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Murni, Bertanggung Jawab,
Berprestasi, Layak, Adaptif, Kolaborasi

bangga
melayani
bangsa

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Badan Pendapatan Daerah
KABUPATEN TULUNGAGUNG



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

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

5 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



JAWA TIMUR
GERBANG BARU
NUSANTARA

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten,
Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Badan Pendapatan Daerah
KABUPATEN TULUNGAGUNG



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tidak kompeten

Kurang kompeten

Kompeten

Sangat kompeten

6 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



JAWA TIMUR
GERBANG BARU
NUSANTARA

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten,
Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Badan Pendapatan Daerah
KABUPATEN TULUNGAGUNG



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Tidak sopan dan ramah

Kurang sopan dan ramah


Sopan dan ramah

Sangat sopan dan ramah

7 of 11 Completed


PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

JAWA TIMUR
DE IBANG BARU
NUSANTARA

BerAKHLAK
Bersikaplah Pelayanan Akurasi Kompatibel
Membantu Layani Adanya Keberhasilan



Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Badan Pendapatan Daerah
KABUPATEN TULUNGAGUNG





Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi
Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik.


8 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION

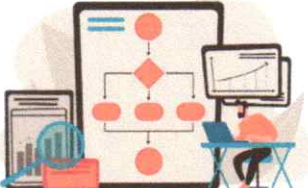



JAWA TIMUR
DE IBANG BARU
NUSANTARA

BerAKHLAK
Bersikaplah Pelayanan Akurasi Kompatibel
Membantu Layani Adanya Keberhasilan



Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Badan Pendapatan Daerah
KABUPATEN TULUNGAGUNG



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk	Cukup
Baik	Sangat Baik

9 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION

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

The screenshot shows a web application interface for survey reports. The URL is sukmajatimprov.go.id/report/survey. The page title is "Laporan Survei". There are filter options for "OPD" (Badan Persiapan Daerah), "Tanggal Mulai" (07/10/2025), "Tanggal Akhir" (11/10/2025), and "Kegiatan" (Pembuatan Otorisasi PIR 02, Bm). A table below the filters shows survey data with columns: No. RESP, NILAI UNSUR PELAYANAN (U1-U9), Nama, Umur, Jenis Kelamin, No Hp, Kegiatan, and Created At.

