



## **BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA SINGKAWANG**



## **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023**

**BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA SINGKAWANG  
JALAN FIRDAUS H. RAIS NO. TELP. (0562) 639629.  
FAX (0562) 639629**

**E-mail : [bkd@singkawangkota.go.id](mailto:bkd@singkawangkota.go.id)  
Website : <http://bkd.singkawangkota.go.id>**



## **BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA SINGKAWANG**



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2023**

**BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA SINGKAWANG  
JALAN FIRDAUS H. RAIS NO. TELP. (0562) 639629.  
FAX (0562) 639629**

**E-mail : [bkd@singkawangkota.go.id](mailto:bkd@singkawangkota.go.id)  
Website : <http://bkd.singkawangkota.go.id>**



## INTISARI

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksana survei Pelayanan Publik dilakukan secara mandiri oleh Badan Keuangan Daerah kota Singkawang. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana tertera pada surat keputusan nomor: 05 Tahun 2023 tanggal 02 Januari tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang diberikan dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah pada Badan Keuangan Daerah kota Singkawang dipersepsikan "Sangat Baik" oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu 89,80 yang meliputi 9 unsur pelayanan, Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Penangan Pengaduan (U9) dengan nilai 4,00.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunianya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan Daerah kota Singkawang Periode Bulan April - Mei 2023.

Dalam laporan ini disampaikan tentang tahapan penyusunan survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi penyusunan instrument survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden, melaksanakan survei, mengolah hasil survei serta menyajikan dan melaporkan hasil kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan oleh ketentuan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Badan Keuangan Daerah kota Singkawang sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah.

Singkawang, Juni 2023

**KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH  
KOTA SINGKAWANG**

  
**WIDATOTO S. SE, MT**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19690403/199710 1 001



## DAFTAR ISI

<b>INTISARI .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1   Latar Belakang .....	1
1.2   Tujuan SKM .....	1
1.3   Metode .....	2
1.4   Tim SKM .....	2
1.5   Jadwal Pelaksanaan .....	2
<b>BAB II   ANALISIS &amp; HASIL SKM.....</b>	<b>3</b>
2.1   Data Responden .....	3
2.2   Perhitungan dan Pengolahan Data .....	8
2.3   Deskripsi Hasil Analisis .....	9
2.4   Perbandingan survei 2 tahun sebelumnya.....	11
2.5   Saran perbaikan dari responden .....	11
<b>BAB III   PENUTUP .....</b>	<b>12</b>
A.   Kesimpulan .....	12
B.   Saran .....	12
C.   Rekomendasi .....	12
<b>Lampiran .....</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2022 Tim survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Keuangan Daerah sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

#### **B. Tujuan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai acuan bagi Badan Keuangan Daerah untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang diberikan dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.



### C. Metode

Metode survei yang diterapkan menggunakan kuesioner melalui pengisian sendiri dan wawancara tatap muka.

Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 50 (lima puluh) responden, yang merupakan pengguna jasa layanan Badan Keuangan Daerah dalam bidang pelayanan PBB, BPHTB, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Parkir, Pajak Mineral Bukan Logam, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Reklame, Pajak Air Tanah dan pelayanan Retribusi Daerah.

### D. Tim Pelaksana SKM

Pelaksana survei dilakukan secara mandiri oleh Badan Keuangan Daerah kota Singkawang. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana tertera pada surat keputusan nomor: 05 Tahun 2023 tanggal 02 Januari tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.

### E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Keuangan Daerah kota Singkawang dilakukan pada bulan April s/d bulan Mei tahun 2023. Jadwal kegiatan sebagaimana tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Tahapan	Bulan April - Mei				
		Minggu ke-				
		I	II	III	IV	V
1	Menyusun Instrumen Survei					
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel					
3	Menentukan responden					
4	Melaksanakan Survei					
5	Mengolah hasil Survei					
6	Menyajikan dan melaporkan hasil					

## BAB II

### ANALISIS & HASIL SKM

#### A. Data Responden

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK																										
No Urut Resp	Penilaian Secara Umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan								Pekerjaan								
		L	P	≤ 20	20-30	31-40	41-50	51-60	≥60	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK	D/VD2/D3	D4/S1	S2/Profesi	S3	PNS	Peg.INS Pem	TNI/ POLRI	BUMN/ BUMD	Swasta	Wira usaha	Petani/ RT	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya	
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	SANGAT BAIK		1			1						1								1						
2	SANGAT BAIK		1		1							1												1		
3	SANGAT BAIK		1		1								1							1						
4	BAIK		1		1									1			1									
5	BAIK		1		1								1							1						
6	SANGAT BAIK		1		1									1					1							
7	BAIK		1		1									1				1								
8	SANGAT BAIK		1		1										1		1									
9	SANGAT BAIK		1		1									1			1									
10	SANGAT BAIK		1		1									1									1			
11	SANGAT BAIK		1		1									1			1									
12	BAIK	1		1								1												1		
13	SANGAT BAIK	1		1								1													1	
14	BAIK	1			1								1							1						
15	SANGAT BAIK	1			1							1													1	
16	SANGAT BAIK	1			1								1				1									
17	SANGAT BAIK	1			1									1					1							
18	SANGAT BAIK	1			1									1			1									
19	BAIK	1			1									1					1							
20	BAIK	1			1							1													1	
21	SANGAT BAIK	1			1									1			1									
22	SANGAT BAIK	1				1									1				1							
23	SANGAT BAIK	1			1								1							1						
24	SANGAT BAIK		1			1								1					1							
25	SANGAT BAIK	1				1										1		1								
26	SANGAT BAIK		1		1								1							1						
27	SANGAT BAIK		1		1							1									1					
28	SANGAT BAIK		1		1							1												1		
29	BAIK	1			1							1					1									
30	SANGAT BAIK		1		1							1								1						
31	SANGAT BAIK	1			1							1											1			
32	BAIK		1	1								1													1	
33	BAIK		1	1								1													1	
34	BAIK		1		1									1			1									
35	SANGAT BAIK		1		1								1										1			
36	SANGAT BAIK		1			1									1			1								
37	SANGAT BAIK	1			1									1			1									
38	SANGAT BAIK		1			1							1							1						
39	SANGAT BAIK	1					1							1			1									
40	SANGAT BAIK		1			1								1			1									
41	SANGAT BAIK		1		1								1							1						
42	SANGAT BAIK		1			1						1									1					
43	SANGAT BAIK	1			1							1													1	
44	BAIK		1			1						1									1					
45	BAIK	1			1							1									1					
46	SANGAT BAIK		1		1							1											1			
47	SANGAT BAIK		1		1							1												1		
48	SANGAT BAIK		1	1								1													1	
49	SANGAT BAIK		1	1								1													1	
50	SANGAT BAIK		1			1							1				1									
		19	31	6	33	10	1	0	0	0	0	21	9	16	3	1	13	3	3	4	7	4	4	4	8	
		38%	62%	12%	66%	20%	2%	0%	0%	0%	0%	42%	18%	32%	6%	2%	26%	6%	6%	8%	14%	8%	8%	8%	16%	



Jumlah responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mencapai 50 responden terdiri dari:

1. Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	19 responden	38%
2	Perempuan	31 responden	62%

2. Pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA kebawah	21 responden	42%
2	D1/D2/D3	9 responden	18%
3	D4 sampai S1	16 responden	32%
4	S2 keatas	4 responden	8%

3. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	13 responden	26%
2	Pegawai Instansi Pemerintah	3 responden	6%
3	TNI/Polri	3 responden	6%
4	BUMN/ BUMD	4 responden	8%
5	Pegawai Swasta	7 responden	14%
6	Wirausaha	4 responden	8%
7	Petani / RT	4 responden	8%
8	Pelajar / mahasiswa	4 responden	8%
9	Lainnya	8 responden	16%

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA SINGKAWANG TAHUN 2022**

NO RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
8	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
10	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
11	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32
12	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
13	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
14	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
15	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
16	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
17	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
18	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
19	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
20	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
22	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
25	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
26	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
29	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
31	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
32	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
36	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
37	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
38	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
42	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
48	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
49	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
Nilai/ Unsur	164	170	163	198	169	193	195	166	200	
NRR/ Unsur	3,28	3,40	3,26	3,96	3,38	3,86	3,90	3,32	4,00	
NRR tertbg/ Unsur	0,36	0,38	0,36	0,44	0,38	0,43	0,43	0,37	0,44	3,59
IKM Unit Pelayanan										89,80



Hasil rekapitan mengenai pendapat responden tentang pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang, sebagai berikut:

1. Unsur 1 tentang Persyaratan

Pendapat responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, didapatkan data yang menjawab :

- |                  |   |    |           |
|------------------|---|----|-----------|
| a. Tidak Sesuai  | : | 0  | Responden |
| b. Kurang Sesuai | : | 0  | Responden |
| c. Sesuai        | : | 36 | Responden |
| d. Sangat Sesuai | : | 14 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 1 adalah **3,28** (tiga koma dua puluh delapan)

2. Unsur 2 tentang Prosedur

Pendapat responden tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan. Adapun jawaban responden sebagai berikut :

- |                 |   |    |           |
|-----------------|---|----|-----------|
| a. Tidak Mudah  | : | 0  | Responden |
| b. Kurang Mudah | : | 0  | Responden |
| c. Mudah        | : | 30 | Responden |
| d. Sangat Mudah | : | 20 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 2 adalah **3,40** (tiga koma empat puluh)

3. Unsur 3 tentang Waktu pelayanan

Responden diminta pendapatnya tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, adapun jawaban responden adalah :

- |                 |   |    |           |
|-----------------|---|----|-----------|
| a. Tidak Cepat  | : | 0  | Responden |
| b. Kurang Cepat | : | 0  | Responden |
| c. Cepat        | : | 37 | Responden |
| d. Sangat Cepat | : | 13 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 3 adalah **3,26** (tiga koma dua puluh enam)

4. Unsur 4 tentang Biaya / tarif

Responden ditanyakan pendapatnya tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, adapun jawaban responden :

- |                 |   |    |           |
|-----------------|---|----|-----------|
| a. Sangat Mahal | : | 0  | Responden |
| b. Cukup Mahal  | : | 0  | Responden |
| c. Murah        | : | 2  | Responden |
| d. Gratis       | : | 48 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 4 adalah **3,96** (tiga koma sembilan puluh enam )

5. Unsur 5 tentang Produk layanan

Responden ditanyakan pendapatnya tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan. adapun jawaban responden :

- a. Tidak Sesuai : 0 Responden
- b. Kurang Sesuai : 0 Responden
- c. Sesuai : 31 Responden
- d. Sangat Sesuai : 19 Responden

Nilai rata-rata unsur 5 adalah **3,38** ( tiga koma tiga puluh delapan)

6. Unsur 6 tentang Kompetensi pelaksana

Responden dimintakan pendapatnya tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan jawaban responden adalah:

- a. Tidak Kompeten : 0 Responden
- b. Kurang Kompeten : 0 Responden
- c. Kompeten : 7 Responden
- d. Sangat Kompeten : 43 Responden

Nilai rata-rata unsur 6 adalah **3,86** ( tiga koma delapan puluh enam)

7. Unsur 7 tentang Perilaku pelaksana

Responden dimintakan pendapatnya tentang perilaku terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, adapun jawaban responden adalah :

- a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah : 0 Responden
- b. Kurang Sopan dan Ramah : 0 Responden
- c. Sopan dan Ramah : 5 Responden
- d. Sangat Sopan dan Ramah : 45 Responden

Nilai rata-rata unsur 7 adalah **3,90** ( tiga koma Sembilan puluh)

8. Unsur 8 tentang Sarana dan prasarana

Pendapat responden tentang bagaimana kualitas sarana dan prasarana di pelayanan, adapun jawaban responden adalah sebagai berikut :

- a. Buruk : 0 Responden
- b. Cukup : 0 Responden
- c. Baik : 34 Responden
- d. Sangat baik : 16 Responden

Nilai rata-rata unsur 8 adalah **3,32** ( tiga koma tiga puluh dua)



9. Unsur 9 tentang Penanganan pengaduan

Responden juga dimintakan pendapatnya tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan, adapun jawaban responden adalah sebagai berikut :

- a. Tidak ada : 0 Responden
- b. Ada tapi tidak berfungsi : 0 Responden
- c. Berfungsi kurang maksimal : 0 Responden
- d. Dikelola dengan baik : 50 Responden

Nilai rata-rata unsur 9 adalah **4,00** ( tiga koma nol nol).

## B. Perhitungan dan Pengolahan Data

1. Nilai Persepsi jawaban kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Dengan rincian kategori :

- a. Nilai persepsi 1 mewakili : tidak baik
- b. Nilai persepsi 2 mewakili : kurang baik
- c. Nilai persepsi 3 mewakili : baik
- d. Nilai persepsi 4 mewakili : sangat baik

2. Penentuan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung Badan Keuangan Daerah, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 50 responden.

3. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan, maupun dengan kuesioner dengan wawancara tatap muka.

4. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,111
----------------------------------	---	---	---	---------------	---	-------

## 5. Perhitungan Nilai Hasil SKM

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu nilai SKM dikali 25 atau dengan cara nilai Kepuasan Masyarakat dibagi 4 dikali 100.

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25 \text{ atau dengan cara SKM} = \frac{\text{Nilai Kepuasan Masyarakat}}{4} \times 100$$

## 6. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

- a. Sangat Baik (A) : nilai 88,31 – 100
- b. Baik (B) : nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : nilai 25,00 – 64,99

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## C. Deskripsi Hasil Analisis

Data dan perhitungan hasil survei kepuasan masyarakat Badan Keuangan Daerah kota Singkawang secara keseluruhan sebanyak 50 responden.

Rekapitulasi hasil survei untuk semua layanan pajak daerah dan retribusi daerah dapat dilihat pada tabel 2.3 dibawah ini.



Tabel 2.3  
Rekapitulasi Hasil survei kepuasan masyarakat  
Badan Keuangan Daerah

No	Unsur pelayanan	Nilai Rata-Rata	
U1	Persyaratan	3,28	
U2	Prosedur	3,40	
U3	Waktu Pelayanan	3,26	
U4	Biaya/ Tarif	3,96	
U5	Produk Layanan	3,38	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,86	
U7	Perilaku Pelaksana	3,90	
U8	Sarana dan Prasarana	3,32	
U9	Penangan Pengaduan	4,00	
INDEKS NRR		3,59	
IKM UNIT PELAYANAN		89,8	
MUTU PELAYANAN		A ( Sangat Baik )	

Dari tabel 2.3 diatas diperoleh nilai indeks 3,59 dan nilai IKM 89,80 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Nilai terendah terdapat pada unsur **Waktu pelayanan (U3)** sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Penganganan Pengaduan (U9)**. Hasil penilaian menunjukkan bahwa terdapat 9 (sembilan) unsur yang dinilai baik, yaitu Persyaratan pelayanan (U1), Prosedur (U2), Waktu pelayanan (U3), Biaya/tariff (U4), Produk layanan (U5), Kompetensi pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), sarana dan prasarana (U8), dan Penanganan pengaduan (U9). Nilai Rata-Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Badan Keuangan Daerah pada umumnya baik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai rendah sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus ditingkatkan lagi serta dipertahankan.

## 2.4 Perbandingan Hasil Survei (dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai SKM	
		2021	2022
1.	Persyaratan	3,24	3,56
2.	Prosedur	3,30	3,56
3.	Waktu Pelayanan	3,14	3,30
4.	Biaya/Tarif	3,76	3,98
5.	Produk layanan	3,16	3,46
6.	Kompetensi Pelaksana	3,34	3,46
7.	Perilaku pelaksana	3,42	3,30
8.	Sarana dan Prasarana	3,28	3,42
9.	Penanganan pengaduan	3,94	3,96
<b>NRR</b>		<b>3,54</b>	<b>3,55</b>
<b>IKM</b>		<b>84,86</b>	<b>88,80</b>
<b>MUTU</b>		<b>B (Baik)</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>

## 2.5 Saran Perbaikan Dari Responden

Dalam mengisi kuisioner yang diberikan, ada responden yang memberikan catatan/saran perbaikan diantaranya yaitu

1. Semakin Baik;
2. Semoga Semakin Lebih Baik Lagi Dalam Pelayanan;



### **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Secara umum kualitas pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pada Badan Keuangan Daerah kota Singkawang dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu 89,80 yang meliputi 9 unsur pelayanan.

Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Penangan Pengaduan (U9) dengan nilai 4,00.

#### **B. Saran**

Disarankan kepada petugas pelayanan Badan Keuangan Daerah lebih meningkatkan kuantitas dan kualitas dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku dan Meningkatkan pelayanan yang sudah baik untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya.

#### **C. Rekomendasi**

- A. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik.
- B. Sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.
- C. Laksanakan SKM secara berkelanjutan sebagai bahan evaluasi tingkat mutu layanan di Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.



**PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG  
( BADAN KEUANGAN DAERAH )  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BULAN / TRIWULAN / SEMESTER / TAHUN 2023  
Periode Survei : (03 April 2023) s.d. ( 12 Mei 2023)**

**HASIL SKM/ NILAI SKM**

**89,80**

**MUTU PELAYANAN :**

**A**

**KINERJA UNIT PELAYANAN :**

**SANGAT BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 50 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 19 ORANG ; P = 31 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 20 th : 6 orang	SD / MI : 0 orang	PNS/ASN : 16 orang
21 – 30 th : 33 orang	SMP / MTs : 0 orang	TNI / POLRI : 3 orang
31 – 40 th : 10 orang	SMA/K/ MA : 21 orang	BUMN / BUMD : 4 orang
41 – 50 th : 1 orang	D-1/D-2/D-3 : 9 orang	Peg. Swasta : 7 orang
51 – 60 th : 0 orang	D-4 / S-1 : 16 orang	Wirausaha : 4 orang
≥ 61 th : - orang	S-2 / Profesi : 3 orang	Tani/RT/pelajar/mhs : 4 orang
	S-3 : 1 orang	Lainnya/peg. Inst. P : 8 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT  
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**



2.1

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : 31 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin : 1. Laki - Laki 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	Data lain : .....
Pendidikan : 1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama : 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	22 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	Data lain :

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	23 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input checked="" type="checkbox"/> D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	<input checked="" type="checkbox"/> Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	22 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	24 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	25 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	Data lain : .....

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi			
Lainnya : .....				





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya		a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	26 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	Data lain : .....

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	27 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	28 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS <input checked="" type="checkbox"/> 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	





### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	29 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	30 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi			
Lainnya : .....				





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<div></div> <div></div> <div></div>	Nama : .....
Umur	18 Tahun		<div></div> <div></div>	NIP : .....
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan		<div></div>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. <input checked="" type="checkbox"/> SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<div></div>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. <input checked="" type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<div></div>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. <input checked="" type="checkbox"/> Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <input checked="" type="radio"/> Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. <input checked="" type="radio"/> Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <input checked="" type="radio"/> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. <input checked="" type="radio"/> Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. <input checked="" type="radio"/> Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. <input checked="" type="radio"/> Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <input checked="" type="radio"/> Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :







I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<div><div></div><div></div><div></div></div>	Nama :   NIP :   Data lain :
Umur	20 Tahun	<div><div></div><div></div></div>		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan	<div><div></div></div>		
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<div><div></div></div>		
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD <input checked="" type="checkbox"/> Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<div><div></div></div>		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. <input checked="" type="radio"/> Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <input checked="" type="radio"/> Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. <input checked="" type="radio"/> Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <input checked="" type="radio"/> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. <input checked="" type="radio"/> Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. <input checked="" type="radio"/> Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <input checked="" type="radio"/> Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <input checked="" type="radio"/> Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	21 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa <input checked="" type="checkbox"/> 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>a. Pajak Hotel</p> <p>b. Pajak Restoran</p> <p>c. Pajak Hiburan</p> <p>d. Pajak Penerangan Jalan</p> <p>e. Pajak Sarang Burung Walet</p> <p>f. Pajak Parkir</p> </div> <div> <p>g. Pajak Reklame</p> <p>h. Pajak Air Bawah Tanah</p> <p>i. Pajak Mineral Bukan Logam &amp; Batuan</p> <p>j. Pajak Bumi &amp; Bangunan</p> <p>k. BPHTB</p> <p>l. Retribusi</p> </div> </div> <p>Lainnya : .....</p>			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : <u>22</u> Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	NIP : .....
Pendidikan : 1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input checked="" type="checkbox"/> D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain : .....
Pekerjaan Utama : <input checked="" type="checkbox"/> PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)				Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :  NIP :  Data lain :
Umur	23 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>		
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 <input checked="" type="checkbox"/> D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>		
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI <input checked="" type="checkbox"/> Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>		

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		

<b>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</b> a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b> a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal <input checked="" type="radio"/> c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	24 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan	<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 <input checked="" type="checkbox"/> D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="checkbox"/> PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel <input checked="" type="checkbox"/> b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	28 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 <input checked="" type="checkbox"/> D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. <input checked="" type="checkbox"/> Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan BPHTB k. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	...29... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa <input checked="" type="checkbox"/> 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	30 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 <input checked="" type="checkbox"/> 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain : .....
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="checkbox"/> 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel <input checked="" type="radio"/> b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	29 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. <input checked="" type="checkbox"/> D-1 / D-2 / D-3 <input checked="" type="checkbox"/> D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input checked="" type="checkbox"/> Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir		g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
	Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten / tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten / kurang mampu	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten / mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten / sangat mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?		7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurangcepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?		9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3
d. Gratis / tanpa biaya	4	d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**











I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden :	Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	39 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden :	Tanggal Survei :			Nama :
Umur	37 Tahun			NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki 2. Perempuan			
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	.....30..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <u>2.</u> Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<u>4.</u> D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	<u>5.</u> Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan <u>j.</u> Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
Lainnya : .....				

<b>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <u>X</u> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</b> a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <u>X</u> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <u>X</u> d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <u>X</u> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat <u>X</u> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b> a. Buruk b. Cukup <u>X</u> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <u>X</u> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <u>X</u> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <u>X</u> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



27

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah	
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....	
Umur : .....	Tahun : .....	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan <input type="radio"/>	<input type="text"/>		
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="radio"/>	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		<input type="text"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha <input checked="" type="radio"/> 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....		<input type="text"/>

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="radio"/>	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



28

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	21 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reaklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**







25

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	20 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="checkbox"/> 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan BPHTB k. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei :		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	21 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta <input checked="" type="checkbox"/> 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



31

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	22 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha <input checked="" type="checkbox"/> 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet <input checked="" type="checkbox"/> f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	19 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	18 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya	<input type="text"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	





IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



39

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	27 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	..... 28 ..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. <input checked="" type="checkbox"/> D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. <input checked="" type="checkbox"/> PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. <input checked="" type="checkbox"/> Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			




<b>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</b> a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <input checked="" type="radio"/> Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. <input checked="" type="radio"/> Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <input checked="" type="radio"/> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. <input checked="" type="radio"/> Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. <input checked="" type="radio"/> Sangat baik	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <input checked="" type="radio"/> Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <input checked="" type="radio"/> Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	31 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	.....30..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. <del>D-1 / D-2 / D-3</del> 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. <input checked="" type="checkbox"/> PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	Data lain :

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <input checked="" type="radio"/> Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. <input checked="" type="radio"/> Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. <input checked="" type="radio"/> Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. <input checked="" type="radio"/> Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. <input checked="" type="radio"/> Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <input checked="" type="radio"/> Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <input checked="" type="radio"/> Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	





**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	33 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	Data lain : .....

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan BPHTB k. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya		a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



39

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)				Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :   NIP :   Data lain :
Umur	.....41..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>		
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 <input checked="" type="checkbox"/> 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>		
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="checkbox"/> 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>		

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?				
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel <input checked="" type="checkbox"/> b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		

<b>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</b> a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b> a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	





**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



40

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :  NIP :  Data lain :
Umur	36 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		


1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	.....30..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. <input checked="" type="checkbox"/> D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. <input checked="" type="checkbox"/> Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. <input checked="" type="checkbox"/> Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir </div> <div> g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam &amp; Batuan j. Pajak Bumi &amp; Bangunan k. BPHTB l. Retribusi </div> </div>			
Lainnya : .....				





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. <input checked="" type="checkbox"/> Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. <input checked="" type="checkbox"/> Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <input checked="" type="checkbox"/> Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : 17 Juli 2023	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur : 34 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin : 1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	NIP :
Pendidikan : 1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama : 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha <input checked="" type="checkbox"/> 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : .....	22 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki - Laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan	<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa <input checked="" type="checkbox"/> 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten / tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten / kurang mampu	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten / mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten / sangat mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?		7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?		9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3
d. Gratis / tanpa biaya	4	d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden :	Tanggal Survei : 17 Juli 2023		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama :
Umur	33 Tahun		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki (2) Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (3) 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta (6) 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir </div> <div> g. Pajak Reaklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam &amp; Batuan (j) j. Pajak Bumi &amp; Bangunan k. BPHTB l. Retribusi </div> </div>			
Lainnya : .....				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai (c) c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu (c) c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah (d) d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah (c) c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat (d) d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup (c) c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah (d) d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi (c) c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai (c) c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



45

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : 17 Juli 2023	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama :
Umur : 27 Tahun		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	





IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



46

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : 20 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin : 1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	Data lain : .....
Pendidikan : 1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama : 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga <input checked="" type="checkbox"/> 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



47

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : .....27..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin : 1. Laki - Laki 2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan : 1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama : 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : .....	Tahun : .....	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	





### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



49

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : .....	19 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya ..... <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	35 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :





## **BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA SINGKAWANG**



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2023**

**BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA SINGKAWANG  
JALAN FIRDAUS H. RAIS NO. TELP. (0562) 639629.  
FAX (0562) 639629**

**E-mail : [bkd@singkawangkota.go.id](mailto:bkd@singkawangkota.go.id)  
Website : <http://bkd.singkawangkota.go.id>**



## **INTISARI**

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksana survei Pelayanan Publik dilakukan secara mandiri oleh Badan Keuangan Daerah kota Singkawang. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana tertera pada surat keputusan nomor: 05 Tahun 2023 tanggal 02 Januari tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang diberikan dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah pada Badan Keuangan Daerah kota Singkawang dipersepsikan "Sangat Baik" oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu 89,80 yang meliputi 9 unsur pelayanan, Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 4,00.



## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunianya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan Daerah kota Singkawang Periode Bulan Juli - Agustus 2023.

Dalam laporan ini disampaikan tentang tahapan penyusunan survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi penyusunan instrument survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden, melaksanakan survei, mengolah hasil survei serta menyajikan dan melaporkan hasil kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan oleh ketentuan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Badan Keuangan Daerah kota Singkawang sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah.

Singkawang, Agustus 2023

**KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH  
KOTA SINGKAWANG**



**WIDATOTO S. SE, MT**

Pembina Utama Muda

NIP. 19690403 199710 1 001



## DAFTAR ISI

INTISARI .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1   Latar Belakang .....	1
1.2   Tujuan SKM .....	1
1.3   Metode .....	2
1.4   Tim SKM .....	2
1.5   Jadwal Pelaksanaan .....	2
<b>BAB II   ANALISIS &amp; HASIL SKM.....</b>	<b>3</b>
2.1   Data Responden .....	3
2.2   Perhitungan dan Pengolahan Data .....	8
2.3   Deskripsi Hasil Analisis .....	9
2.4   Perbandingan survei 2 tahun sebelumnya.....	11
2.5   Saran perbaikan dari responden .....	11
<b>BAB III   PENUTUP .....</b>	<b>12</b>
A.   Kesimpulan .....	12
B.   Saran .....	12
C.   Rekomendasi .....	12
<b>Lampiran .....</b>	



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2022 Tim survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Keuangan Daerah sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

#### **B. Tujuan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai acuan bagi Badan Keuangan Daerah untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang diberikan dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.



### C. Metode

Metode survei yang diterapkan menggunakan kuesioner melalui pengisian sendiri dan wawancara tatap muka.

Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 50 (lima puluh) responden, yang merupakan pengguna jasa layanan Badan Keuangan Daerah dalam bidang pelayanan PBB, BPHTB, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Parkir, Pajak Mineral Bukan Logam, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Reklame, Pajak Air Tanah dan pelayanan Retribusi Daerah.

### D. Tim Pelaksana SKM

Pelaksana survei dilakukan secara mandiri oleh Badan Keuangan Daerah kota Singkawang. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana tertera pada surat keputusan nomor: 05 Tahun 2023 tanggal 02 Januari tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Pada Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.

### E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Keuangan Daerah kota Singkawang dilakukan pada bulan Juli s/d bulan Agustus tahun 2023. Jadwal kegiatan sebagaimana tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Tahapan	Bulan Juli - Agustus				
		Minggu ke-				
		I	II	III	IV	V
1	Menyusun Instrumen Survei					
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel					
3	Menentukan responden					
4	Melaksanakan Survei					
5	Mengolah hasil Survei					
6	Menyajikan dan melaporkan hasil					



## BAB II

### ANALISIS & HASIL SKM

#### A. Data Responden

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

No Urut Resp	Penilaian Secara Umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan								Pekerjaan							
		L	P	≤ 20	20-30	31-40	41-50	51-60	≥ 60	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK	D1/D2/D3	D4/S1	S2/Profesi	S3	PNS	Peg.INS Pem	TNI/POLRI	BUMN/BUMD	Swasta	Wirausaha	Petani/RT	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	SANGAT BAIK	1				1						1										1			
2	BAIK		1		1							1												1	
3	SANGAT BAIK		1	1								1												1	
4	BAIK	1				1								1								1			
5	SANGAT BAIK	1					1					1											1		
6	SANGAT BAIK		1		1							1								1					
7	SANGAT BAIK	1			1									1						1					
8	BAIK		1			1							1									1			
9	SANGAT BAIK	1				1						1									1			1	
10	SANGAT BAIK		1		1							1											1		
11	BAIK	1			1								1									1			
12	BAIK	1				1							1										1		
13	SANGAT BAIK	1			1							1												1	
14	BAIK		1		1							1										1			
15	BAIK		1	1								1									1				
16	BAIK		1			1							1					1							
17	BAIK	1				1							1								1				
18	SANGAT BAIK	1			1								1						1						
19	SANGAT BAIK		1		1							1									1				
20	SANGAT BAIK		1		1							1										1			
21	SANGAT BAIK		1		1							1								1					
22	SANGAT BAIK	1		1								1											1		
23	SANGAT BAIK		1		1							1					1								
24	BAIK	1			1							1								1					
25	BAIK		1		1							1												1	
26	SANGAT BAIK	1			1							1												1	
27	BAIK		1				1					1						1							
28	SANGAT BAIK	1		1								1												1	
29	SANGAT BAIK	1			1							1					1								
30	SANGAT BAIK		1		1							1								1					
31	BAIK		1			1								1				1							
32	SANGAT BAIK	1			1									1											1
33	SANGAT BAIK		1		1									1								1			
34	SANGAT BAIK	1				1								1				1							
35	BAIK		1			1							1									1			
36	SANGAT BAIK	1			1									1								1			
37	SANGAT BAIK		1				1					1									1				
38	BAIK		1		1									1			1								
39	BAIK		1			1							1									1			
40	SANGAT BAIK	1					1						1								1				
41	SANGAT BAIK		1				1							1							1				
42	SANGAT BAIK	1			1								1									1			
43	SANGAT BAIK	1				1								1			1								
44	BAIK		1			1								1							1				
45	SANGAT BAIK		1		1							1								1					
46	SANGAT BAIK	1				1								1									1		
47	BAIK	1				1							1									1			
48	SANGAT BAIK		1		1									1			1								
49	SANGAT BAIK	1				1						1										1			
50	SANGAT BAIK	1				1							1											1	
		25	25	4	24	17	5	0	0	0	0	25	12	13	0	0	5	4	1	5	9	13	5	7	1
		50%	50%	8%	48%	34%	10%	0%	0%	0%	0%	50%	24%	26%	0%	0%	10%	8%	2%	10%	18%	26%	10%	14%	2%



Jumlah responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mencapai 50 responden terdiri dari:

1. Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	25 responden	50%
2	Perempuan	25 responden	50%

2. Pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA kebawah	25 responden	50%
2	D1/D2/D3	12 responden	24%
3	D4 sampai S1	13 responden	26%
4	S2 keatas	0 responden	0%

3. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	5 responden	10%
2	Pegawai Instansi Pemerintah	4 responden	8%
3	TNI/Polri	1 responden	2%
4	BUMN/ BUMD	5 responden	10%
5	Pegawai Swasta	9 responden	18%
6	Wirausaha	13 responden	26%
7	Petani / RT	5 responden	10%
8	Pelajar / mahasiswa	7 responden	14%
9	Lainnya	1 responden	2%



NO RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
20	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
21	3	2	4	4	4	3	2	3	3	28
22	3	3	4	4	4	3	4	2	3	30
23	2	3	2	4	3	3	3	4	4	28
24	4	4	4	4	4	2	2	3	3	30
25	4	4	3	4	4	2	3	3	3	30
26	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
27	4	4	3	4	4	4	2	2	3	30
28	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
29	4	3	2	4	4	4	3	3	4	31
30	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
50	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
Nilai/ Unsur	188	185	185	200	192	185	183	182	191	
NRR/ Unsur	3,76	3,70	3,70	4,00	3,84	3,70	3,66	3,64	3,82	
NRR tertbg/ Unsur	0,42	0,41	0,41	0,44	0,43	0,41	0,41	0,40	0,42	3,75
IKM Unit Pelayanan										93,85



Hasil rekapitan mengenai pendapat responden tentang pelayanan yang di berikan oleh Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang, sebagai berikut:

1. Unsur 1 tentang Persyaratan

Pendapat responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, didapatkan data yang menjawab :

- |                  |      |           |
|------------------|------|-----------|
| a. Tidak Sesuai  | : 0  | Responden |
| b. Kurang Sesuai | : 1  | Responden |
| c. Sesuai        | : 10 | Responden |
| d. Sangat Sesuai | : 39 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 1 adalah **3,76** (tiga koma tujuh puluh enam)

2. Unsur 2 tentang Prosedur

Pendapat responden tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan. Adapun jawaban responden sebagai berikut :

- |                 |      |           |
|-----------------|------|-----------|
| a. Tidak Mudah  | : 0  | Responden |
| b. Kurang Mudah | : 1  | Responden |
| c. Mudah        | : 13 | Responden |
| d. Sangat Mudah | : 36 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 2 adalah **3,70** ( tiga koma tujuh puluh)

3. Unsur 3 tentang Waktu pelayanan

Responden diminta pendapatnya tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, adapun jawaban responden adalah :

- |                 |      |           |
|-----------------|------|-----------|
| a. Tidak Cepat  | : 0  | Responden |
| b. Kurang Cepat | : 2  | Responden |
| c. Cepat        | : 11 | Responden |
| d. Sangat Cepat | : 37 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 3 adalah **3,70** ( tiga koma tujuh puluh)

4. Unsur 4 tentang Biaya / tarif

Responden ditanyakan pendapatnya tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, adapun jawaban responden :

- |                 |      |           |
|-----------------|------|-----------|
| a. Sangat Mahal | : 0  | Responden |
| b. Cukup Mahal  | : 0  | Responden |
| c. Murah        | : 0  | Responden |
| d. Gratis       | : 50 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 4 adalah **4,00** ( empat koma nol nol )



5. Unsur 5 tentang Produk layanan

Responden ditanyakan pendapatnya tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan. adapun jawaban responden :

- |                  |   |    |           |
|------------------|---|----|-----------|
| a. Tidak Sesuai  | : | 0  | Responden |
| b. Kurang Sesuai | : | 0  | Responden |
| c. Sesuai        | : | 8  | Responden |
| d. Sangat Sesuai | : | 42 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 5 adalah **3,84** ( tiga koma delapan puluh empat)

6. Unsur 6 tentang Kompetensi pelaksana

Responden dimintakan pendapatnya tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan jawaban responden adalah:

- |                    |   |    |           |
|--------------------|---|----|-----------|
| a. Tidak Kompeten  | : | 0  | Responden |
| b. Kurang Kompeten | : | 2  | Responden |
| c. Kompeten        | : | 11 | Responden |
| d. Sangat Kompeten | : | 37 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 6 adalah **3,70** ( tiga koma tujuh puluh)

7. Unsur 7 tentang Perilaku pelaksana

Responden dimintakan pendapatnya tentang perilaku terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, adapun jawaban responden adalah :

- |                                |   |    |           |
|--------------------------------|---|----|-----------|
| a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah | : | 0  | Responden |
| b. Kurang Sopan dan Ramah      | : | 3  | Responden |
| c. Sopan dan Ramah             | : | 11 | Responden |
| d. Sangat Sopan dan Ramah      | : | 36 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 7 adalah **3,66** ( tiga koma enam puluh enam)

8. Unsur 8 tentang Sarana dan prasarana

Pendapat responden tentang bagaimana kualitas sarana dan prasarana di pelayanan, adapun jawaban responden adalah sebagai berikut :

- |                |   |    |           |
|----------------|---|----|-----------|
| a. Buruk       | : | 0  | Responden |
| b. Cukup       | : | 2  | Responden |
| c. Baik        | : | 14 | Responden |
| d. Sangat baik | : | 34 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 8 adalah **3,64** ( tiga koma enam puluh empat)

9. Unsur 9 tentang Penanganan pengaduan

Responden juga dimintakan pendapatnya tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan, adapun jawaban responden adalah sebagai berikut :

- a. Tidak ada : 0 Responden
- b. Ada tapi tidak berfungsi : 0 Responden
- c. Berfungsi kurang maksimal : 9 Responden
- d. Dikelola dengan baik : 41 Responden

Nilai rata-rata unsur 9 adalah **3,82** ( tiga koma delapan puluh dua).

## B. Perhitungan dan Pengolahan Data

1. Nilai Persepsi jawaban kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Dengan rincian kategori :

- a. Nilai persepsi 1 mewakili : tidak baik
- b. Nilai persepsi 2 mewakili : kurang baik
- c. Nilai persepsi 3 mewakili : baik
- d. Nilai persepsi 4 mewakili : sangat baik

2. Penentuan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung Badan Keuangan Daerah, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 50 responden.

3. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan, maupun dengan kuesioner dengan wawancara tatap muka.

4. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,111
----------------------------------	---	---	---	---------------	---	-------



## 5. Perhitungan Nilai Hasil SKM

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu nilai SKM dikali 25 atau dengan cara nilai Kepuasan Masyarakat dibagi 4 dikali 100.

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25 \text{ atau dengan cara SKM} = \frac{\text{Nilai Kepuasan Masyarakat}}{4} \times 100$$

## 6. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

- a. Sangat Baik (A) : nilai 88,31 – 100
- b. Baik (B) : nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : nilai 25,00 – 64,99

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## C. Deskripsi Hasil Analisis

Data dan perhitungan hasil survei kepuasan masyarakat Badan Keuangan Daerah kota Singkawang secara keseluruhan sebanyak 50 responden.

Rekapitulasi hasil survei untuk semua layanan pajak daerah dan retribusi daerah dapat dilihat pada tabel 2.3 dibawah ini.

Tabel 2.3  
Rekapitulasi Hasil survei kepuasan masyarakat  
Badan Keuangan Daerah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,76
U2	Prosedur	3,70
U3	Waktu Pelayanan	3,70
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Layanan	3,84
U6	Kompetensi Pelaksana	3,70
U7	Perilaku Pelaksana	3,66
U8	Sarana dan Prasarana	3,64
U9	Penangan Pengaduan	3,82
INDEKS NRR		<b>3,75</b>
IKM UNIT PELAYANAN		<b>93,85</b>
MUTU PELAYANAN		<b>A (Sangat Baik )</b>

Dari tabel 2.3 diatas diperoleh nilai indeks 3,75 dan nilai IKM 93,85 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Nilai terendah terdapat pada unsur **Sarana dan Prasarana (U8)** sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Biaya/ Tarif (U4)**. Hasil penilaian menunjukkan bahwa terdapat 9 (sembilan) unsur yang dinilai baik, yaitu Persyaratan pelayanan (U1), Prosedur (U2), Waktu pelayanan (U3), Biaya/tariff (U4), Produk layanan (U5), Kompetensi pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), sarana dan prasarana (U8), dan Penanganan pengaduan (U9). Nilai Rata-Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Badan Keuangan Daerah pada umumnya baik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai rendah sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus ditingkatkan lagi serta dipertahankan.



#### 2.4 Perbandingan Hasil Survei (dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya) Dan Survei Hasil Semester I dan Semester II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai SKM	
		2021	2022
1.	Persyaratan	3,24	3,56
2.	Prosedur	3,30	3,56
3.	Waktu Pelayanan	3,14	3,30
4.	Biaya/Tarif	3,76	3,98
5.	Produk layanan	3,16	3,46
6.	Kompetensi Pelaksana	3,34	3,46
7.	Perilaku pelaksana	3,42	3,30
8.	Sarana dan Prasarana	3,28	3,42
9.	Penanganan pengaduan	3,94	3,96
<b>NRR</b>		<b>3,54</b>	<b>3,55</b>
<b>IKM</b>		<b>84,86</b>	<b>88,80</b>
<b>MUTU</b>		<b>B (Baik)</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>

No.	Unsur Pelayanan	Nilai SKM 2023		
		SEM I	SEM II	HASIL
1.	Persyaratan	3,28	3,76	3,52
2.	Prosedur	3,40	3,70	3,55
3.	Waktu Pelayanan	3,26	3,70	3,48
4.	Biaya/Tarif	3,96	4,00	3,98
5.	Produk layanan	3,38	3,84	3,61
6.	Kompetensi Pelaksana	3,86	3,70	3,78
7.	Perilaku pelaksana	3,90	3,66	3,78
8.	Sarana dan Prasarana	3,32	3,64	3,48
9.	Penanganan pengaduan	4,00	3,82	3,91
<b>NRR</b>		<b>3,59</b>	<b>3,75</b>	<b>3,67</b>
<b>IKM</b>		<b>89,80</b>	<b>93,85</b>	<b>91,825</b>
<b>MUTU</b>		<b>A (Sangat Baik)</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>

#### 2.5 Saran Perbaikan Dari Responden

Dalam mengisi kuisioner yang diberikan, ada responden yang memberikan catatan/saran perbaikan diantaranya yaitu

1. Semakin Baik;
2. Semoga Semakin Lebih Baik Lagi Dalam Pelayanan;

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Secara umum kualitas pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pada Badan Keuangan Daerah kota Singkawang dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu 93,85 yang meliputi 9 unsur pelayanan.

Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 4,00.

#### **B. Saran**

Disarankan kepada petugas pelayanan Badan Keuangan Daerah lebih meningkatkan kuantitas dan kualitas dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku dan Meningkatkan pelayanan yang sudah baik untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya.

#### **C. Rekomendasi**

- A. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
- B. Sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.
- C. Laksanakan SKM secara berkelanjutan sebagai bahan evaluasi tingkat mutu layanan di Badan Keuangan Daerah Kota Singkawang.





**PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG  
( BADAN KEUANGAN DAERAH )  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BULAN / TRIWULAN / SEMESTER / TAHUN 2023**

**Periode Survei : (02 Juli 2023) s.d. ( 03 Agustus 2023)**

**HASIL SKM/ NILAI SKM**

**93,85**

**MUTU PELAYANAN :**

**A**

**KINERJA UNIT PELAYANAN :**

**SANGAT BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 50 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 25 ORANG ; P = 25 ORANG**





<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 20 th : 4 orang	SD / MI : 0 orang	PNS/ASN : 9 orang
21 – 30 th : 24 orang	SMP / MTs : 0 orang	TNI / POLRI : 1 orang
31 – 40 th : 17 orang	SMA/K/ MA : 25 orang	BUMN / BUMD : 5 orang
41 – 50 th : 5 orang	D-1/D-2/D-3 : 12 orang	Peg. Swasta : 9 orang
51 – 60 th : 0 orang	D-4 / S-1 : 13 orang	Wirausaha : 13 orang
≥ 61 th : - orang	S-2 / Profesi : 0 orang	Tani/RT/pelajar/mhs : 12 orang
	S-3 : 0 orang	Lainnya/peg. Inst. P : 1 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT  
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei :		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	.....?1..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. <input checked="" type="radio"/> D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. <input checked="" type="radio"/> Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	Data lain :

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p>a. Pajak Hotel</p> <p>b. Pajak Restoran</p> <p>c. Pajak Hiburan</p> <p>d. Pajak Penerangan Jalan</p> <p>e. Pajak Sarang Burung Walet</p> <p>f. Pajak Parkir</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p>g. Pajak Reklame</p> <p>h. Pajak Air Bawah Tanah</p> <p>i. Pajak Mineral Bukan Logam &amp; Batuan</p> <p>j. Pajak Bumi &amp; Bangunan</p> <p>k. BPHTB</p> <p>l. Retribusi</p> </div> </div> <p>Lainnya : .....</p>			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten / tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten / kurang mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten / sangat mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?		7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	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. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?		9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	32 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki - Laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta <input checked="" type="checkbox"/> 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....		<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	<input checked="" type="checkbox"/> a. Pajak Hotel <input checked="" type="checkbox"/> b. Pajak Restoran <input type="checkbox"/> c. Pajak Hiburan <input type="checkbox"/> d. Pajak Penerangan Jalan <input type="checkbox"/> e. Pajak Sarang Burung Walet <input type="checkbox"/> f. Pajak Parkir <input type="checkbox"/> g. Pajak Reklame <input type="checkbox"/> h. Pajak Air Bawah Tanah <input type="checkbox"/> i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan <input type="checkbox"/> j. Pajak Bumi & Bangunan <input type="checkbox"/> k. BPHTB <input type="checkbox"/> l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<div><div></div><div></div><div></div></div>	Nama : .....
Umur	..... 26 ..... Tahun		<div><div></div><div></div></div>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki    2. Perempuan		<div><div></div></div>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat		<div><div></div></div>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD		<div><div></div></div>	
		4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		
		5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<div><div></div></div>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
Lainnya : .....				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	





IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



47

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : ..... 37 ..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin : (1.) Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	NIP : .....
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. <input checked="" type="checkbox"/> D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	Data lain : .....
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. <input checked="" type="checkbox"/> Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden :	Tanggal Survei :		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	31 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki 2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	
				Data lain :

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



45

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : 28 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin : 1. Laki - Laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan <input type="radio"/>		<input type="text"/>	Data lain : .....
Pendidikan : 1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="radio"/>	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama : 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD <input checked="" type="radio"/>	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/>	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	35 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / <u>S-1</u> 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. <u>Pegawai Swasta</u> 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	Data lain :

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. <u>Pajak Hiburan</u> d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <u>Sangat sesuai</u>	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <u>Sangat kompeten / sangat mampu</u>	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. <u>Sangat mudah</u>	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <u>Sangat sopan dan ramah</u>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. <u>Sangat cepat</u>	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. <u>Sangat baik</u>	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <u>Gratis / tanpa biaya</u>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <u>Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</u>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <u>Sangat sesuai</u>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	36 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	Data lain :

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklamasi h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten / tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten / kurang mampu	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten / mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten / sangat mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?		7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?		9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3
d. Gratis / tanpa biaya	4	d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	23 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / <del>D-3</del> 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta <del>6. Wiraswasta/Wirusaha</del> 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	...42... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki    ② Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / ⑤ S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	⑤ Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 ④ 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu ④ d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah ④ d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah ④ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat ④ d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik ④ d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ④ d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti ④ d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ④ d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	48 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / <del>D-3</del> 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. <del>Pegawai Swasta</del> 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. <del>Pajak Hiburan</del> d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <del>Sangat kompeten / sangat mampu</del>	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. <del>Sangat mudah</del>	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <del>Sangat sopan dan ramah</del>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. <del>Sangat cepat</del>	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. <del>Sangat baik</del>	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <del>Gratis / tanpa biaya</del>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <del>Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</del>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <del>Sangat sesuai</del>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur : 33 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin : 1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	NIP :
Pendidikan : 1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama : 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	29 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan		<input type="text"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / <u>S-1</u> 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi			
Lainnya : .....				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	41 ..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta <input checked="" type="checkbox"/> 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	Data lain :

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	21 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / <input checked="" type="radio"/> 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. <input checked="" type="radio"/> Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <input checked="" type="radio"/> Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. <input checked="" type="radio"/> Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <input checked="" type="radio"/> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. <input checked="" type="radio"/> Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. <input checked="" type="radio"/> Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <input checked="" type="radio"/> Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <input checked="" type="radio"/> Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	





### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



35

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	.....31..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki <input checked="" type="radio"/> Perempuan		<input type="checkbox"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / <u>D-3</u> 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. <u>Wiraswasta/Wirausaha</u> 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <u>Sangat kompeten / sangat mampu</u>	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. <u>Sangat mudah</u>	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <u>Sangat sopan dan ramah</u>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. <u>Sangat cepat</u>	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. <u>Sangat baik</u>	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <u>Gratis / tanpa biaya</u>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <u>Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</u>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <u>Sangat sesuai</u>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



39.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	35 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki - Laki <input type="radio"/> Perempuan	<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / <input checked="" type="radio"/> S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. <input checked="" type="radio"/> Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel <input checked="" type="radio"/> b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	28 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 <input checked="" type="checkbox"/> 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha <input checked="" type="checkbox"/> 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir </div> <div> g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam &amp; Batuan j. Pajak Bumi &amp; Bangunan k. BPHTB l. Retribusi </div> </div>			
Lainnya : .....				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)				Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	...28... Tahun			<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki    2. Perempuan			<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 <u>S-1</u> 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>		
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. <u>Lainnya</u> .....	<input type="checkbox"/>		

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> a. Pajak Hotel  <u>b.</u> Pajak Restoran  c. Pajak Hiburan  d. Pajak Penerangan Jalan  e. Pajak Sarang Burung Walet  f. Pajak Parkir </div> <div> g. Pajak Reklame  h. Pajak Air Bawah Tanah  i. Pajak Mineral Bukan Logam &amp; Batuan  j. Pajak Bumi &amp; Bangunan  k. BPHTB  l. Retribusi </div> </div>			
Lainnya : .....				





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <u>d.</u> Sangat sesuai	1 2 3 4	a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <u>d.</u> Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?	1 2 3 <u>d.</u> 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <u>d.</u> Sangat mudah		a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <u>d.</u> Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 <u>d.</u> 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <u>d.</u> Sangat cepat		a. Buruk b. Cukup c. Baik <u>d.</u> Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?	1 2 3 <u>d.</u> 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <u>d.</u> Gratis / tanpa biaya		a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <u>d.</u> Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?	1 2 3 <u>d.</u> 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <u>d.</u> Sangat sesuai			

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	..... 36 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki    2. <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. <input checked="" type="checkbox"/> D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. <input checked="" type="checkbox"/> Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> a. Pajak Hotel b. <input checked="" type="checkbox"/> Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir Lainnya : ..... </div> <div> g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam &amp; Batuan j. Pajak Bumi &amp; Bangunan k. BPHTB l. Retribusi </div> </div>			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. <input checked="" type="checkbox"/> Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. <input checked="" type="checkbox"/> Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. <input checked="" type="checkbox"/> Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. <input checked="" type="checkbox"/> Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	20 ..... Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain : .....
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD <input checked="" type="checkbox"/> 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir Lainnya : .....	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur : 28 .....	Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="checkbox"/> PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



28

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	19 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	X Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat X 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga X 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet X f. Pajak Parkir </div> <div> g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam &amp; Batuan j. Pajak Bumi &amp; Bangunan k. BPHTB l. Retribusi </div> </div>			
Lainnya : .....				





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai X d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu X c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah X c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah X c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat X c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup X c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal X c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti X d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai X d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : <u>48</u> Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	NIP : .....
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain : .....
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah <input checked="" type="checkbox"/> 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet <input checked="" type="checkbox"/> f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Dilisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	23 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga <input checked="" type="checkbox"/> 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	Data lain :

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran <input checked="" type="checkbox"/> c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten / tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten / kurang mampu	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3	c. Kompeten / mampu	3
d. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?		7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?		9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Murah	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	4	d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**





Keterangan : Nilai yang diberikan oleh masyarakat / responden (diisi oleh petugas)



25

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	21..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa <input checked="" type="checkbox"/> 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	Data lain :

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi			
	Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<div><div></div><div></div><div></div></div>	Nama : .....
Umur	24 Tahun		<div><div></div><div></div></div>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki - Laki    2. Perempuan		<div><div></div></div>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<div><div></div></div>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI <input checked="" type="checkbox"/> 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<div><div></div></div>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet <input checked="" type="checkbox"/> f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
Lainnya : .....				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<div><div></div><div></div><div></div></div>	Nama :
Umur	20..... Tahun		<div><div></div><div></div></div>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan		<div><div></div></div>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<div><div></div></div>	Data lain :
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="checkbox"/> 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Mirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<div><div></div></div>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan <input checked="" type="checkbox"/> e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reaklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
Lainnya : .....				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	





IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



22

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	19 ..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha <input checked="" type="checkbox"/> 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	
				Data lain :

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame <input checked="" type="checkbox"/> h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



21

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </div>	Nama :    NIP :    Data lain :
Umur	23 ..... Tahun	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </div>		
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>		
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD <input checked="" type="checkbox"/>	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">           a. Pajak Hotel            b. Pajak Restoran            c. Pajak Hiburan            d. Pajak Penerangan Jalan            e. Pajak Sarang Burung Walet            f. Pajak Parkir         </div> <div style="width: 45%;">           g. Pajak Reaklame            h. Pajak Air Bawah Tanah            i. Pajak Mineral Bukan Logam &amp; Batuan            j. Pajak Bumi &amp; Bangunan            k. BPHTB            l. Retribusi         </div> </div>			
Lainnya : .....				

<b>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</b> a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b> a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	21 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta <input checked="" type="checkbox"/> 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran <input checked="" type="checkbox"/> c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?		7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?		9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		




### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	22 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	<input checked="" type="checkbox"/> 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet <input checked="" type="checkbox"/> f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : .....	Tahun : 24	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin : 1. Laki - Laki 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan : 1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama : 1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**











I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	32 Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	19 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>
			Data lain :

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi			
	Lainnya : .....			



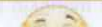

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	.....27..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki <u>2</u> Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat <u>3.</u> SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta <u>6.</u> Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :	<div data-bbox="706 875 1034 1019">           a. Pajak Hotel            b. Pajak Restoran            c. Pajak Hiburan            d. Pajak Penerangan Jalan            e. Pajak Sarang Burung Walet            f. Pajak Parkir         </div> <div data-bbox="1049 875 1377 1019">           g. Pajak Reklame            h. Pajak Air Bawah Tanah            i. Pajak Mineral Bukan Logam &amp; Batuan            j. Pajak Bumi &amp; Bangunan            k. BPHTB            l. Retribusi         </div> <div data-bbox="706 1041 1133 1061">           Lainnya : .....         </div>			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten / tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten / kurang mampu	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten / mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten / sangat mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?		7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?		9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3
d. Gratis / tanpa biaya	4	d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	...30... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	Data lain :

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	.....40..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	① Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	④ D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha ⑦ Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ④ d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu ④ d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah ④ d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah ④ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat ④ d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik ④ d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ④ d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti ④ d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ④ d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :  NIP :  Data lain :
Umur	.....25..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : .....	Tahun : .....	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki    2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reaklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : <u>40</u> Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin : <u>1.</u> Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	NIP : .....
Pendidikan : <u>3.</u> SMA / SMK / MA / sederajat	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	Data lain : .....
Pekerjaan Utama : <u>5.</u> Pegawai Swasta	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		<u>a.</u> Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir Lainnya : .....	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	




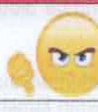
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <u>c. Sesuai</u> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <u>c. Kompeten / mampu</u> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <u>c. Mudah</u> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <u>d. Sangat sopan dan ramah</u>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <u>c. Cepat</u> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <u>c. Baik</u> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <u>d. Gratis / tanpa biaya</u>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <u>d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</u>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <u>c. Sesuai</u> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	..... 31 ..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. <input checked="" type="checkbox"/> Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <input checked="" type="checkbox"/> Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

Tetap Semangat



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	...30... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1 Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 <input checked="" type="radio"/> 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI <input checked="" type="radio"/> 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	
				Data lain :

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan <input checked="" type="radio"/> j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur : .....	24 Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP : .....
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten / tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten / kurang mampu	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten / mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten / sangat mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?		7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?		9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3
d. Gratis / tanpa biaya	4	d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	.....45..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	① Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat ③ SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha ⑦ Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan ① j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*)	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten / tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten / kurang mampu	2
c. Sesuai	3	③ c. Kompeten / mampu	3
④ d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten / sangat mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?		7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	③ c. Sopan dan ramah	3
④ d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
③ c. Cepat	3	③ c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?		9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3
④ d. Gratis / tanpa biaya	4	④ d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
④ d. Sangat sesuai	4		

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	..... 36 ..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	Data lain :

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : .....
Umur	.....16..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			




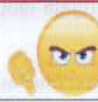
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei : .....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	.....20..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="text"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa <input checked="" type="checkbox"/> 9. Lainnya .....	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi Lainnya : .....			





1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	42..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :  Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :		a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Penerangan Jalan e. Pajak Sarang Burung Walet f. Pajak Parkir	g. Pajak Reklame h. Pajak Air Bawah Tanah i. Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan j. Pajak Bumi & Bangunan k. BPHTB l. Retribusi	
		Lainnya : .....		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (bukan Nilai Pajak)? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

**IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :**