



2025

LAPORAN PELAKSANAAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**



**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BREBES**

Semester II Tahun 2025

 Jl. Veteran No. 11 Brebes



bapenda.brebeskab.go.id

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

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

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

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

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

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Juli hingga Desember 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 257 orang dan sampel sebanyak 154 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 154 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

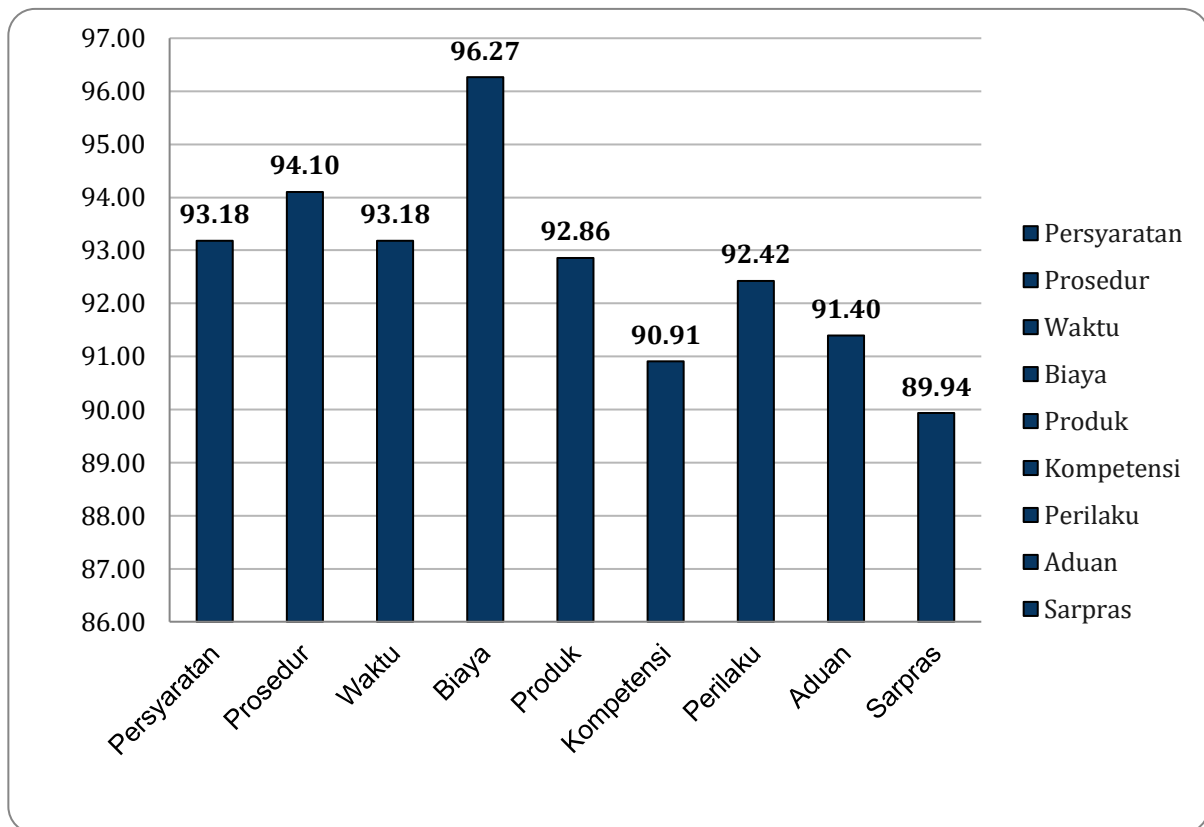
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	68	44,16%
		Perempuan	86	55,84%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	1,3 %
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	2	1,3 %
		SMA/Sederajat	46	29,87 %
		D1/D2/D3	23	14,94 %
		D4/S1	67	43,51 %
		S2	14	9,09 %
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	49	31,82 %
		TNI	-	-
		POLRI	-	-
		Swasta	42	27,27 %
		Wirausaha	20	12,99 %
		Ibu Rumah Tangga	10	6,49 %
		Pelajar/Mahasiswa	1	0,65 %
		Petani/Nelayan	5	3,25 %
		Pekerja Lepas/Freelance	4	2,6 %
		Pensiunan	4	2,6 %

		Lainnya		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	149	96, 75 %
		Disabilitas	5	3,25 %
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	5	100%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pembayaran Pajak	95	93,29	94,39	92,89	96,75	93,42	89,74	92,02	90,53	89,47	92,50
2.	Pelayanan Pajak	37	89,86	91,22	91,86	91,44	86,49	91,22	89,86	91,22	87,84	90,12
3.	BPHTB	10	80,00	82,50	80,00	88,33	87,50	80,00	83,33	80,00	80,00	82,41
4.	Konsultasi	16	85,16	82,81	82,81	85,42	84,38	81,25	83,33	81,25	81,25	83,07
Rerata IKM Per Unsur			93,18	94,10	93,18	96,27	92,86	90,91	92,42	91,40	89,94	92,69
IKM Unit Layanan			92,69									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Kompetensi dan Sarana Prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 89,74. Selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 89,47 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Kompetensi dirasa masih perlu ditingkatkan. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

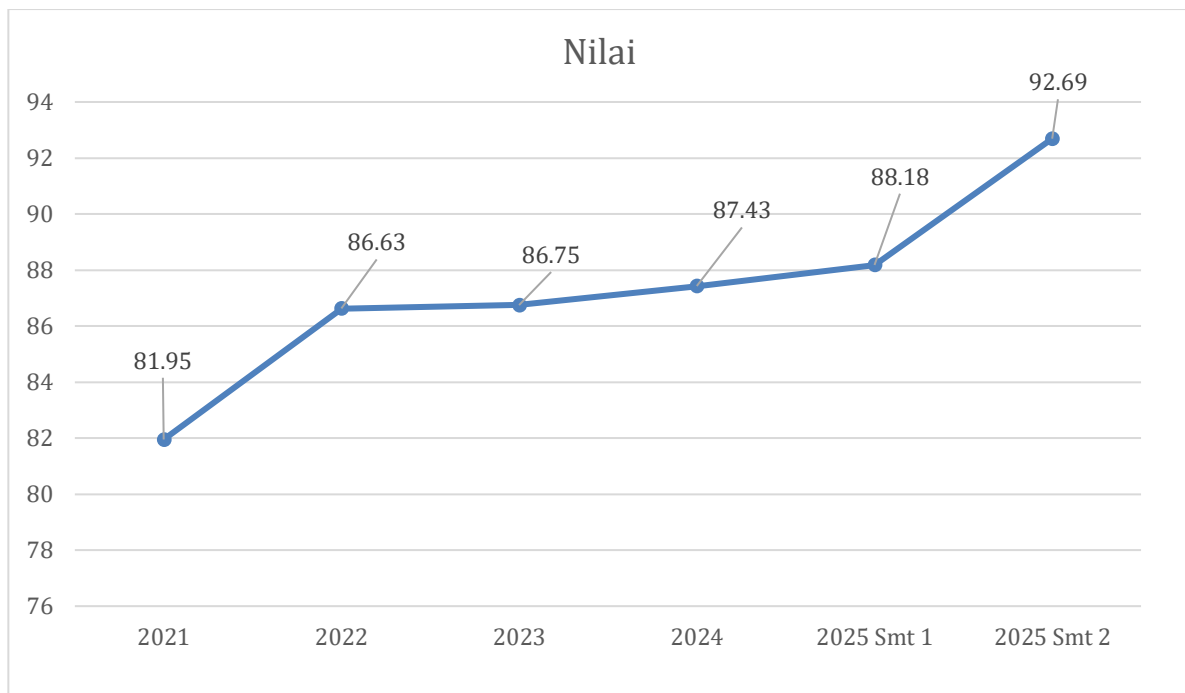
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki tata ruang pelayanan dan menambah mebelair	November 2025	Bidang Pelayanan, Penetapan dan keberatan
2	Kompetensi	Perubahan Sumber Daya Manusia sesuai dengan Jobdesk	November 2025	Bidang Pelayanan, Penetapan dan keberatan

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

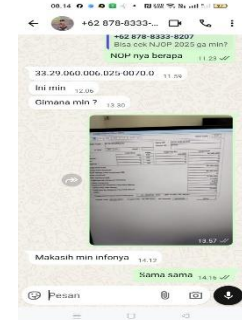
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes periode Januari hingga Juni 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari hingga Juni 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,51
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,54
3	Waktu Penyelesaian	3,43
4	Biaya/Tarif	3,94
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,48
6	Kompetensi Pelaksana	3,51
7	Perilaku Pelaksana	3,51
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,4
9	Sarana dan Prasarana	3,76

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sudah	Sistem penanganan, saran dan masukan sudah ditindak lanjuti melalui media online dan offline	
2	Waktu Penyelesaian	Sudah	Sistem pelayanan semakin meningkat dengan prosedur yang cepat dan tepat	
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sudah	Kami menyediakan informasi dan layanan PBB dengan Scan QR untuk mendapatkan : - Informasi tagihan PBB P2 - Cek Pembayaran - Layanan pengaduan dan konsultasi - Forum persyaratan untuk mutasi, pengajuan keberatan, Pengurangan, pendaftaran objek baru, dan pembatalan SPPT	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 154 orang mengisi SKM pada Badan Pendapatan Daerah Brebes di tahun 2025. Layanan Pembayaran Pajak, Pelayanan Pajak, BPHTB dan konsultasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 154 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,69. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Pendapatan Daerah Brebes menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan perilaku petugas.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % .

Brebes, 18 November 2025

**Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Brebes**



SUBANDI, SE, M. Si

Pembina Tk. 1

NIP. 19690711 199103 1 010

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 1 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 25 Agustus 2025

Jenis Layanan : PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : S2

Usia : 17-25 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

pelayanan lebih baik lagi

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 2 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 25 Agustus 2025

Jenis Layanan : PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : S2

Usia : 17-25 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

pelayanan lebih baik lagi

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 3 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 25 Agustus 2025

Jenis Layanan : PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : S2

Usia : 17-25 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

pelayanan lebih baik lagi

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 4 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 25 Agustus 2025

Jenis Layanan : PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : S2

Usia : 17-25 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

pelayanan lebih baik lagi

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 5 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Mantap

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 6 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 September 2025

Jenis Layanan : Pbb

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : S2

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : Disabilitas Intelektual

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Tetap tingkatkan

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 7 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran PBB P2

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Pertahankan layanan yg baik

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 8 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 September 2025

Jenis Layanan : pembayaran PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Lebih ramah lagi dalam memberikan pelayanan

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 9 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 September 2025

Jenis Layanan : Pendaftaran PBB SPPT

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 10 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 September 2025

Jenis Layanan : PAJAK DAERAH

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

PELAYANAN SUDAH BAIK, NAMUN ADA BEBERAPA FASILITAS YANG HARUS BELUM ADA

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 11 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 September 2025

Jenis Layanan : Mutasi PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Tingkatkan lagi pelayanannya, sediakan minuman/makanan ringan.

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 12 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 1 September 2025

Jenis Layanan : Pelayanan pajak PBB P2

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Tingkatkan kualitas layanan untuk memenuhi kepuasan masyarakat

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 13 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 September 2025

Jenis Layanan : mutasi pbb

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

sudah cukup baik

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 14 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran PBB P2

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 15 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : MUTASI PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 16 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : Mutasi

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Ruangan bau rokok

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 17 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : Konsultasi

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 18 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : Pendaftaran objek baru

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 19 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : Pembukaan Blokir SPPT

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Perbanyak lagi tempat duduk

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 20 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : Pajak PBJT Makan dan Minum

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : S2

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Bukti Pembayaran dapat segera terkirim melalui Whatsapp.. Terima Kasih.. Barakallah..

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 21 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran Reklame

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 22 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran Pajak Restoran

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 23 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : Mutasi

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : Pensiunan

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Tingkatkan lagi pelayanan

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 24 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran reklame

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : kurang dari 17 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 25 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 18 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran pajak

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

Sudah bagus tapi masih ada ruang untuk ditingkatkan

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 26 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 19 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran PBB P2

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Tolong sediakan nomor antrian

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 27 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 19 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran PBB P2

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Akan lebih baik jika ada nomor antrian

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 28 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 19 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran PBB P2

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 29 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 19 September 2025

Jenis Layanan : Pendaftaran objek baru

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 30 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 22 September 2025
Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pendidikan : S2
Usia : 45-54 tahun
Pekerjaan : ASN
Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas
Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 31 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 22 September 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PAJAK REKLAME

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 32 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 22 September 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PAJAK MAKAN MINUM

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 33 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 22 September 2025
Jenis Layanan : KONSULTASI PBB
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : D4/S1
Usia : 55-65 tahun
Pekerjaan : Pekerja Lepas/Freelance
Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas
Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 34 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 22 September 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Pekerja Lepas/Freelance

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 35 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 22 September 2025
Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : SMA/Sederajat
Usia : 55-65 tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas
Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 36 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 22 September 2025

Jenis Layanan : pajak makan minum

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 37 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 22 September 2025

Jenis Layanan : pembayaran BPHTB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 38 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 22 September 2025
Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB4
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : S2
Usia : 45-54 tahun
Pekerjaan : Swasta
Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas
Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 39 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 22 September 2025

Jenis Layanan : KONSULTASI BPHTB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 40 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 23 September 2025

Jenis Layanan : pembayaran pajak makan minum

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 41 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 23 September 2025

Jenis Layanan : konsultasi mutasi

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : S2

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 42 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 23 September 2025

Jenis Layanan : pembayaran pajak reklame

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 43 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 23 September 2025

Jenis Layanan : konsultasi mutasi SPPT

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : Petani/Nelayan

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 44 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 23 September 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Pekerja Lepas/Freelance

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 45 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 24 September 2025
Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pendidikan : D4/S1
Usia : 35-44 tahun
Pekerjaan : ASN
Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas
Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 46 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 24 September 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 47 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 24 September 2025
Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : D1/D2/D3
Usia : 45-54 tahun
Pekerjaan : Wirausaha
Kategorisasi Pengguna : Disabilitas
Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 48 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 24 September 2025

Jenis Layanan : KONSULTASI

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 49 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 24 September 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : Pensiunan

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 50 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 25 September 2025

Jenis Layanan : Mutasi PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Tingkatkan untuk jd yg lebih baik lg. Semangat

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 51 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 25 September 2025

Jenis Layanan : BPHTB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 52 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 25 Juli 2025

Jenis Layanan : Mutasi

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : Tidak Sekolah

Usia : kurang dari 17 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 53 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 26 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran retribusi daerah

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Sudah baik, perbanyak lagi pelayanan via daringnya

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 54 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 26 September 2025

Jenis Layanan : Pembayaran retribusi daerah

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Sudah baik, perbanyak lagi pelayanan via daringnya

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 55 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 26 September 2025

Jenis Layanan : Pajak Daerah

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Oke terima kasih tingkatkan lagi agar lebih baik

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 56 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 25 September 2025

Jenis Layanan : Pelayanan pajak daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Pelayanan sudah sangat baik,tingkatkan terus pelayanan dan inovasi agar lebih baik lagi

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 57 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 26 September 2025

Jenis Layanan : Pajak Daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Tetap Lakukan Yang Terbaik

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 58 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 26 September 2025

Jenis Layanan : Konsultasi penyusunan PK

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Informasi publik berupa prosedur pelayanan tidak semua masyarakat mengetahui, perlunya hotline dan informasi publik yang mudah di akses melalui sosial media, dengan admin yg responsive cepat dala menanggapi setiap kebuuhan pelayanan publik

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 59 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 September 2025

Jenis Layanan : Pajak Daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

Tingkatkan pelayanan agar lebih baik dan pertahankan yang sudah baik

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 60 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 29 September 2025

Jenis Layanan : Pajak Daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	2
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	2
12	Keamanan layanan	2
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

Pertahankan yang sudah baik dan tingkatkan yang masih kurang baik

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 61 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 29 September 2025

Jenis Layanan : Pelayanan Pajak Daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	2
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	1
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Untuk pelayanan bisa di tingkatkan lagi, terutama pelayan PBB

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 62 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 29 September 2025

Jenis Layanan : Pajak Daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 17-25 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Sampai sekarang pelayanan sudah sangat cukup baik dan memuaskan

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 63 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 29 September 2025

Jenis Layanan : Layanan pajak daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

Tidak bisa cetak bukti pembayaran pajak nya .

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 64 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 29 September 2025

Jenis Layanan : Layanan pajak daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

Tidak bisa cetak bukti pembayaran pajak nya .

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 65 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 2 Oktober 2025

Jenis Layanan : Permohonan Pengaktifan Kembali SPPT

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 66 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 8 Oktober 2025

Jenis Layanan : Laporan Bulanan

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 67 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 8 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pelayanan Pajak Daerah

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Melayani dengan sepenuh hati

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 68 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 8 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pelayanan Pajak Daerah

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Melayani dengan sepenuh hati

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 69 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 8 Oktober 2025

Jenis Layanan : Bphtb, pbb

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Semangat bapenda brebes, pelayanan memuaskan

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 70 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 8 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pbb

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 71 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 8 Oktober 2025

Jenis Layanan : verifikasi BPHTB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 17-25 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 72 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 8 Oktober 2025

Jenis Layanan : LAPORAN BULANAN PPAT

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	2
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	2
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 73 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 8 Oktober 2025

Jenis Layanan : Bphtb

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 74 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 9 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pajak Daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	2
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

Pelayanan sudah baik, mungkin bisa ditambah fasilitas yang lainnya, seperti no antrian.

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 75 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : PAJAK DAERAH

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

Mungkin bisa di sediakan no antrian

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 76 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : MUTASI PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 77 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Mutasi

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : Tidak Sekolah

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 78 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pbb

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

Tingkatkan terus untuk pelayanan Bapenda

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 79 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pajak daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	2

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 80 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : MUTASI PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 81 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : kurang dari 17 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 82 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pbhtb

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

Pelayanan cukup memuaskan, semoga bis di tingkatkan lagi

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 83 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : konsultasi

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 84 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : PAJAK DAERAH

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

PELAYANAN CUKUP BAIK, HANYA MASIH ADA FASILITAS YANG HARUS DI PENUHI

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 85 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Mutasi sppt

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Petani/Nelayan

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

Baik

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 86 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 14 Oktober 2025

Jenis Layanan : Buka blokir

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMP/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Petani/Nelayan

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 87 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Buka Blokir PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 88 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Konsultasi PBHTB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 89 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pajak daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 90 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : pelayanan PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 91 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pajak Daerah

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 92 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pajak daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 93 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pbhtb

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 94 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 15 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pelayanan pajak daerah

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 95 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pajak daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	2
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	2

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 96 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 Oktober 2025

Jenis Layanan : PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	2
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 97 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 Oktober 2025

Jenis Layanan : PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	2
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 98 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pajak daerah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 99 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pbhtb

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 100 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 Oktober 2025

Jenis Layanan : PAJAK DAERAH

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 101 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 16 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pajak daerah

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 17-25 tahun

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 102 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Pekerja Lepas/Freelance

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 103 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN REKLAME

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 104 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 Oktober 2025

Jenis Layanan : konsultasi mutasi sppt

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 105 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 Oktober 2025

Jenis Layanan : pembayaran BPHTB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 106 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : Pensiunan

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 107 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pembukaan blokir SPPT PBB-P2

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 108 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : S2

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 109 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 110 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 111 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 Oktober 2025

Jenis Layanan : pembayaran pajak makan minum

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 112 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : kurang dari 17 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 113 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 114 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : Pensiunan

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 115 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : pembukaan blokir SPPT PBB P2

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 116 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBUKAAN BLOKIR SPPT PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 117 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBUKAAN BLOKIR SPPT PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 118 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 119 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : lebih dari 65 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 120 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 121 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB3

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 122 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : S2

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 123 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : KONSULTASI BPHTB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 124 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN BPHTB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : kurang dari 17 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 125 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 20 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN BPHTB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : kurang dari 17 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 126 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 21 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 127 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 21 Oktober 2025

Jenis Layanan : pembayaran pajak makan minum

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 128 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 21 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pembayaran pajak reklame

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 129 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 21 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : Petani/Nelayan

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 130 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 21 Oktober 2025

Jenis Layanan : PEMBAYARAN PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : Petani/Nelayan

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 131 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 21 Oktober 2025

Jenis Layanan : KONSULTASI PAJAK REKLAME

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 132 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 21 Oktober 2025

Jenis Layanan : KONSULTASI PAJAK REKLAME

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 133 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 21 Oktober 2025

Jenis Layanan : Pembukaan Blokir SPPT

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	3
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 134 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Senyum sapa salam ditambah

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 135 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : S2

Usia : kurang dari 17 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Dimohon dalam pelayanan selalui mengikuti regulasi yg berlaku dan Sistem Pelayanan Pajak jg selalu di update sesuai regulasi, tingkatkan pelayanan utk lebih baik

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 136 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Pelayanan pajak PBB P2

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 55-65 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Pelayanan mudah, cepat dan praktis

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 137 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Pendaftaran objek baru

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Bagus

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 138 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Pbb

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMP/Sederajat

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 139 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 12 November 2025

Jenis Layanan : Informasi Pajak Terhutang

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D4/S1

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	3
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 140 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Mutasi sppt pbb

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Lebih baik lagi dalam melayani masyarakat

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 141 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 5 November 2025

Jenis Layanan : Pajak Bumi dan Bangunan

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 142 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 14 Agustus 2025
Jenis Layanan : PERUBAHAN SPPT
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pendidikan : D1/D2/D3
Usia : 26-34 tahun
Pekerjaan : Lainnya
Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas
Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 143 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Pbb

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 144 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Pbb

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 145 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Pendaftaran Objek Baru SPPT PBB

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : S2

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	3
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Pelayanan tepat waktu, ramah dan sesuai prosedur

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 146 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : KOnsultasi MBR

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	2
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	2
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	2
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	2
8	Kejelasan informasi layanan	3
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	2
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	2
14	Sarana prasarana pelayanan	2
15	Kemudahan akses layanan	2
16	Inovasi pelayanan	2

Kritik dan Saran:

Pelayanan di percepat lagi

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 147 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Pajak

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : S2

Usia : kurang dari 17 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 148 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Pelayanan Baru

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 26-34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Kategorisasi Pengguna : Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	3
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	3
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

Lebih ditingkatkan lagi 3S nya dalam pelayanan.

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 149 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Mutasi SPPT

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : D4/S1

Usia : 35-44 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 150 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : pendaftaran obyek baru

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	4
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	4

Kritik dan Saran:

biaya sesuai dengan yang diinformasikan

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 151 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Penerbitan Kartu Keluarga

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 152 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Penerbitan Kartu Keluarga

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	3
10	Kepastian jadwal layanan	3
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 153 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : Penerbitan Kartu Keluarga

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA/Sederajat

Usia : 45-54 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	4
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	4
6	Kompetensi / kemampuan petugas	4
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	4
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

bagus

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Responden 154 | Pada: Badan Pendapatan Daerah

Tanggal Menerima Layanan : 17 November 2025

Jenis Layanan : PBB

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : D1/D2/D3

Usia : 17-25 tahun

Pekerjaan : ASN

Kategorisasi Pengguna : Non Disabilitas

Jenis Disabilitas : -

No	Pernyataan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4
2	Kemudahan prosedur	3
3	Ketepatan waktu pelayanan	4
4	Kewajaran biaya / tanpa biaya	3
5	Kesesuaian produk dengan kebutuhan	3
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3
7	Kesopanan dan keramahan petugas	4
8	Kejelasan informasi layanan	4
9	Keadilan mendapat layanan	4
10	Kepastian jadwal layanan	4
11	Kenyamanan lingkungan	4
12	Keamanan layanan	4
13	Penanganan keluhan	3
14	Sarana prasarana pelayanan	4
15	Kemudahan akses layanan	4
16	Inovasi pelayanan	3

Kritik dan Saran:

-

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM







