

# Survey Kepuasan Masyarakat UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2020



# LATAR BELAKANG

**UUD NO 25  
TAHUN 2009**

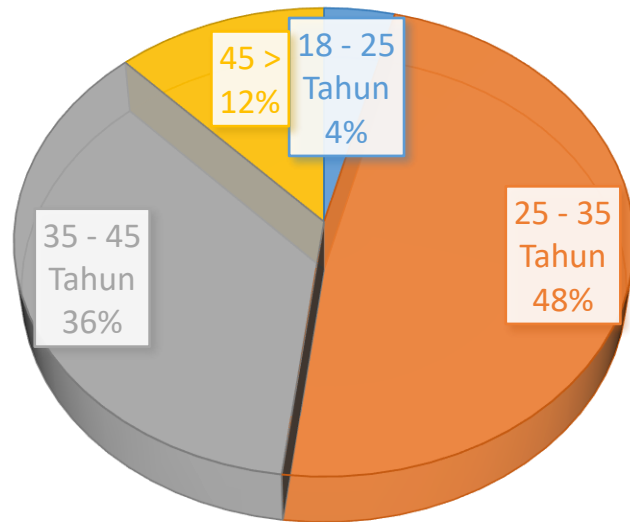
**TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK**

**PERMENPAN  
RB NO 14  
TAHUN 2017**

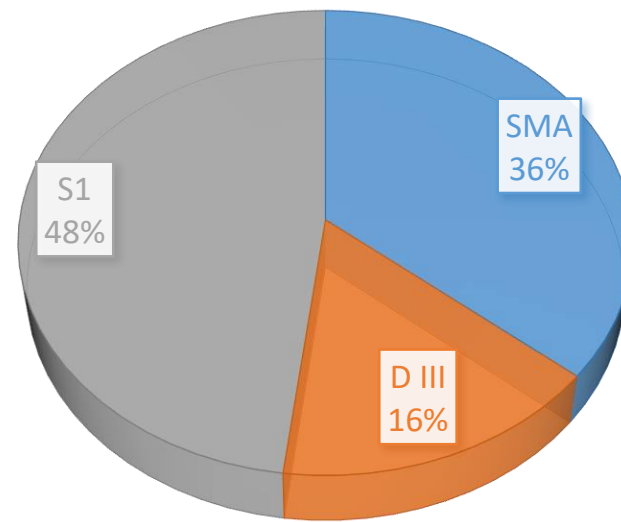
**TENTANG  
PEDOMAN SURVEY  
KEPUASAN  
PELANGGAN  
TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK**

# JUMLAH RESPONDEN

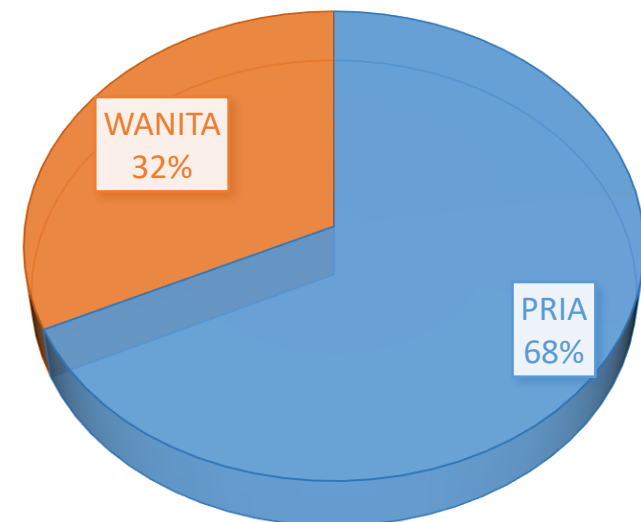
BERDASARKAN UMUR



BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR



BERDASARKAN JENIS KELAMIN



JUMLAH RESPONDEN  
25 ORANG

# TAMPILAN KUESIONER

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT PELAYANAN TEKNIS (UPT) PEKANBARU KOTA  
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU**

Tanggal survei : \_\_\_\_\_ Jam survei :  08.00 - 12.00  
 13.00 - 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... Tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIII/S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : ( Pajak Tahunan / Pajak 5 Tahun / BBN-KB / Air Permukaan ) *coret tidak perlu*

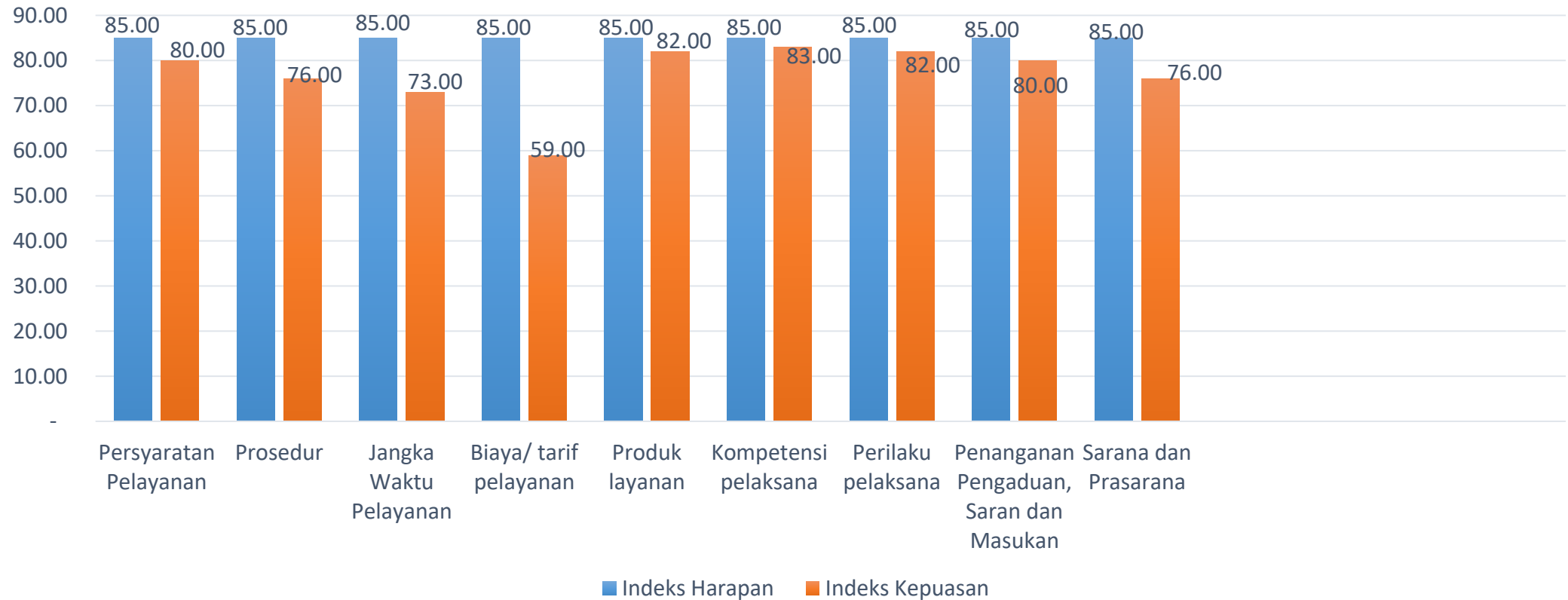
**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p><b>P *)</b></p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p><b>P *)</b></p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UPT Pekanbaru Kota?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan pra sarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

# Indeks Harapan dan Kepuasan Masyarakat

## Indeks Harapan, Indeks Kepuasan Masyarakat



Indeks Kepuasan Masyarakat (Total) : **76.70** (B atau Baik)

# NILAI IKM UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN PEKANBARU KOTA

**NILAI IKM**

**77**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan	3,2	B
U2	Prosedur	3,04	B
U3	Waktu Pelayanan	2,92	C
U4	Biaya/tarif	2,36	C
U5	Produk layanan	3	C
U6	Kompetensi pelaksana	3,32	B
U7	Perilaku pelaksana	3,28	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,2	B
U9	Sarana dan Prasarana	3,04	C

TERIMA KASIH