



SURVEI PERSEPSI PENGGUNA JASA KPPBC TIPE PRATAMA PANGKALAN BUN

2017

Kode Kuesioner Survei			Tanggal Pelaksanaan Survei			
Unit Eselon II	Kantor Layanan	Nomor Responden atau Kuesioner	Tgl	Bulan	Tahun	
					2	016

(Diisi siangkaOleh dariPetugas aplikasi Survei/ setelah Surveyor/jentridata) **(Diisi Oleh Petugas Survei/ Surveyor)**



Pengantar Survei

Survei Persepsi Pengguna Jasa ini dilaksanakan dalam rangka rencana perubahan tipologi **KPPBC Tipe Pratama Pangkalan Bun** menjadi **KPPBC Tipe Madya Pabean C Pangkalan Bun**. Melalui survei ini diharapkan dapat menjadi gambaran tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kondisi layanan saat masih berstatus sebagai KPPBC Tipe Pratama Pangkalan Bun. Informasi yang terkumpul melalui survei ini akan menjadi masukan bagi kami dalam menyempurnakan kualitas kinerja layanan pada kantor yang baru nanti.

Petunjuk Pengisian

Tulislah jawaban atas setiap pertanyaan pada kuesioner ini dengan memberikan **tanda centang (v)** pada pilihan jawaban yang telah tersedia. Jawablah sesuai dengan persepsi dan pengalaman Anda **selama setahun terakhir**. Survei ini bukan merupakan tes, sehingga tidak ada jawaban yang salah. **Anda dimohon untuk menilai seluruh pernyataan** yang ada di dalam kuesioner ini agar hasilnya dapat diolah. Jika kolom yang tersedia pada **kuesioner ini tidak mencukupi**, Anda diperbolehkan melakukan pengisian pada halaman belakang kuesioner ini

Identitas diri yang telah Anda isikan pada kuesioner ini akan dijaga kerahasiannya

Demografi Responden

Direktorat/ Kanwil DJBC/ KPU
BC yang diberikan penilaian:

Apakah ini adalah kunjungan pertama Anda di kantor ini:

- Ya
- Tidak

Jenis Pengguna Jasa (dapat diisi lebih dari 1 pilihan):

- Importir
- Eksportir
- Pengusaha BKC

Aktif melakukan kegiatan kepabeanaan dan Cukai di Kantor ini selama:

- Kurang dari 1 tahun
- 1 – 2 tahun

Jumlah dokumen kepabeanaan dan Cukai yang diajukan dalam 1 bulan (rata-rata):

- Kurang dari 10 dokumen/bulan
- 10 – 50 dokumen/bulan

Silahkan tulis nama KPPBC (Hanya diisi jika termasuk responden Kanwil DJBC):

Apakah Anda pernah menjadi responden pada survei ini sebelumnya:

- Ya
- Tidak

- PPJK
- Perorangan

Lainnya:

- 2 – 5 tahun
- Lebih dari 5 tahun

- 51 – 100 dokumen/bulan
- Lebih dari 100 dokumen/bulan

Sebutkan layanan apa saja yang pernah Anda terima **dalam setahun terakhir**:

Pertanyaan Penilaian

Silahkan berikan penilaian Anda terhadap beberapa indikator pelayanan. Penilaian terhadap TINGKAT KEPUASAN dimaksudkan untuk mengukur TINGKAT KEPUASAN Anda terhadap pelayanan yang telah kami berikan. Penilaian terhadap TINGKAT KEPENTINGAN dimaksudkan untuk melihat seberapa pentingkah indikator tersebut berpengaruh pada kepuasan pelayanan dari sudut pandang pengguna jasa. Penilaian terhadap TINGKAT KEPENTINGAN dapat diberikan dengan membandingkan antar indikator pada masing-masing variabel pelayanan.

Tingkat Kepuasan					Indikator	Tingkat Kepentingan				
Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		Tidak Penting	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
Variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan										
1	2	3	4	5	Kejelasan Prosedur Pelayanan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kejelasan Biaya Pelayanan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kecepatan Waktu Pelayanan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kejelasan Persyaratan Administrasi	1	2	3	4	5
Variabel Pegawai dan Petugas Pelayanan										
1	2	3	4	5	Keramahan dan Kesopanan Pegawai/Petugas Pelayanan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kedisiplinan Pegawai/Petugas Pelayanan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kecepatan Pegawai/Petugas Pelayanan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Keahlian dan Pengetahuan Pegawai/Petugas Pelayanan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Keadilan Pegawai/Petugas Pelayanan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Integritas Pegawai/Petugas Pelayanan (terkait pungutan tidak resmi)	1	2	3	4	5
Variabel Sarana dan Prasarana Kantor										
1	2	3	4	5	Kenyamanan Loket Pelayanan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kebersihan Kantor	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kenyamanan Ruang Tunggu	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kenyamanan Toilet	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kejelasan Tata Ruang	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Ketersediaan Area Parkir	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya (Tempat Ibadah, Kantin, Layanan Mandiri, dll)	1	2	3	4	5
Variabel Layanan Informasi										
1	2	3	4	5	Ketersediaan Layanan Informasi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kejelasan Layanan Informasi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kemudahan Mendapatkan Informasi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	1	2	3	4	5

Keterangan: Sangat Puas (5) = Pelayanan melebihi harapan
 Puas (4) = Pelayanan sesuai harapan
 Cukup Puas (3) = Pelayanan standar/biasa
 Kurang Puas (2) = Pelayanan kurang sesuai dg harapan
 Tidak Puas (1) = Pelayanan jauh dari harapan

Informasi Tambahan

1. Harap cetak kuesioner dari halaman 1 s.d 3.
2. Lakukan pengisian meliputi :
 - Demografi Responden
 - Pertanyaan Penilaian dan
 - Pertanyaan Umum
3. Setelah diisi, segera sampaikan kuesioner ini ke KPPBC Tipe Pratama Pangkalan Bun.