



LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Triwulan II 2024

KPPBC TMP TANJUNG PERAK



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	16

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Surabaya, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh KPPBC TMP Tanjung Perak.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPPBC TMP Tanjung Perak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPPBC TMP Tanjung Perak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPPBC TMP Tanjung Perak yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu triwulanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	6 s.d. 11 Juni 2024	3
2.	Pengumpulan Data	12 s.d. 24 Juni 2024	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25 s.d. 26 Juni 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 s.d. 28 Juni 2024	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 6.944 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 364 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 382 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	299	78.27%
		PEREMPUAN	83	21.73%
2	PENDIDIKAN	SD	1	0.26%
		SMP	4	1.05%
		SMA	198	51.83%
		DIPLOMA	23	6.02%
		SI	153	40.05%
		S2	3	0.79%
3	PEKERJAAN	PNS	10	2.62%
		TNI	0	0.00%
		POLRI	0	0.00%
		SWASTA	347	90.84%
		WIRUSAHA	14	3.66%
		LAINNYA	11	2.88%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Redress Consignee	17	4.45%
		Pelayanan Redress Penambahan Pos BC 1.1	20	5.24%
		Pelayanan Redress Pengurangan Pos BC 1.1	16	4.19%
		Pelayanan Redress Lainnya	27	7.07%
		Pelayanan Permohonan Pindah Lokasi Penimbunan (PLP)	10	2.62%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Pelayanan Penyelesaian BC 1.3 (Pemberitahuan Pengangkutan barang asal daerah pabean dari satu kawasan pabean ke kawasan pabean lainnya yang pengangkutannya melalui luar daerah pabean)	10	2.62%
		Pelayanan Permohonan Pengeluaran Peti Kemas Kosong	11	2.88%
		1. Permohonan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain yang Diperlakukan Sama dengan TPS	8	2.09%
		2. Pelayanan Permohonan Impor Barang tanpa NIK	3	0.79%
		3. Pelayanan Permohonan Impor Barang Pindahan (Personal Effects)	4	1.05%
		4. Pelayanan Impor Barang Kiriman Melalui PJT dengan dokumen Consignment Note (eks PMI)	24	6.28%
		5. Pelayanan Izin Muat Barang Ekspor di Luar Kawasan Pabean	2	0.52%
		6. Pelayanan Izin Bongkar Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean	2	0.52%
		7. Pelayanan Izin Bongkar Barang Ekspor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean Untuk Diangkut Lanjut	2	0.52%
		8. Pelayanan Izin Pemuatan Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean Untuk diangkut Lanjut	3	0.79%
		9. Permohonan Ijin Pembongkaran Barang Impor dari Sarana Pengangkut Ke Sarana Pengangkut Laut Lainnya diluar Pelabuhan	2	0.52%
		10. Pelayanan Penelitian Dan Pematangan Kuota Impor Terhadap Barang Larangan Dan/Atau Pembatasan Yang Ditetapkan Oleh Instansi Teknis Terkait	8	2.09%
		11. Pelayanan PDE Jalur Merah	28	7.33%
		12. Pelayanan Pengembalian Contoh Barang	13	3.40%
		13. Pelayanan Pengeluaran Barang Eksep	2	0.52%
		14. Pelayanan Penyelesaian BCF 1.5	13	3.40%
		15. Pelayanan Perubahan Data PIB	15	3.93%
		16. Pelayanan Pemberian Izin Re-Impor	1	0.26%
		17. Pelayanan pemberian Izin BCF 2.6A (Pemeriksaan Fisik di Gudang / Lapangan Importir)	1	0.26%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		18. Pelayanan Permohonan Izin Pengeluaran Returnable Packages	8	2.09%
		19. Pelayanan permohonan pemeriksaan fisik barang melalui pemindai peti kemas	2	0.52%
		20. Pelayanan Permohonan Penundaan Pembayaran Bea Masuk dalam Rangka Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai dengan Jaminan	2	0.52%
		21. Pelayanan Pemasukan Suku Cadang Barang Modal ke Kawasan Berikat	0	0.00%
		22. Pelayanan Pemasukan Peralatan Pabrik ke Kawasan Berikat	0	0.00%
		23. Pelayanan Pemasukan Barang Modal ke Kawasan Berikat	0	0.00%
		24. Pelayanan Pemindahtanganan Barang Selain Hasil Produksi ke Kawasan Berikat Lainnya	0	0.00%
		25. Pelayanan BC 2.5 dari Kawasan Berikat	2	0.52%
		26. Pelayanan BC 2.5 dari Gudang Berikat	4	1.05%
		27. Pelayanan Sub Kontrak Kawasan Berikat	0	0.00%
		28. Pelayanan Perusakan Barang Modal Kawasan Berikat	0	0.00%
		29. Pengeluaran Bahan Baku / Sisa Bahan Baku asal impor ke TLDDP	0	0.00%
		30. Pelayanan Izin kawasan berikat	0	0.00%
		31. Pelayanan Izin gudang berikat	0	0.00%
		32. Pelayanan Pemberian perpanjangan izin Vooruitslag	0	0.00%
		33. Pelayanan Pemberian Izin Barang Impor Sementara	1	0.26%
		34. Pelayanan Permohonan Reekspor	8	2.09%
		35. Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Ekspor	9	2.36%
		36. Pelayanan Pembatalan PEB	12	3.14%
		37. Pemberian Izin Pemasukan Sebagian (Parsial)	7	1.83%
		38. Pelayanan Penarikan Kontainer (Overweight)	7	1.83%
		39. Pelayanan Penelitian dan Pemotongan Kuota Impor Yang Mendapatkan Fasilitas Bea Masuk Ditanggung Pemerintah (BMDTP)	5	1.31%
		Penanganan Layanan Konsultasi	8	2.09%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Pelayanan Penyuluhan/ Sosialisasi atas Permintaan Mitra Kerja	0	0.00%
		Pelayanan Pengembalian Jaminan Non Tunai	4	1.05%
		Pelayanan Penerimaan Jaminan	4	1.05%
		Pelayanan Pengembalian Bea Masuk KITE	3	0.79%
		Pelayanan Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar, Cukai, Denda Administrasi, dan/ atau Bunga atas Putusan Keberatan dan Banding	3	0.79%
		Permohonan Buka Segel	1	0.26%
		Pelayanan Analyzing Point Impor	14	3.66%
		Pelayanan Analyzing Point Ekspor	3	0.79%
		Pelayanan Penyelesaian barang Impor Ekspor yang perizinan lartasnya dipenuhi	0	0.00%
		Pengeluaran barang sebagian atas barang yang tidak terkena Lartas (setelah PIB)	0	0.00%
		Pelayanan Penyelesaian Barang Impor untuk Dipakai Jalur Merah	25	6.54%
		Pelayanan Penyelesaian Barang Impor Sementara	8	2.09%

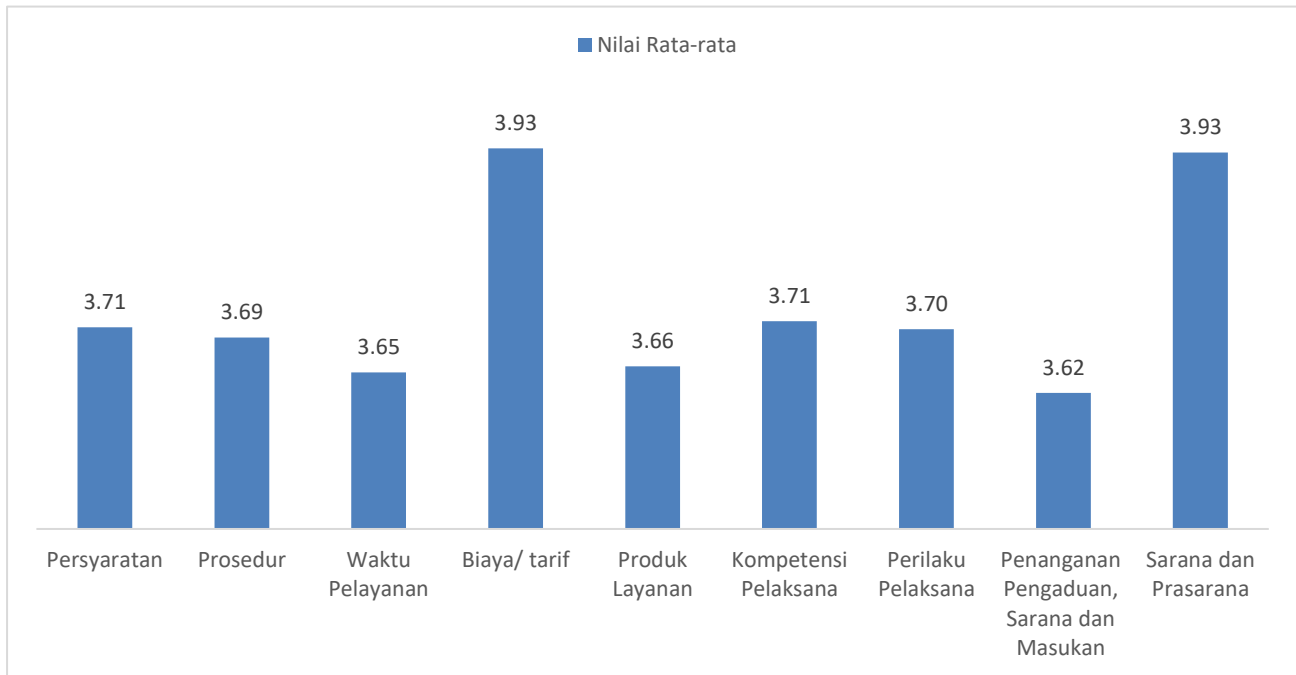
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.71	3.69	3.65	3.93	3.66	3.71	3.70	3.62	3.93
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3.73 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah sebagai berikut:
 - a. Biaya/tarif layanan (3.93)
 - b. sarana dan prasarana (3.93)
 - c. Kompetensi pelaksana (3.71)

2. Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah sebagai berikut:
 - a. Produk Layanan (3.66)
 - b. Waktu Pelayanan (3.65)
 - c. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan (3.62)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Prioritas			Waktu		Penanggung Jawab
No.	Unsur	Program / Kegiatan	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan	Peningkatan sosialisasi terkait jenis layanan yang ada di BC Perak		√	PKC, Perbendahraan, Manifes, dan PLI
2	Waktu Pelayanan	Melaksanakan perbantuan pegawai saat jam sibuk (<i>peak hours</i>)		√	PKC, Perbendahraan, Manifes, dan SBU
		Pengembangan aplikasi SIPINTER		√	PKC, Perbendahraan, Manifes, dan PDAD
3	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	Melakukan sosialisasi melalui sosial media terkait saluran pengaduan yang ada di BC Perak	√		KI & PLI

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 12 Juni s.d. 24 Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPPBC TMP Tanjung Perak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3.73 (skala 4).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk layanan, waktu pelayanan dan penanganan pengaduan, sarana dan masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif layanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pelaksana.

Surabaya, 28 Juni 2024
Kepala Kantor Pengawasan dan
Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya
Pabean Tanjung Perak



Ditandatangani secara elektronik
Dwijanto Wahjudi



LAMPIRAN

1. Kuesioner

7/1/24, 10:40 AM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada KPPBC TMP Tanjung Perak

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada KPPBC TMP Tanjung Perak

* Indicates required question

1. Email *

2. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

Laki-laki

Perempuan

3. Pendidikan *

Mark only one oval.

SD

SMP

SMA

Diploma

S1

S2

S3

4. Pekerjaan *

Mark only one oval.

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- Other: _____

5. Unit Pemberi Layanan *

(pilih salah satu)

Mark only one oval.

- SEKSI ADMINISTRASI MANIFES *Skip to question 6*
- SEKSI PELAYANAN KEPABEANAN DAN CUKAI *Skip to question 26*
- SEKSI PENYULUHAN DAN LAYANAN INFORMASI *Skip to question 36*
- SEKSI PERBENDAHARAAN *Skip to question 46*
- SEKSI PENINDAKAN DAN PENYIDIKAN *Skip to question 56*
- PEJABAT FUNGSIONAL PEMERIKSA DOKUMEN *Skip to question 16*

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Administrasi Manifes

6. Jenis Layanan yang diterima *
(pilih salah satu)

Mark only one oval.

- Pelayanan Redress Consignee
- Pelayanan Redress Penambahan Pos BC 1.1
- Pelayanan Redress Pengurangan Pos BC 1.1
- Pelayanan Redress Lainnya
- Pelayanan Permohonan Pindah Lokasi Penimbunan (PLP)
- Pelayanan Penyelesaian BC 1.3 (Pemberitahuan Pengangkutan barang asal daerah pabean dari satu kawasan pabean ke kawasan pabean lainnya yang pengangkutannya melalui luar daerah pabean)
- Pelayanan Permohonan Pengeluaran Peti Kemas Kosong

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan *
jenis pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

8. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan *
pada KPPBC TMP Tanjung Perak

Mark only one oval.

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak cepat
 Kurang cepat
 Cepat
 Sangat cepat

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

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

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

13. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

Mark only one oval.

- Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Mark only one oval.

- Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

15. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan *
pengaduan pengguna layanan

Mark only one oval.

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

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Oleh Pejabat Fungsional Pemeriksa
Dokumen (PFPD)

16. Jenis Layanan yang diterima *
(pilih salah satu)

Mark only one oval.

- Pelayanan Penyelesaian Barang Impor untuk Dipakai Jalur Merah
- Pelayanan Penyelesaian Barang Impor Sementara

17. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan *
dengan jenis pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

18. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak *

Mark only one oval.

- Tidak mudah
 Kurang mudah
 Mudah
 Sangat mudah

19. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak cepat
 Kurang cepat
 Cepat
 Sangat cepat

20. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

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

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

22. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

23. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

Mark only one oval.

- Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

24. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Mark only one oval.

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

25. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan *
pengaduan pengguna layanan

Mark only one oval.

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

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

26. Jenis Layanan yang diterima *
(pilih salah satu)

Mark only one oval.

- 1. Permohonan Penimbunan Barang Impor di Tempat Lain yang Diperlakukan Sama dengan TPS
- 2. Pelayanan Permohonan Impor Barang tanpa NIK
- 3. Pelayanan Permohonan Impor Barang Pindahan (Personal Effects)
- 4. Pelayanan Impor Barang Kiriman Melalui PJT dengan dokumen Consignment Note (eks PMI)
- 5. Pelayanan Izin Muat Barang Ekspor di Luar Kawasan Pabean
- 6. Pelayanan Izin Bongkar Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean
- 7. Pelayanan Izin Bongkar Barang Ekspor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean Untuk Diangkut Lanjut
- 8. Pelayanan Izin Pemuatan Barang Impor di Tempat Lain Selain Kawasan Pabean Untuk diangkut Lanjut
- 9. Permohonan Ijin Pembongkaran Barang Impor dari Sarana Pengangkut Ke Sarana Pengangkut Laut Lainnya diluar Pelabuhan
- 10. Pelayanan Penelitian Dan Pemotongan Kuota Impor Terhadap Barang Larangan Dan/Atau Pembatasan Yang Ditetapkan Oleh Instansi Teknis Terkait
- 11. Pelayanan PDE Jalur Merah
- 12. Pelayanan Pengembalian Contoh Barang
- 13. Pelayanan Pengeluaran Barang Eksep
- 14. Pelayanan Penyelesaian BCF 1.5
- 15. Pelayanan Perubahan Data PIB
- 16. Pelayanan Pemberian Izin Re-Impor
- 17. Pelayanan pemberian Izin BCF 2.6A (Pemeriksaan Fisik di Gudang / Lapangan Importir)
- 18. Pelayanan Permohonan Izin Pengeluaran Returnable Packages
- 19. Pelayanan permohonan pemeriksaan fisik barang melalui pemindai peti kemas
- 20. Pelayanan Permohonan Penundaan Pembayaran Bea Masuk dalam Rangka Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai dengan Jaminan
- 21. Pelayanan Pemasukan Suku Cadang Barang Modal ke Kawasan Berikat
- 22. Pelayanan Pemasukan Peralatan Pabrik ke Kawasan Berikat
- 23. Pelayanan Pemasukan Barang Modal ke Kawasan Berikat

- 24. Pelayanan Pemindahtanganan Barang Selain Hasil Produksi ke Kawasan Berikat Lainnya
- 25. Pelayanan BC 2.5 dari Kawasan Berikat
- 26. Pelayanan BC 2.5 dari Gudang Berikat
- 27. Pelayanan Sub Kontrak Kawasan Berikat
- 28. Pelayanan Perusakan Barang Modal Kawasan Berikat
- 29. Pengeluaran Bahan Baku / Sisa Bahan Baku asal impor ke TLDDP
- 30. Pelayanan Izin kawasan berikat
- 31. Pelayanan Izin gudang berikat
- 32. Pelayanan Pemberian perpanjangan izin Vooruitslag
- 33. Pelayanan Pemberian Izin Barang Impor Sementara
- 34. Pelayanan Permohonan Reekspor
- 35. Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Ekspor
- 36. Pelayanan Pembatalan PEB
- 37. Pemberian Izin Pemasukan Sebagian (Parsial)
- 38. Pelayanan Penarikan Kontainer (Overweight)
- 39. Pelayanan Penelitian dan Pemotongan Kuota Impor Yang Mendapatkan Fasilitas Bea Masuk Ditanggung Pemerintah (BMDTP)

27. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak *

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

28. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak *

Mark only one oval.

- Tidak mudah
 Kurang mudah
 Mudah
 Sangat mudah

29. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak cepat
 Kurang cepat
 Cepat
 Sangat cepat

30. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

28. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak *

Mark only one oval.

- Tidak mudah
 Kurang mudah
 Mudah
 Sangat mudah

29. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak cepat
 Kurang cepat
 Cepat
 Sangat cepat

30. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

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

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

32. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

33. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

Mark only one oval.

- Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

34. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Mark only one oval.

- Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

35. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan *
pengaduan pengguna layanan

Mark only one oval.

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

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Penyuluhan dan Layanan Informasi

36. Jenis Layanan yang diterima *
(pilih salah satu)

Mark only one oval.

- Penanganan Layanan Konsultasi
 Pelayanan Penyuluhan/ Sosialisasi atas Permintaan Mitra Kerja

37. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak *

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

38. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak *

Mark only one oval.

- Tidak mudah
 Kurang mudah
 Mudah
 Sangat mudah

39. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak cepat
 Kurang cepat
 Cepat
 Sangat cepat

40. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

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

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

42. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

43. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

Mark only one oval.

- Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

44. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Mark only one oval.

- Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

45. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan * pengaduan pengguna layanan

Mark only one oval.

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

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Perbendaharaan

46. Jenis Layanan yang diterima *
(pilih salah satu)

Mark only one oval.

- Pelayanan Pengembalian Jaminan Non Tunai
- Pelayanan Penerimaan Jaminan
- Pelayanan Pengembalian Bea Masuk KITE
- Pelayanan Pengembalian Bea Masuk, Bea Keluar, Cukai, Denda Administrasi, dan/ atau Bunga atas Putusan Keberatan dan Banding

47. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak *

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

48. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak *

Mark only one oval.

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

49. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak cepat
 Kurang cepat
 Cepat
 Sangat cepat

50. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

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

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

52. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

53. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

Mark only one oval.

- Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

54. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Mark only one oval.

- Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

55. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan *
pengaduan pengguna layanan

Mark only one oval.

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

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Penindakan dan Penyidikan

56. Jenis Layanan yang diterima *
(pilih salah satu)

Mark only one oval.

- Permohonan Buka Segel
 Pelayanan Analyzing Point Impor
 Pelayanan Analyzing Point Ekspor
 Pelayanan Penyelesaian barang Impor Ekspor yang perizinan lartasnya dipenuhi
 Pengeluaran barang sebagian atas barang yang tidak terkena Lartas (setelah PIB)

57. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan *
dengan jenis pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

58. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada KPPBC TMP Tanjung Perak *

Mark only one oval.

- Tidak mudah
 Kurang mudah
 Mudah
 Sangat mudah

59. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak cepat
 Kurang cepat
 Cepat
 Sangat cepat

60. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

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

Mark only one oval.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

62. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Mark only one oval.

- Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

63. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

Mark only one oval.

- Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

64. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Mark only one oval.

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

65. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan *
pengaduan pengguna layanan

Mark only one oval.

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

This content is neither created nor endorsed by Google.

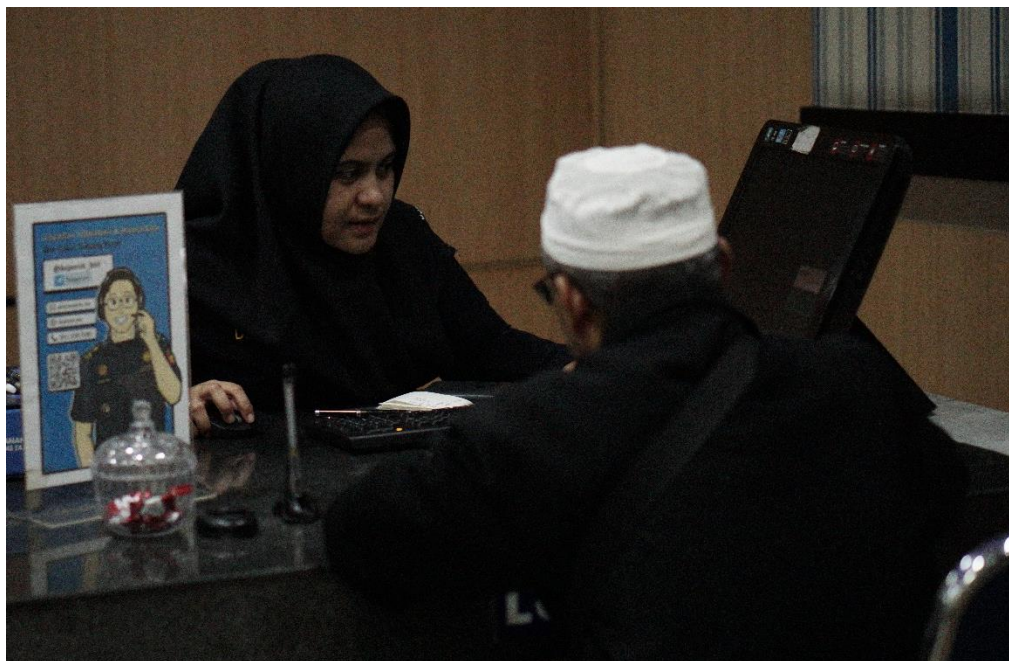
Google Forms

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	3	4	4	3	4	4	4	4
66	4	4	3	4	3	3	3	3	4
67	4	3	4	4	3	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	3	3	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	3	3	4	3	3	3	3	4
71	4	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	4	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	4	4	3	4	4	4	3	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	3	4	3	4	4	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	4	3	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	3	4	4	4	3	3	3	4	4
139	3	4	3	4	4	4	3	3	4
140	4	4	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	4	4	3	3	4	3	3
142	3	3	4	4	4	3	4	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	4	3	4	3	3	3	4	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	4	4
148	3	4	4	4	3	4	4	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	3	4	4	4	4	4
155	4	4	4	3	4	4	4	4	4
156	4	4	4	3	4	4	4	4	4
157	3	3	2	3	3	3	3	3	3
158	3	4	3	4	3	4	3	3	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	3	4	4	3	3	4	3	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
370	4	4	4	4	4	4	4	3	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	3	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	3	3	3	4	3	3	3	3	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	3	3	3	4	3	3	3	3	1
387	4	4	4	4	3	4	3	3	1
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total poin	1416	1411	1394	1503	1397	1419	1415	1384	1501
Rata-rata	3.71	3.69	3.65	3.93	3.66	3.71	3.70	3.62	3.93
Bobot tertimbang	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
Nilai Akhir	0.41	0.41	0.41	0.44	0.41	0.41	0.41	0.40	0.44
Indeks Kepuasan Masyarakat	3.73								
Nilai Kepuasan Masyarakat	93.37								

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



Browser tabs: (1) WhatsApp, Satu Kemenku, (1) Chat | Pembahasan Ha..., Olah Data SKM - Google Shee...

URL: docs.google.com/spreadsheets/d/1SNDKcOGM4zIF771HHs85UnQqFZbspNwXUTofro8eTg/edit?gid=860701527#gid=860701527

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

100% | Rp % 0.00 123 Calibri | 11 | B I Z |

D49 = Konversi Nilai 10294

Unit Pemberi Layanan

Unit Pemberi Layanan	Nilai
SEKSI ADMINISTRASI MANIFES	112
SEKSI PELAYANAN KEPABEANAN DAN CUKAI	204
SEKSI PENYULUHAN DAN LAYANAN INFORMASI	8
SEKSI PERBENDAHARAAN	14
SEKSI PENINDAKAN DAN PENYIDIKAN	18
PEJABAT FUNGSIONAL PEMERIKSA DOKUMEN	33

4.00

Raw Rekap Konversi Nilai Pivot Table 3 Olah Overview

82°F Mostly sunny 9:23 AM 6/26/2024

8:30 / 35:16

Participants: Bambang Eko Cahyono, Poli Purnama, MA, AP, MN, ZF, DI, +5

KICK OFF SKPLPK

Participants: MA, AP, MN, ZF, DI, +5, RL, DI, ZF, KW, AP, MN, HB, TT, NS, AD, AM, ZS

34:20 / 35:16

Participants: Bambang Eko Cahyono, Poli Purnama

