BadanPusatStatistik

MS-Keg

METADATASTATISTIK
KEGIATAN

Judul Kegiatan:

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat

Tahun : 2025

Kode Kegiatan (diisi oleh petugas):

Cara Pengumpulan Data: 2

Pencancahan Lengkap	-1	Kompilasi Produk Administrasi	-3
Survei	-2 √	Cara lain sesuai dengan perkembangan TI	-4

Sektor Kegiatan: 18

Pertanian dan Perikanan	-1	Perdagangan Internasionaldan Neraca Perdagangan	- 12
Demografi dan Kependudukan	-2	Ketenagakerjaan	- 3
Pembangunan	-3	Neraca Nasional	- 14
Proyeksi Ekonomi	-4	Indikator Ekonomi Bulanan	- 15
Pendidikan dan Pelatihan	-5	Produktivitas	- 16
Lingkungan	-6	Harga dan Paritas Daya Beli	- 17
Keuangan	-7	Sektor Publik, Perpajakan, dan Regulasi Pasar	- 18 √
Globalisasi	-8	Perwilayahan dan Perkotaan	- 19
Kesehatan	-9	Ilmu Pengetahuan dan Hak Paten	- 20
Industri danJasa	-10	Perlindungan Sosial dan Kesejahteraan	- 21
Teknologi Informasi dan Komunikasi	-11	Transportasi	- 22

Jika survey statistik sektoral, apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS? 1

Ya -1

Tidak -2

Jika"Ya", **Identitas Rekomendasi** : Nomor Rekomendasi V-24.1300.001

I. PENYELENGGARA

1.1.Instansi Penyelenggara:

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat

1.2.Alamat Lengkap Instansi Penyelenggara:

Jl.Khatib Sulaiman No. 43 Padang

Telepon : 0751 4485596 Faksimile 0751 7054522

E-mail : https;bapenda.sumbarprov.go.id

II.PENANGGUNGJAWAB

2.1. Unit Eselon PenanggungJawab

Eselon 1 :-

Eselon 2 :Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat

2.2. Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)

Jabatan :Zulfiar, S.Pd, M.Pd

Alamat :Jl.Khatib Sulaiman No. 43 Padang

Telepon :0751 4485596 Faksimile 07517054522

E-mail :bapenda.sumbarprov.go.id

III. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN

3.1. Latar Belakang Kegiatan:

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun. Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat/stakeholder yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Selain itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Hasil survey dapat dijadikan dasar untuk kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

3.2. Tujuan Kegiatan:

1. Survei dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur dan mengetahui kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan Publik.
2. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsure dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat
3. Sebagai Tolak ukur pengawasan bagi masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera secara periodik.

Rencana Jadwal Kegiatan:

	Awal(tgl/bln/thn)				Akhir(tgl/bln/thn)		
A.Perencanaan							
1.Perencanaan Kegiatan	01	02	2025	s.d.	28	02	2025
2.Desain	01	03	2025	s.d.	31	03	2025
B.Pengumpulan							
3.Pengumpulan Data	01	03	2025	s.d.	30	08	2025
C.Pemeriksaan							
4.Pengolahan Data	30	06	2025	s.d.	31	10	2025
D.Penyebarluasan							
5.Analisis	01	11	2025	s.d.	29	11	2025
6.Diseminasi Hasil	01	12	2025	s.d.	29	12	2025
7.Evaluasi	01	01	2026	s.d.	31	01	2026

Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu(Periode Enumerasi)
1	Persyaratan	Persyaratan	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Februari - Oktober2025
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Februari - Oktober2025
3	Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Februari - Oktober2025
4	Biaya/Tarif	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.	Februari - Oktober2025
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	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.	Februari - Oktober2025
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Februari - Oktober2025
7	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Februari - Oktober2025
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut.	Februari - Oktober2025
9	Sarana dan Prasarana	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).	Februari - Oktober2025

IV. DESAIN KEGIATAN

4.1. Kegiatan ini dilakukan: 2

Hanya sekali -1→ *langsung ke R.3.3.* Berulang -2 √

4.2. Jika"berulang"(R.4.1.berkode2), Frekuensi Penyelenggaraan: 7

Harian	-1	Empat Bulanan	-5
Mingguan	-2	Semesteran	-6
Bulanan	-3	Tahunan	-7 √
Triwulanan	-4	>DuaTahunan	-8

4.3. Tipe Pengumpulan Data: 2

Longitudinal Panel -1

Longitudinal Cross Sectional -2 √

Cross Sectional -3

4.4. Cakupan Wilayah Pengumpulan Data: 2

Seluruh Wilayah Indonesia -1→ *langsungke R.4.6.*

Sebagian Wilayah Indonesia -2 √

4.5. Jika"sebagian wilayah Indonesia"(R.4.4.berkode2),Wilayah Kegiatan:

No.	Nama Provinsi	Kab/Kota
1	Sumatera Barat	Pesisir Selatan
2	Sumatera Barat	Solok
3	Sumatera Barat	Sijunjung
4	Sumatera Barat	Tanah Datar
5	Sumatera Barat	Padang Pariaman
6	Sumatera Barat	Agam
7	Sumatera Barat	Lima Puluh Kota
8	Sumatera Barat	Pasaman
9	Sumatera Barat	Solok Selatan
10	Sumatera Barat	Dharmasraya
11	Sumatera Barat	Pasaman Barat
12	Sumatera Barat	Kota Padang
13	Sumatera Barat	Kota Solok
14	Sumatera Barat	Kota Sawahlunto
15	Sumatera Barat	Kota Padang Panjang
16	Sumatera Barat	Kota Bukittinggi
17	Sumatera Barat	Kota Payakumbuh
18	Sumatera Barat	Kota Pariaman

4.6.	**Metode Pengumpulan Data:**		7
	Wawancara	-1 √	
	Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)	-2 √	
	Pengamatan (observasi)	-4 √	
	Pengumpulan data sekunder	-8	
	Lainnya (sebutkan).....	-16	
4.7.	**Sarana Pengumpulan Data:**		1
	Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)	-1 √	
	Computer-assisted Personal Interviewing (CAPI)	- 2	
	Computer-assisted Telephones Interviewing (CATI)	- 4	
	Computer Aided WebInterviewing (CAWI)	- 8	
	Mail	-16	
	Lainnya (sebutkan)	-32	
4.8.	**Unit Pengumpulan Data:**		8
	Individu	-1	
	Rumah tangga	-2	
	Usaha/perusahaan	-4	
	Lainnya (sebutkan) Wajib Pajak yang menerima pelayanan	-8 √	

V. DESAIN SAMPEL

Diisi jika cara pengumpulan data adalah survey sebagian

5.1.	**Jenis Rancangan Sampel:**			1
	Single Stage/Phase	-1 √		
	Multi Stage/Phase	-2		
5.2.	**Metode Pemilihan Sampel TahapTerakhir:**			2
	Sampel Probabilitas	-1	→*keR.5.3.a*	
	Sampel Non probabilitas	-2 √	→ *keR.5.3.b*	
5.3.	**Jika"sampel probabilitas"(R.5.2.berkode 1), Metode yang Digunakan:**			8
	Simple Random Sampling	-1		
	Systematic Random Sampling	-2		
	Stratified Random Sampling	-3	→*keR.5.4*	
	Cluster Sampling	-4		
	Multi Stage Sampling	-5		
	Jika"sampel non probabilitas"(R.5.2.berkode2),Metode yang Digunakan:			
	Quota Sampling	-6		
	Accidental Sampling	-7		
	Purposive Sampling	-8 √	→*keR.5.7*	
	Snowball Sampling	-9		
	Saturation Sampling	-10		

5.4. Kerangka Sampel Tahap Terakhir:

List Frame -1

Area Frame -2

5.5. Fraksi Sampel Keseluruhan:

5.6. Nilai Perkiraan *Sampling Error* Variabel Utama:

5.7. Unit Sampel:

Wajib Pajak yang melakukan layanan di UPTD PPD

5.8. Unit Observasi:

Wajib Pajak yang melakukan layanan di UPTD PPD

VI. PENGUMPULAN DATA

6.1. Apakah Melakukan Uji Coba (*Pilot Survey*)? [2]

Ya -1

Tidak -2 √

6.2. Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data: [1]

Kunjungan kembali (*revisit*) -1 √ *Task Force* -4

Supervisi -2 Lainnya (sebutkan)..... -8

6.3. Apakah Melakukan Penyesuaian Non respon? [2]

Ya -1

Tidak -2 √

Pertanyaan 6.4–6.7 ditanyakan jika sarana pengumpulan data adalah PAPI,CAPI, atau CATI (Pilihan R.4.7.kode1,2,dan/atau 4 dilingkari)

6.4. Petugas Pengumpulan Data: [3]

Staf instansi penyelenggara -1

Mitra/tenaga kontrak -2

Staf instansi penyelenggara dan mitra/tenaga kontrak -3 √

6.5. Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data: [2]

≤SMP

SMA/SMK -2 √

DiplomaI/II/III -3

DiplomaIV/S1/S2/S3 -4

6.6. Jumlah Petugas:

Supervisor/penyelia/pengawas .....2...orang

Pengumpul data/enumerator .....5...orang

6.7. Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? [1]

Ya -1 √

Tidak -2

VII. PENGOLAHAN DAN ANALISIS

7.1. Tahapan Pengolahan Data:

Penyuntingan (*Editing*)	Ya -1 √	Tidak -2	1
Penyandian (*Coding*)	Ya -1 √	Tidak -2	1
Data Entry	Ya -1 √	Tidak -2	1
Penyahihan (Validasi)	Ya -1 √	Tidak -2	1

7.2. Metode Analisis: [1]

Deskriptif -1 √

Inferensia -2

Deskriptif dan Inferensia -3

7.3. Unit Analisis: [8]

Individu -1

Rumah tangga -2

Usaha/perusahaan -4

Lainnya (sebutkan) UPTD PPD -8 √

7.4. Tingkat Penyajian Hasil Analisis: [2]

Nasional -1

Provinsi -2 √

Kabupaten/Kota -4

Kecamatan - 8

Lainnya(sebutkan)..... -16

VIII. DISEMINASI HASIL

8.1. Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum:

Tercetak(*hardcopy*)	Ya -1 √	Tidak -2	1
Digital (*softcopy*)	Ya -1 √	Tidak -2	1
Data Mikro	Ya -1	Tidak -2 √	2

8.2. Jika pilihan R.8.1. kode1, Rencana Rilis Produk Kegiatan:

	Tanggal	Bulan	Tahun
Tercetak	31	12	2025
Digital	31	12	2025
Data Mikro	-	-	-

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT

SYEFDINON, S.Sos, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19720713 199803 1 002

MS- Var

METADATA STATISTIK
VARIABEL

Keterangan Kegiatan Statistik				
Nama Kegiatan	Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Badan Pendapatan Daerah Prov. Sumbar	**Penyelenggara**	**Instansi** :	Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat
			Unit Kerja Eselon I :	
Kode Kegiatan (diisi oleh petugas)			**Unit Kerja Eselon II** :	Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat
			Unit Kerja Eselon III :	Zulfiar, S.Pd, M.Pd

No.	Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah Kolom (2) Dapat Diakses Umum? Ya -1 Tidak -2
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Persyaratan	-	Persyaratan	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	Februari - Oktober 2025	Integer	UPTD PPD	Harus mengisi salah satu pilihan jawaban (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	-	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	Februari - Oktober 2025	Integer	UPTD PPD	Harus mengisi salah satu pilihan jawaban (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1
3	Waktu Penyelesaian	-	Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	Februari - Oktober 2025	Integer	UPTD PPD	Harus mengisi salah satu pilihan jawaban (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	1

No.	Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah Kolom (2) Dapat Diakses Umum? Ya -1 Tidak -2
4	Biaya/Tarif	-	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.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	Februari - Oktober 2025	Integer	UPTD PPD	Harus mengisi salah satu pilihan jawaban (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	-	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.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	Februari - Oktober 2025	Integer	UPTD PPD	Harus mengisi salah satu pilihan jawaban (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1
6	Kompetensi Pelaksana	-	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	Februari - Oktober 2025	Integer	UPTD PPD	Harus mengisi salah satu pilihan jawaban (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemamp uan petugas dalam pelayanan?	1
7	Perilaku Pelaksana	-	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	Februari - Oktober 2025	Integer	UPTD PPD	Harus mengisi salah satu pilihan jawaban (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	-	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengadua, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	Februari - Oktober 2025	Integer	UPTD PPD	Harus mengisi salah satu pilihan jawaban (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	1

No.	Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah Kolom (2) Dapat Diakses Umum? Ya -1 Tidak -2
9	Sarana dan Prasarana	-	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).	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	Februari - Oktober 2025	Integer	UPTD PPD	Harus mengisi salah satu pilihan jawaban (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT

SYEFDINON, S.Sos, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19720713 199803 1 002

METADATA STATISTIK
INDIKATOR

MS- Ind

Keterangan Kegiatan Statistik

Nama Kegiatan	Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Unit PelaksanaTeknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat	**Penyelenggara**	**Instansi:**	Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat
			Unit Kerja Eselon I :	
Kode Kegiatan (diisi oleh petugas)			**Unit Kerja Eselon II :**	Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat
			Unit Kerja Eselon III :	Zulfiar, S.Pd, M.Pd

No.	Nama Indikator	Konsep	Definisi	Interpretasi	Metode/RumusPerhitungan	Ukuran	Satuan	Klasifikasi Penyajian	Apakah Kolom (2) Indikator Komposit? Ya -1 Tidak 2	Jika Kolom (10) berkode 1 Indikator Pembangun		Jika Kolom (10) berkode 2 Variabel Pembangun			Level Estimasi	Apakah Kolom (2) Dapat Diakses Umum? Ya -1 Tidak -2
										Publikasi Ketersediaan	Nama	Kegiatan Penghasil	Kode Keg. (diisi petugas)	Nama		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)
1	Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat	Indeks Kepuasan Masyarakat	Hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat)	1. Mutu Pelayanan dikategorikan Tidak Baik (D) apabila nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berkisar antara 1,00-2,5996 2. Mutu Pelayanan dikategorikan Kurang Baik (C) apabila nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berkisar antara 2,60-3,064 3. Mutu Pelayanan dikategorikan Baik (B) apabila nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berkisar antara 3,0644-3,532 4. Mutu Pelayanan dikategorikan Sangat Baik (A) apabila nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berkisar antara 3,5324-4,00	SKM = Total dari nilai persepsi per unsur/total unsur yang terisi x nilai penimbang Total dari nilai persepsi per unsur = a Total unsur yang berisi = b nilai penimbang = c SKM = a/b x c	-	-	UPTD PPD	-	-	-	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat	-	1. Pesyaratan 2. Sistem,Mekanisme dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/tarif 5. Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan 9. Sarana dan Prasarana	Provinsi Sumatera Barat	1

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT

SYEFDINON, S.Sos, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19720713 199803 1 002