Laporan Triwulan III

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026



BALAI VETERINER BANJARBARU

"Sehat Hewan, Aman Pangan"

DAFTAR ISI

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
1. Aspek Biaya 7
2. Aspek Aduan 8
BAB III 10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 10
BAB IV 13
KESIMPULAN 13
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.

Balai Veteriner Banjarbaru 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 Balai Veteriner Banjarbaru. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarkan 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 Balai Veteriner Banjarbaru 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

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan. Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 3 (tiga) bulan, pada triwulan III bulan Juli – September 2026.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 87 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 87 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	6	7%
		D1/D2/D3	5	6%
		D4/S1	58	67%
		S2	17	19%
		S3	1	1%
2.	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	32	37%
		Swasta	23	26%
		Wirausaha	18	21%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	7	8%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	7	8%
3.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	87	100%
		Disabilitas	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	(U1)	(U2)	(U3)	(U4)	(U5)	(U6)	(U7)	(U8)	(U9)	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pengujian Veteriner dan Produk Hewan	78	95.99	96.31	96.15	97.12	96.47	95.19	95.19	96.47	94.87	**95.98**
2.	Penanganan Kasus Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner	9	93.06	94.44	88.89	91.67	91.67	91.67	93.06	91.67	91.67	**91.98**
Rerata Per Unsur			**95.69**	**96.12**	**95.4**	**96.55**	**95.98**	**94.83**	**94.97**	**95.98**	**94.54**	**95.56**
IKM Unit Layanan			**95.56**									
Mutu Unit Layanan			**A (Sangat Baik)**									

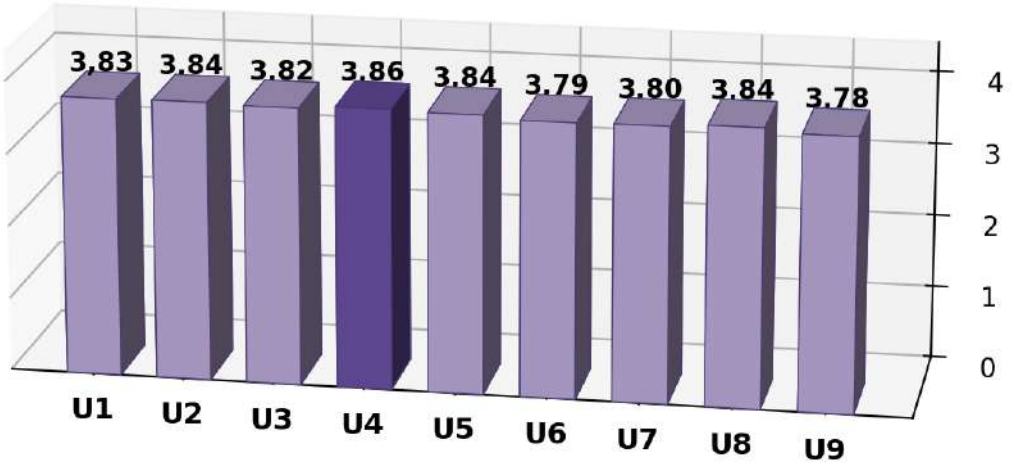
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	(U1)	(U2)	(U3)	(U4)	(U5)	(U6)	(U7)	(U8)	(U9)	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pengujian Veteriner dan Produk Hewan	78	3,84	3,85	3,85	3,88	3,86	3,81	3,81	3,86	3,79	**3,84**
2.	Penanganan Kasus Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner	9	3,72	3,78	3,56	3,67	3,67	3,67	3,72	3,67	3,67	**3,68**
Rerata Per Unsur			**3,83**	**3,84**	**3,82**	**3,86**	**3,84**	**3,79**	**3,80**	**3,84**	**3,78**	**3,82**
IKM Unit Layanan			**3,82**									
Mutu Unit Layanan			**A (Sangat Baik)**									

- **U1** : Persyaratan
- **U2** : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- **U3** : Waktu Penyelesaian
- **U4** : Biaya/Tarif
- **U5** : Produk Spesifikasi jenis pelayanan
- **U6** : Kompetensi pelaksana
- **U7** : Perilaku pelaksana
- **U8** : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- **U9** : Sarana dan Prasarana

Selain unsur pelayanan IKM, terdapat juga unsur IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi), dengan keterangan kode unsur sebagai berikut:

- **U10** : Diskriminasi Layanan
- **U11** : Kecurangan Pelayanan
- **U12** : Penerimaan Di Luar Ketentuan
- **U13** : Pungutan Liar
- **U14** : Percaloan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U10	U11	U12	U13	U14	IPAK Per Jenis Layanan
1.	Penanganan Kasus Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner	9	91.67	91.67	91.67	91.67	88.89	91.11
2.	Pengujian Veteriner dan Produk Hewan	78	96.47	96.47	96.15	96.47	96.15	96.35
Rerata IPAK Per Unsur			**95.98**	**95.98**	**95.69**	**95.98**	**95.4**	**95.8**
IPAK Unit Layanan			**95.8**					



Gambar 1. Grafik Nilai Rerata IKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

1. Aspek Sarana dan Prasarana (U9)

a. Permasalahan yang Ditemukan :

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), aspek Sarana dan Prasarana memperoleh nilai sebesar 94,54, yang merupakan salah satu nilai terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Berdasarkan saran dan masukan yang diterima, diketahui bahwa:

- Persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis

b. Analisis Penyebab:

- Persyaratan belum dievaluasi dari sudut pandang pengguna. Penyusunan dan penyesuaian persyaratan cenderung berorientasi pada kepentingan teknis dan administrasi internal. Kajian untuk menyederhanakan persyaratan, termasuk menghapus dokumen yang tumpang tindih atau tidak esensial, belum dilakukan secara berkala.
- Kurangnya kesiapan pengguna layanan. Sebagian pengguna, seperti peternak, pelaku usaha, atau dinas daerah, belum memahami standar pengambilan, pengemasan, dan pengiriman sampel. Hal ini membuat proses verifikasi terasa lebih panjang.

c. Dampak:

- Waktu penyelesaian layanan berpotensi lebih lama karena sampel atau permohonan tertahan akibat dokumen belum lengkap.
- Keterlambatan atau keengganan pengguna menyampaikan sampel dapat menunda deteksi dini dan penanganan kasus penyakit hewan. Hal ini berisiko terhadap penyebaran penyakit dan kesehatan masyarakat.

2. Aspek Perilaku Pelaksana (U7)

a. Permasalahan yang Ditemukan:

Dimensi Kesesuaian Pelayanan memperoleh nilai sebesar 94,97. Berdasarkan saran dan masukan dari masyarakat, beberapa hal yang sering menjadi sorotan antara lain:

- Sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna

b. Analisis Penyebab:

- Standar perilaku dan pengawasan belum optimal. Pedoman perilaku pelayanan, seperti standar penyapaan, penyampaian informasi, dan respons terhadap pertanyaan, belum disosialisasikan atau dipantau secara berkala. Evaluasi kinerja petugas juga belum sepenuhnya memasukkan penilaian dari sisi pengguna layanan.

c. Dampak:

- Komunikasi yang kurang baik dapat menimbulkan miskomunikasi, sehingga proses layanan berulang dan lebih lama.
- Nilai unsur Perilaku Pelaksana dan IKM secara keseluruhan berpotensi turun pada survei berikutnya, sehingga dapat menghambat upaya mempertahankan mutu kategori A (Sangat Baik).
- Citra unit layanan sebagai pelayan publik yang profesional dan berintegritas dapat menurun.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana	Mengembangkan pendaftaran dan pengecekan kelengkapan dokumen secara daring, sehingga pengguna dapat memverifikasi berkas sebelum datang	Oktober – Desember 2026	Katimker Infovet
		Mengevaluasi hasil penyederhanaan melalui survei singkat dan *monitoring* keluhan terkait persyaratan	Oktober – Desember 2026	Katimker Infovet
2.	Perilaku Pelaksana	Menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan bagi seluruh petugas yang berinteraksi dengan pengguna	Oktober – Desember 2026	Katimker Infovet
		Menerapkan pengawasan perilaku petugas melalui *mystery shopper*, pengamatan berkala, dan evaluasi harian atau mingguan oleh atasan langsung	Oktober – Desember 2026	Katimker Infovet
		Mengaitkan penilaian kinerja pegawai dengan umpan balik pengguna, dengan pemberian penghargaan kepada petugas layanan terbaik	Oktober – Desember 2026	Katimker Infovet

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Balai Veteriner Banjarbaru periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No.	Unsur	IKM
1.	Kesesuaian Persyaratan	90,32
2.	Prosedur Pelayanan	91,22
3.	Kecepatan Pelayanan	89,86
4.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	90,09
5.	Kesesuaian Pelayanan	90,77
6.	Kompetensi Petugas	91
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	92,34
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	90,77
9.	Penanganan Pengaduan	97,75

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ditampilkan pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa nilai IKM pada masing-masing unsur pelayanan menunjukkan capaian yang cukup baik, dengan sebagian besar unsur memperoleh nilai di atas 90. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur yang memerlukan perhatian dan tindak lanjut perbaikan agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat.

Unsur dengan nilai IKM terendah adalah Kecepatan Pelayanan dengan nilai 89,86, diikuti oleh unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya sebesar 90,09, serta Kesesuaian Persyaratan yang masing-masing memperoleh nilai 90,32. Capaian ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kinerja pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru berada pada kategori sangat baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam aspek kecepatan penyelesaian layanan dan kualitas sarana prasarana maupun kesesuaian pelayanan.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 3 (tiga) bulan/Triwulan III, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 87 orang mengisi SKM pada Balai Veteriner Banjarbaru pada bulan Juli – September 2026. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Banjarbaru pada periode Juli – September menunjukkan tingkat kualitas **"sangat baik"** dengan perolehan nilai IKM sebesar **95.56** dan **3,82** dalam skala likert. Walaupun demikian, hasil survei menunjukkan adanya variasi pada beberapa unsur pelayanan yang masih memerlukan perhatian untuk terus ditingkatkan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dan Perilaku Pelaksana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Veteriner Banjarbaru telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Banjarbaru, 05 Oktober 2026
Kepala Balai,

drh. Aris Sutomo, M.Sc
NIP 19800726 200604 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat BV.Banjarbaru 2026

Instansi: Kementerian Pertanian

Jenis Layanan: Pengujian Veteriner dan Produk Hewan

Kategori: hybrid Periode: Periode Survei 2026 Tahun: 2026

Judul Survei

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pembukaan Survei

Identitas Responden

1. Tanggal menerima Layanan

Tanggal: ____ / ____ / _____

2. Pendidikan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Tidak Sekolah
- ○ SD/Sederajat
- ○ SMP/Sederajat
- ○ SMA/Sederajat
- ○ D1/D2/D3
- ○ D4/S1
- ○ S2
- ○ S3

3. Usia

Nilai: _____

4. Pekerjaan

(Pilih satu jawaban)

- ○ TNI/POLRI
- ○ SWASTA
- ○ WIRASWASTA
- ○ Ibu Rumah Tangga
- ○ Pelajar/Mahasiswa
- ○ Petani/Nelayan
- ○ Pekerja Lepas/Freelance
- ○ Pensiunan
- ○ Tidak Bekerja
- ○ Lain-lain
- ○ ASN (PNS/PPPK)

5. Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

(Boleh pilih lebih dari satu)

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mentalan
- ☐ Disabilitas Sensory

Persyaratan

Bagian Persyaratan

6. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

7. Persyaratan yang diminta sesuai dengan yang diinformasikan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Bagian Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

8. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

9. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Waktu Penyelesaian

Bagian Waktu Penyelesaian

10. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Biaya/Tarif

Bagian Biaya/Tarif

11. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Produk Spesifikasi jenis pelayanan

Bagian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

12. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Kompetensi pelaksana

Bagian Kompetensi Pelaksana

13. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

14. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Perilaku pelaksana

Bagian Perilaku Pelaksana

15. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

16. Petugas melayani saya dengan ramah

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan

Bagian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

17. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Sarana dan Prasarana

Bagian Sarana dan Prasarana

18. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

19. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Diskriminasi Layanan

Bagian Diskriminasi Layanan

20. Saya dilayani secara adil tanpa diskriminasi

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Kecurangan Pelayanan

Bagian Kecurangan Pelayanan

21. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa adanya kecurangan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Penerimaan Di Luar Ketentuan

Bagian Penerimaan Di Luar Ketentuan

22. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Pungutan Liar

Bagian Pungutan Liar

23. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Percaloan

Bagian Percaloan

24. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan

(Pilih satu jawaban)

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat setuju

Penutup

25. Kritik dan Saran

26. Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah pusat?

(Pilih satu jawaban)

○ 1	○ 2	○ 3	○ 4	○ 5
○ 6	○ 7	○ 8	○ 9	○ 10

27. Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah daerah?

(Pilih satu jawaban)

○ 1	○ 2	○ 3	○ 4	○ 5
○ 6	○ 7	○ 8	○ 9	○ 10

Data Responden

Nama Responden *

Email Responden *

No. Telepon Responden *

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







