



KECAMATAN SEPAKU

LAPORAN SKM



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I (SATU)

TAHUN
2026

Prepared By:
Kecamatan Sepaku



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya berkenan dan ridhonya “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sepaku Semester I Tahun 2026” telah disusun. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan instansi pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara. Sasaran survey dan penyebaran kuesioner dalam rangka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di khususkan masyarakat/pengguna jasa yang sedang atau pernah di layani oleh Kecamatan Sepaku

Semoga laporan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang kompeten dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Sepaku.



Kami menyadari bahwa pelaksanaan kegiatan survey ini belum mencapai kata sempurna sehingga saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan.

Penajam, 5 Juli 2026

Camat Sepaku



G. ABIMANYU ARLIANDITO, S.STP
Pangkat : Penata Tk. I / III/d
NIP. 19900725 201406 1 001



Daftar Isi

BAB I	5
PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan dan Manfaat	6
1.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	9
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	9
BAB II	10
ANALISIS DATA SKM	10
2.1 Analisis Responden	10
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	11
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	14
BAB III	16
KESIMPULAN	16
BAB VI	16
Penutup.....	16
LAMPIRAN.....	18



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.

Kecamatan Sepaku 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. Pelayanan Publik 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 Kecamatan Sepaku. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Kecamatan Sepaku 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

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester memerlukan waktu selama 6 bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 301.



BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 250 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	%
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	172	0.68%
		Perempuan	78	0.32%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.00%



		SD/Sederajat	5	2.00%
		SMP/Sederajat	20	8.00%
		SMA/Sederajat	176	70.40%
		D1/D2/D3	12	4.80%
		D4/S1	27	10.80%
		S2	9	3.60%
		S3	1	0.40%
3.	Pekerjaan	TNI/POLRI	3	1.20%
		SWASTA	18	7.20%
		WIRASWASTA	21	8.40%
		Ibu Rumah Tangga	44	17.60%
		Pelajar/Mahasiswa	16	6.40%
		Petani/Nelayan	47	18.80%
		Pekerja Lepas/ Freelance	28	11.20%
		Pensiunan	1	0.40%
		Tidak Bekerja	43	17.20%
		Lain-lain	9	3.60%
		ASN (PNS/PPPK)	20	8.00%
		Tidak Diketahui	0	0.00%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	250	100.00 %
		Disabilitas	0	0.00%
5.	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0.00%
		Disabilitas Intelektual	0	0.00%
		Disabilitas Mentalan	0	0.00%
		Disabilitas Sensory	0	0.00%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Keterangan kode unsur pelayanan pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan dalam tabelberikut adalah sebagai berikut:



1. U1 : Persyaratan
2. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. U3 : Waktu Penyelesaian
4. U4 : Biaya/Tarif
5. U5 : Produk Spesifikasi jenis pelayanan
6. U6 : Kompetensi pelaksana
7. U7 : Perilaku pelaksana
8. U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. U9 : Sarana dan Prasarana

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Surat Keterangan Usaha	21	92.26	91.67	92.86	92.86	91.67	91.67	91.67	91.67	92.86	92.13
2.	Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu	1	75.0	75.0	100.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	77.78
3.	Penerbitan Surat Pernyataan Ahli Waris	62	73.79	74.4	74.6	75.81	76.21	77.82	79.44	78.63	77.42	76.46
4.	Penerbitan Surat Keterangan Domisili Usaha	9	77.78	77.78	77.78	80.56	77.78	80.56	77.78	83.33	75.0	78.7



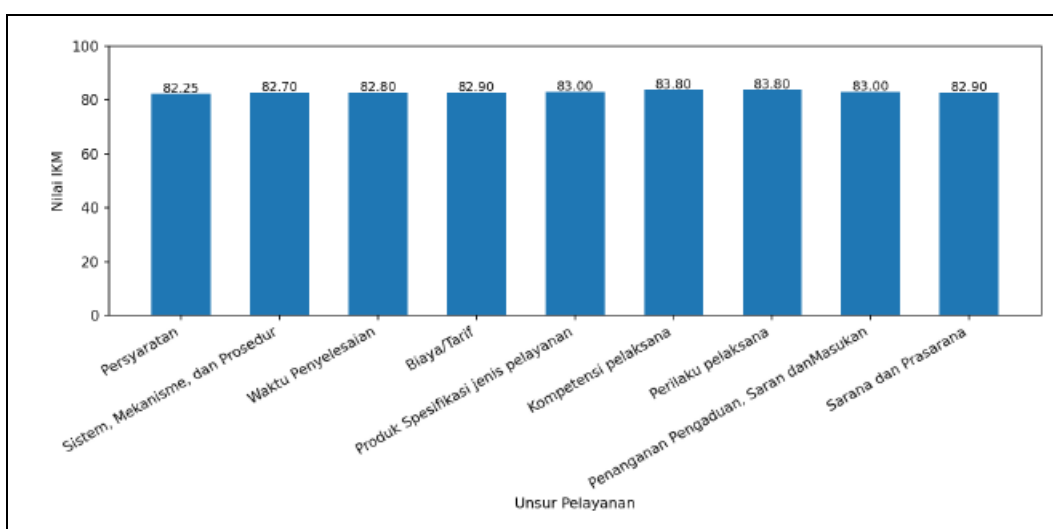
5.	Penerbitan Rekomendasi Dispensasi Nikah	2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	87.5	87.5	97.22
6.	Penerbitan Surat Pengantar Berkelakuan Baik	6	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	91.67	95.37
7.	Penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT)	42	88.69	90.48	88.1	89.29	90.48	89.29	89.88	89.88	89.29	89.48
8.	Penanganan Pengaduan Pelanggaran Ketertiban Umum/ Masyarakat	40	76.88	75.62	75.62	75.0	75.0	76.25	75.0	75.0	75.0	75.49
9.	Penerbitan Rekomendasi Pencairan Dana Desa/ Alokasi Dana Desa	49	88.27	89.8	90.82	89.29	89.29	90.82	89.8	86.22	89.29	89.29
10.	Penerbitan Surat Pengangkatan/ Pemberhentian Kepala Desa/Badan Permusyawaratan Desa	1	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0
11.	Pendampingan Rekrutmen Perangkat Desa baru	17	76.47	75.74	76.47	76.47	76.47	76.47	76.47	76.47	76.47	76.39
Rerata IKM Per Unsur			82.25	82.7	82.8	82.9	83.0	83.8	83.8	83.0	82.9	83.02
IKM Unit Layanan			83.02									

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

1. U10 : Diskriminasi LayananU
2. 11 : Kecurangan PelayananU
3. 12 : Penerimaan Di Luar Ketentuan
4. U13 : Pungutan Liar
5. U14 : Percaloan



No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U10	U11	U12	U13	U14	IPAK Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Surat Keterangan Usaha	21	79.76	78.57	78.57	78.57	78.57	78.81
2.	Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu	1	75.0	75.0	100.0	100.0	100.0	90.0
3.	Penerbitan Surat Pernyataan Ahli Waris	62	80.65	81.05	79.44	81.45	79.03	80.32
4.	Penerbitan Surat Keterangan Domisili Usaha	9	77.78	77.78	75.0	75.0	75.0	76.11
5.	Penerbitan Rekomendasi Dispensasi Nikah	2	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0
6.	Penerbitan Surat Pengantar Berkelakuan Baik	6	75.0	75.0	75.0	79.17	75.0	75.83
7.	Penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT)	42	77.98	76.79	77.38	77.38	76.79	77.26
8.	Penanganan Pengaduan Pelanggaran Ketertiban Umum/Masyarakat	40	75.0	75.0	75.0	75.62	75.0	75.12
9.	Penerbitan Rekomendasi Pencairan Dana Desa/ Alokasi Dana Desa	49	90.31	90.31	89.8	91.33	89.8	90.31
10.	Penerbitan Surat Pengangkatan/Pemberhentian Kepala Desa/Badan Permusyawaratan Desa	1	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0
11.	Pendampingan Rekrutmen Perangkat Desa baru	17	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0
Rerata IPAK Per Unsur			80.4	80.2	79.8	80.8	79.6	80.16
IPAK Unit Layanan			80.16					



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan dan sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan dua isy yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan memperoleh nilai terendah yaitu 82.25. Selanjutnya sistem,



mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai 82.70 sebagai nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna.



BAB III KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari 2026 hingga Juli 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak 250 orang mengisi SKM pada Kecamatan Sepaku di tahun 2026. Penerbitan Surat Pernyataan Ahli Waris menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 62 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sepaku, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.02. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Sepaku menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan sistem, mekanisme, dan prosedur

BAB VI PENUTUP

Pelaksanaan Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, Berkaitan



dengan pelaksanaan pelayanan pada Kecamatan Sepaku Semester 1 Tahun 2026, maka semua pelayanan dapat dilakukan dengan optimal apabila tersedia sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang mumpuni sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Demikian laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dibuat sebagai upaya untuk mengetahui seberapa indeks dan tingkat kinerja, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan kinerja dari pelayanan kepada masyarakat di tahun berikutnya.

Penajam, 5 Juli 2026

Camat Sepaku



G. ABIMANYU ARLIANDITO, S.STP
Pangkat : Penata Tk. I / III/d
NIP. 19900725 201406 1 001



LAMPIRAN

Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 (Penerbitan Surat Pernyataan Ahli Waris)

Instansi: Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara

Jenis Layanan: Penerbitan Surat Pernyataan Ahli Waris

Kategori: offline

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. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Perilaku pelaksana

Bagian Perilaku Pelaksana

14. Petugas melayani saya dengan ramah

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Sarana dan Prasarana

Bagian Sarana dan Prasarana

16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Diskriminasi Layanan

Bagian Diskriminasi Layanan

17. Saya dilayani secara adil tanpa diskriminasi

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Kecurangan Pelayanan

Bagian Kecurangan Pelayanan

18. 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

19. 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

20. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Percaloan

Bagian Percaloan

21. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Penutup

22. Kritik dan Saran



23. 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

24. 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
