

LAPORAN PELAKSANAAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BBPOM DI MAKASSAR

BULAN FEBRUARI
2026



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 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 Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar (BBPOM di Makassar) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) 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 BBPOM di Makassar.

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.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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 di lingkungan Badan POM;
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;
7. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Kriteria Responden

Survei dilakukan dengan ketentuan seluruh penerima layanan pada bulan tersebut merupakan responden survei. Pada bulan Februari 2026 jumlah responden sebanyak 16 (enam belas) orang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 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 BBPOM di Makassar 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 informasi 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 dan 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 secara *online* melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan sepanjang bulan Februari 2026.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama bulan Februari 2026 yaitu 16 (enam belas) responden.

Tabel 3.1.1 Data responden SKM bulan Februari 2026

No	Nama	No. HP	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1			Fafa Herbal
2			-
3			CV O2 Indonesia
4			CV. Zero
5			-
6			UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
7			cafe vahalla
8			Cv. Sejahtera Sukses Pratama
9			Politeknik Negeri Ujung Pandang
10			Kunuku Baby Food
11			PT. Tajna Syifa Indonesia
12			Serba 35
13			umkm
14			PT. Duta Maju Sejahtera
15			PT. Daur Algae Indonesia
16			PT. Duta Maju Sejahtera

Tabel 3.1.2 Karakteristik Data responden SKM bulan Februari 2026

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)	3.2 In
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	8	50	
		Perempuan	8	50	
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	3	19	
		D1/D2/D3	0	0	
		D4/S1	8	50	
		S2/Profesi/S3	5	28	
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	1	6	
		Peneliti/Dosen	0	0	
		PNS/TNI/POLRI	1	6	
		Pegawai BUMD	0	0	
		Pegawai Swasta	7	39	
		Wiraswasta	6	38	
		Lainnya	1	6	
4	Usia	≤ 25 tahun	3	19	
		26-30 tahun	3	19	
		31-35 tahun	5	31	
		36-40 tahun	0	0	
		≥ 41 tahun	5	28	

deks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)

Hasil penilaian responden untuk setiap unsur layanan yang diperoleh dari sapaapip dapat dilihat pada tabel :

Tabel 3.2.1 Penilaian responden berdasarkan unsur-unsur survei

Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Nilai SKM	100,00										

Tabel 3.2.2 Nilai Konversi unsur layanan

Unsur		Deskripsi	Hasil (%)	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		100,00
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		100,00
U3	3	Waktu Pelayanan	100,00	100,00
	4	Waktu Penyelesaian	100,00	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	100,00	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		100,00
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		100,00
U6	8	Kompetensi Petugas		100,00
U7	9	Perilaku Petugas		100,00
U8	10	Penanganan Pengaduan		100,00
U9	11	Sarana dan Prasarana		100,00
Total				100,00

Nilai

Indeks

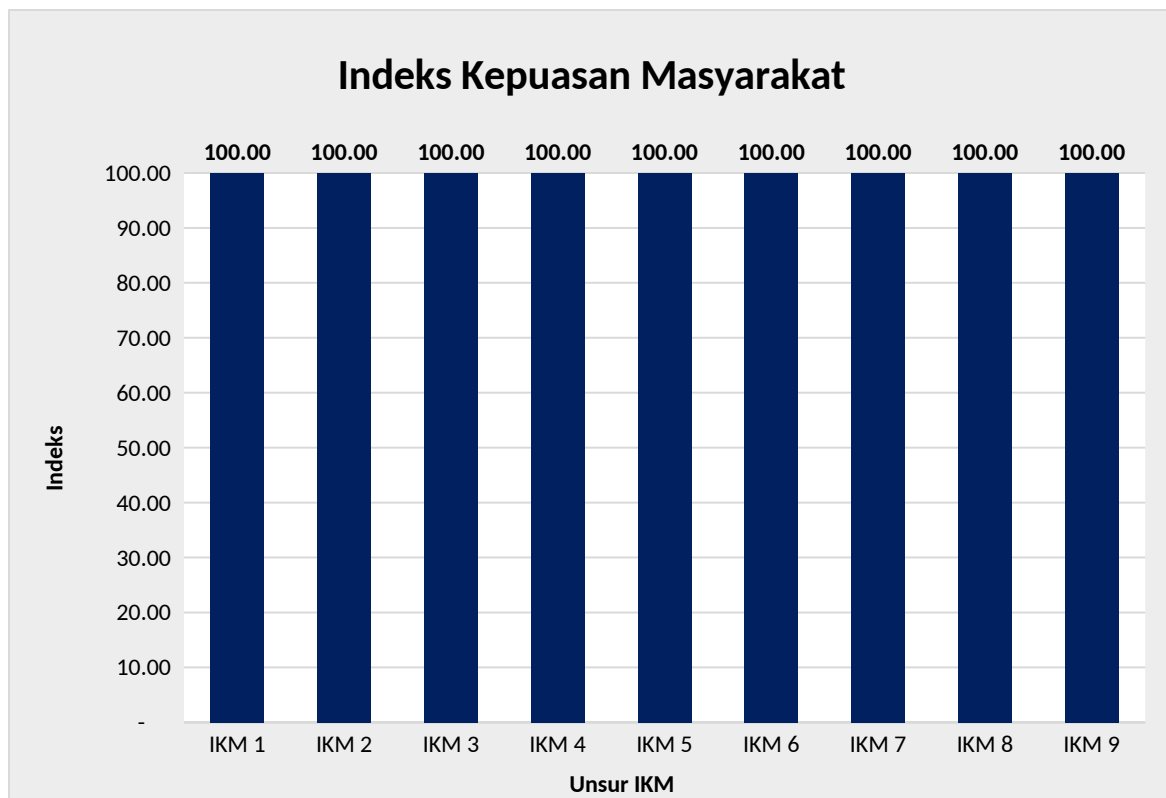
Kepuasan Masyarakat bulan Februari 2025 adalah **Sangat Baik** dengan nilai **100,00**. Artinya pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Dasar penilaian:

Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik

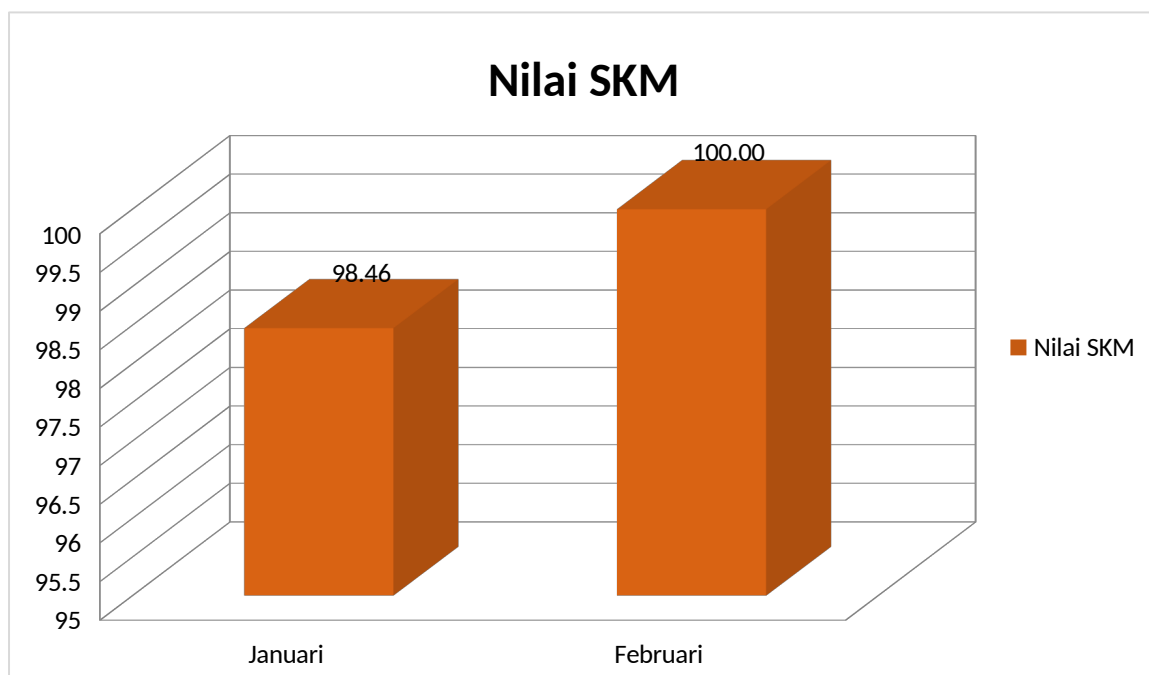
Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik



Gambar. 3.2.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur Bulan Februari 2026

Jika dibandingkan dengan nilai SKM bulan Januari terdapat peningkatan nilai SKM di bulan Februari. Nilai SKM di bulan Januari 98,46 dan nilai SKM di bulan Februari 100,00



Gambar 3.1. Grafik perbandingan nilai IPP bulan Januari dan Februari 2026

Berikut perbandingan nilai setiap unsur SKM bulan Januari dan bulan Februari

Tabel 3.2.3 Perbandingan nilai unsur SKM bulan Januari dan Februari

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Januari	Februari	
1	97,92	100,00	+2,08
2	97,92	100,00	+2,08
3	98,61	100,00	+1,39
4	97,92	100,00	+2,08
5	97,92	100,00	+2,08
6	98,96	100,00	+1,04
7	100,00	100,00	0,00
8	98,96	100,00	+1,04
9	97,92	100,00	+2,08

Tabel 3.2.3 Saran dan Masukan Responden Bulan Februari 2026

No	Saran dan Masukan Responden
1	Terima kasih informasinya
2	Informasi sangat jelas
3	Terima kasih informasinya tentang dokumen IP CPPOB
4	Terima kasih dan segera diupload perbaikannya
5	Untuk kedepannya pelayanan ke kantor dinas kesehatan dan BPOM ada baiknya terintegrasi dalam 1 sistem sehingga jika arah tujuan kita dalam sebuah pertanyaan bisa lebih
6	Terima kasih penjelasannya
7	Sangat membantu
8	Pelayanan cepat, ramah dan tanggap
9	Pelayanan cepat dan ramah

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Responden pada umumnya menyatakan telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Makassar. Tingkat kepuasan tersebut dapat dilihat dari hasil pengumpulan data berupa saran, masukan, serta penilaian yang diberikan oleh responden pada saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan hasil survei tersebut, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima, baik dari aspek prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, sikap petugas, maupun kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan.

Selain itu, hasil pengolahan data SKM menunjukkan bahwa seluruh unsur penilaian dalam survei tersebut telah mencapai nilai maksimal, yaitu 100. Pencapaian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar telah memenuhi harapan masyarakat serta telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Nilai maksimal pada seluruh unsur SKM

juga mencerminkan komitmen institusi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang telah dicapai dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan di masa mendatang. Melalui evaluasi yang berkesinambungan terhadap pelaksanaan pelayanan, serta dengan terus menampung dan menindaklanjuti berbagai saran dan masukan dari masyarakat, BBPOM di Makassar diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Dengan demikian, pelaksanaan perbaikan dan inovasi pelayanan secara berkelanjutan menjadi langkah strategis dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang semakin optimal, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** yang dilaksanakan pada bulan Februari Tahun 2026, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Makassar menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik (A)**, yang tercermin dari nilai SKM sebesar **100,00**. Capaian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Seluruh unsur pelayanan yang dinilai dalam Survei Kepuasan Masyarakat telah mencapai **nilai maksimal sebesar 100,00**. Meskipun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara **berkelanjutan** guna mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan, sehingga BBPOM di Makassar dapat terus memberikan **pelayanan yang prima**,

profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Makassar, 9 Maret 2026

Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar



Yosef Dwi Irwan, S.Si., Apt

LAMPIRAN

FORMULIR SURVEI

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama

Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

Hitungan dalam %

Kembali

Selanjutnya

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

16

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Lambat
☐ Lambat
☐ Kurang Cepat
☐ Cukup Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

Top

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Jelas
☐ Tidak Jelas
☐ Kurang Jelas
☐ Cukup Jelas
☐ Jelas
☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
☐ Tidak Memadai
☐ Kurang Memadai
☐ Cukup Memadai
☐ Memadai
☐ Sangat Memadai

Top

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025

- 1 RESPONDEN
Keterangan Identitas
- 2 PELAYANAN
Jenis Layanan
- 3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Top

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Kembali

Top

Selanjutnya