# LAPORAN
# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
# TRIWULAN III 2026

## BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN
## RUMINANSIA KECIL

**BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN RUMINANSIA KECIL**
**PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN**
**DAN KESEHATAN HEWAN**
**BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN**
**KEMENTERIAN PERTANIAN**
**2026**

**DAFTAR ISI**

DAFTAR ISI ..... ii
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
1.1. Latar Belakang ..... 1
1.2. Tujuan dan Manfaat ..... 1
1.3. Metode Pengumpulan Data ..... 2
1.4. Waktu Pelaksanaan SKM ..... 2
1.5. Penentuan Jumlah Responden ..... 3
BAB II ANALISIS DATA SKM ..... 4
2.1. Analisis Responden ..... 4
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan ..... 5
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut ..... 6
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA ..... 9
BAB IV KESIMPULAN ..... 13
LAMPIRAN ..... 14
1. Kuesioner ..... 14

# 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 negara 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 Perakitan dan Pengujian Ruminansia Kecil (BRMP Ruminansia Kecil) menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini 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 Perakitan dan Pengujian Ruminansia Kecil (BRMP Ruminansia Kecil). Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 BRMP Ruminansia Kecil yaitu:

1. **Persyaratan**: yang merupakan ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu aneka jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: yang merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian**: yang merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif**: yang merupakan 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**: yang merupakan 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**: yang merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: yang merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: yang merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: yang merupakan 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

Periode survei kepuasan masyarakat (SKM) umumnya dilakukan berkala, yaitu triwulanan (3 bulan), semesteran (6 bulan), atau tahunan (1 tahun sekali). Survei wajib dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik secara rutin untuk mengevaluasi kualitas layanan. Periode yang umum adalah per Semester 1 (Januari–Juni) atau Semester 2 (Juli–Desember). Periode Triwulan (3 Bulanan): Dilakukan pada bulan Maret, Juni, September, atau Desember untuk memantau kinerja secara lebih cepat. SKM di akhir tahun menghasilkan laporan yang komprehensif untuk periode satu tahun pelayanan yang diberikan.

### 1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Pada periode triwulan III, jumlah responden SKM BRMP Ruminnansia Kecil sebanyak 95 orang.

# BAB II
# ANALISIS DATA SKM

## 2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah penerima layanan yang menjadi sampling adalah sebanyak 95 orang responden yang berasal dari tiga penerima layanan yang diberikan oleh BRMP Ruminansia Kecil, dengan rincian karakteristik didetailkan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden

| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Pendidikan | Tidak Sekolah | 0 | 0% |
| | | SD/Sederajat | 1 | 1% |
| | | SMP/Sederajat | 4 | 4% |
| | | SMA/Sederajat | 35 | 37% |
| | | D1/D2/D3 | 1 | 1% |
| | | D4/S1 | 43 | 45% |
| | | S2 | 9 | 10% |
| | | S3 | 2 | 2% |
| | | | | |
| 2 | Pekerjaan | ASN/TNI/POLRI | 21 | 22% |
| | | Swasta | 10 | 11% |
| | | Wirausaha | 2 | 2% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 57 | 60% |
| | | Lainnya | 2 | 2% |
| | | Petani/Peternak | 3 | 3% |
| | | | | |
| 3 | Kategorisasi Pengguna Layanan | Non Disabilitas | 95 | 100% |
| | | Disabilitas | 0 | 0% |
| | | | | |
| | | | | |

## 2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2. Rekapitulasi nilai penilaian kepuasan masyarakat untuk 9 unsur penilaian dari 3 jenis layanan BRMP Ruminansia Kecil

| No. | Jenis Layanan | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | **IKM Per Jenis Layanan** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Layanan Penyediaan Bibit sumber (UPBS) | 21 | 92.86 | 91.67 | 88.10 | 89.29 | 92.86 | 89.29 | 94.05 | 91.67 | 95.24 | **91.58** |
| 2. | Layanan Pengujian Laboratorium | 11 | 95.45 | 95.45 | 95.45 | 97.73 | 95.45 | 93.18 | 97.73 | 95.45 | 97.73 | **95.86** |
| 3. | Layanan Pendukung (Magang, Permintaan Data dan Informasi/Kunjungan) | 63 | 95.63 | 94.84 | 95.63 | 96.83 | 96.83 | 94.05 | 96.83 | 96.43 | 94.84 | **95.67** |
| Rerata IKM Per Unsur | | | **94.65** | **93.99** | **93.06** | **94.62** | **95.05** | **92.17** | **96.20** | **94.52** | **95.94** | **94.37** |
| IKM Unit Layanan | | | **94.37** | | | | | | | | | |
| Mutu Unit Layanan | | | A | | | | | | | | | |

### 2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan pada BRMP Ruminansia Kecil, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 94,37 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Survei mencakup tiga jenis layanan, yaitu layanan penyediaan bibit sumber, layanan pengujian laboratorium, serta layanan pendukung berupa magang dan kunjungan, dengan total 95 responden. Penilaian tertinggi terdapat pada unsur **perilaku pelaksana** sebesar **96,20**, yang menunjukkan bahwa aspek kesopanan, keramahan, sikap, dan pelayanan petugas telah mendapatkan apresiasi positif dari pengguna layanan. Unsur sarana dan prasarana sebesar 95,94 serta produk layanan sebesar 95,05 juga memperoleh nilai tinggi sehingga perlu dipertahankan kualitasnya secara berkelanjutan.

Meskipun nilai IKM secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik, hasil analisis terhadap masing-masing unsur masih menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan. Unsur dengan nilai relatif paling rendah adalah **kompetensi pelaksana** sebesar **92,17**, diikuti oleh **waktu** penyelesaian sebesar **93,06** dan sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 93,99. Hasil tersebut menjadi perhatian dalam evaluasi internal karena ketiga unsur tersebut berkaitan langsung dengan kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan pelayanan, kepastian waktu penyelesaian, serta kemudahan masyarakat dalam memahami dan mengikuti tahapan pelayanan. Nilai tersebut tidak menunjukkan bahwa pelayanan berada pada kondisi kurang baik, tetapi menjadi dasar untuk melakukan penyempurnaan dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan pada periode berikutnya.

Jika dilihat berdasarkan jenis layanan, layanan penyediaan bibit sumber memperoleh nilai IKM sebesar 91,58, sedangkan layanan pengujian laboratorium memperoleh nilai 95,86 dan layanan pendukung berupa magang/kunjungan memperoleh nilai 95,67. Layanan penyediaan bibit sumber menjadi salah satu fokus evaluasi karena memiliki nilai IKM relatif lebih rendah dibandingkan dua jenis layanan lainnya. Pada layanan tersebut, unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai 88,10, sedangkan unsur kompetensi pelaksana dan biaya/tarif masing-masing sebesar 89,29. Kondisi ini menjadi dasar perlunya peningkatan kejelasan informasi mengenai ketersediaan bibit, persyaratan layanan, waktu penyelesaian, informasi biaya/tarif sesuai ketentuan, serta mekanisme pelayanan dan petugas yang bertanggung jawab. Durasi juga sering kali bukan disebabkan oleh proses teknis murni, melainkan akibat waktu tunggu (queue time). Petugas layanan perlu melakukan evaluasi terhadap lamanya waktu pengecekan dan koordinasi.

Sedangkan terkait besarnya tarif/biaya analisis, dalam regulasi PNBP, penetapan tarif dapat diakomodasi melalui struktur tarif yang fleksibel namun tetap sesuai aturan. Penetapan tarif berdasarkan perbandingan (*benchmarking*) dengan bibit atau benih sejenis (baik sesama instansi pemerintah maupun swasta) sangat krusial untuk memastikan tarif PNBP tetap kompetitif namun tidak menyebabkan kerugian negara. Hal kedua yang menjadi potensi penyebab adanya penilaian yang lebih rendah adalah struktur pertanyaan dalam kuisioner SKM. Dalam pertanyaan tersebut, seluruh layanan dipersepsikan sebagai satu kesatuan layanan, dengan pilihan jawaban persepsi terhadap kewajaran harga dan gratis. Dengan beragamnya jenis layanan yang diberikan oleh BRMP Ruminansia Kecil, maka pertanyaan seharusnya disesuaikan dengan sifat layanan yang memang tanpa biaya dan yang memerlukan biaya. Layanan kunjungan tamu yang datang ke kantor BRMP Ruminansia Kecil adalah layanan yang tidak memerlukan biaya. Sementara itu, layanan penjualan benih dan pengujian laboratorium merupakan layanan yang memerlukan biaya, karena proses pemberian layanan tersebut memerlukan bahan kimia, dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan dalam periode berikutnya adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Rencana tindaklanjut hasil analisis respon SKM

| No. | Unsur | Rencana Tindak Lanjut | Waktu | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|
| **1** | **Waktu** | Melakukan pengelompokan waktu penyelesaian layanan, serta menyampaikan kepada pengguna layanan. Hal ini diharapkan dapat memberikan gambaran kondisi faktual kepada pengguna layanan dan nantinya berpengaruh pada ekspektasi penyelesaian layanan. | **Oktober 2026** | **Tim Kerja Layanan** |
| **2** | **Kompetensi Pelaksana** | • Melakukan evaluasi kompetensi dan kemampuan petugas pelayanan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.<br>• Melakukan sosialisasi terkait Pelayanan Prima, Standar Pelayanan Publik (SPP), SOP, serta maklumat pelayanan kepada seluruh petugas pelayanan. | **November 2026** | **Tim Kerja Layanan** |

## BAB III
## HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BRMP Ruminansia Kecil periode 2026 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Ringkasan Hasil SKM Triwulan II 2026

| No | Unsur | IKM |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 90,4 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 85,1 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 88,4 |
| 4 | Biaya/Tarif | 91,6 |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 87,2 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 90,4 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 91,9 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 89,2 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 94,1 |

Nilai terendah diberikan untuk unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dengan jumlah 85,1. Nilai ini cukup rendah dibanding nilai di unsur lainnya dan sudah mengalami peningkatan di periode triwulan III tahun 2026 yaitu sebesar 93,99. Namun demikian, BRMP Ruminansia Kecil harus menjaga dan meningkatkan penilaian di aspek sistem, mekanisme, dan prosedur sehingga dapat setara dengan aspek yang lain. Sementara itu, untuk rencana tindak lanjut yang dibuat pada triwulan II, berikut progres yang telah dilakukan per akhir triwulan II tahun 2016.

Tabel 5. Pemantauan pelaksanaan rencana tindak lanjut Triwulan II 2026

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi) | Dokumentasi Kegiatan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Mensosialisasikan secara langsung/tidak langsung kepada pelanggan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada berdasarkan peraturan dan maklumat layanan yang telah tercantum dalam Standar Pelayanan Publik BRMP Ruminansia Kecil | Sudah | 1. Petugas layanan memberikan penjelasan tentang sistem, mekanisme, dan prosedur layanan permohonan pembelian bibit sumber kepada pelanggan sebelum kesepakatan penjualan dilakukan. Tarif yang dikenakan merupakan ketetapan dari Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No.45 Tahun 2024.<br>2. Sedangkan tantangan yang dihadapi adalah keluhan biaya yang cukup tinggi dari pelanggan atau calon pembeli serta serta bagi peternak umum masih bingung dalam membuat surat permohonan pembelian. |  |
| 2 | Menginformasikan kepada pelanggan mengenai produk dan layanan apa saja yang ada di BRMP Ruminansia Kecil, responsif dan informatif | Sudah | 1. Petugas layanan memberikan penjelasan kepada pelanggan terkait produk dan layanan apa saja kepada pelanggan.<br>2. Memberikan pengumuman melalui media sosial mengenai produk dan layanan. |   |
| 3 | Menindak lanjuti dengan segera jika ada pengaduan yang masuk | Sudah | Selama triwulan II tahun 2026 tidak ada pengaduan yang masuk. | - |

# BAB IV
# KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode triwulan III (Juli – September) 2026, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- Jumlah responden SKM BRMP Ruminansia Kecil pada periode triwulan III 2026 adalah sebanyak 95 orang. Layanan permintaan data dan informasi menjadi kontributor penyumbang responden terbanyak dengan jumlah *sampel* responden yang mengisi survei sebanyak 47 orang.
- Nilai SKM BRMP Ruminansia Kecil pada periode triwulan III 2026 adalah sebesar 94.37 dengan nilai terendah sebesar 92.17 untuk aspek kompetensi pelaksana, dan nilai tertinggi sebesar 96.20 untuk aspek perilaku.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian layanan dan kompetensi petugas layanan, yang mendapat nilai terendah dari seluruh aspek penilaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BRMP Ruminansia Kecil telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Sei Putih, 30 September 2026

**Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Ruminansia Kecil**

Muhammad Syawal, S.Pt., M.Si.
NIP 198012202008011009

# LAMPIRAN

## Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**
**UNIT LAYANAN BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN RUMINANSIA KECIL**

**Tanggal Menerima Layanan :**
**Pendidikan :** **Pekerjaan :**
**Usia :** **Disabilitas : Ya/ Tidak**

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**
(Centang pilihan yang tersedia sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. **Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik**
   ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
2. **Persyaratan yang diminta sesuai dengan yang diinformasikan**
   ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
3. **Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas**
   ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
4. **Prosedur/ Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan**
   ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
5. **Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan**
   ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
6. **Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan**
   ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
7. **Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan**
   ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
8. **Petugas merespon kebutuhan dengan cepat**
   ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
9. **Petugas melayani saya dengan ramah**
   ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
10. **Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses**
    ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
11. **Sarana dan prasarana nyaman dan mudah digunakan**
    ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
12. **Saya dilayani secara adil tanpa diskriminasi**
    ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
13. **Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa adanya kecurangan**
    ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
14. **Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan**
    ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
15. **Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan**
    ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*
16. **Tidak ada percaloan/ perantara tidak resmi dalam pelayanan**
    ○ *Sangat tidak setuju* ○ *Tidak setuju* ○ *Setuju* ○ *Sangat Setuju*

**Kritik & Saran:**

---

**Pada Skala 1-10, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah?**
○ *1* ○ *2* ○ *3* ○ *4* ○ *5* ○ *6* ○ *7* ○ *8* ○ *9* ○ *10*

**Scan Barcode (Mobile)**

