



PEMERINTAH KABUPATEN  
TANAH LAUT

BPKAD



# LAPORAN HASIL

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM) DAN INDEKS PERSEPSI  
ANTI KORUPSI (IPAK) TERHADAP PELAYANAN  
PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN  
ASET DAERAH (BPKAD) KABUPATEN TANAH  
LAUT TRIWULAN I

**(BULAN JANUARI S/D MARET 2025)**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kantor BPKAD Kab. Tanah Laut.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>9</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	11
3.3 Indeks Persepsi Anti korupsi (IPAK).....	18
<b>BAB IV</b> .....	<b>26</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>26</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	27
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	27
4.3 Tren Nilai SKM .....	28
<b>BAB V</b> .....	<b>29</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>29</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>31</b>

# 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 adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan 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 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tanah Laut, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut

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.

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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

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.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah 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 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut

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 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 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 di lokasi Kantor pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (Bulan) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (Bulan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel I**  
**Waktu Pelaksanaan SKM**

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Pebruari 2025	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Pebruari 2025	8
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Peb - Maret 2025	10

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut, berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 450 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 150 orang.

## 2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan kantor BPKAD Kab. Tanah Laut

### I. DASAR :

1. Undang – Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

### II. IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT).

Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaran pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### III. LANGKAH-LANGKAH

1. Persiapan bentuk Tim Internal dan Eksternal;
2. Penyiapan bahan dari bentuk Kuesioner terdiri 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 4 (empat) unsur Perilaku anti korupsi;
3. Penetapan responden;
  - a. Jumlah responden dan tempat
    - Sebanyak 150 (seratus limapuluh) responden bertempat di Unit Layanan Kantor BPKAD Kabupaten Tanah Laut.
  - b. Lokasi dan Waktu
    - Ruang Aula kantor BPKAD Kabupaten Tanah Laut selama 3 bulan , Januari – Maret 2025 secara bertahap dan random
4. Pelaksanaan pengumpulan data
  - a. Pengumpulan langsung oleh pengguna layanan.
  - b. Dari bentuk Kuesioner 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 4 (empat) unsur Perilaku anti korupsi.
5. Pengolahan Data (Rumus)

**Nilai IKM** dihitung dengan menggunakan “**Nilai Rata-Rata Tertimbang**” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

**Nilai IPAK** secara umum dihitung dengan metode yang sama dengan IKM, perbedaannya hanya pada jumlah unsur pembagiannya. Dalam penghitungan Indeks Perilaku Anti Korupsi terdapat 4 unsur yang dikaji.

Untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Perilaku Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang Hasil}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

**Tabel Nilai**

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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

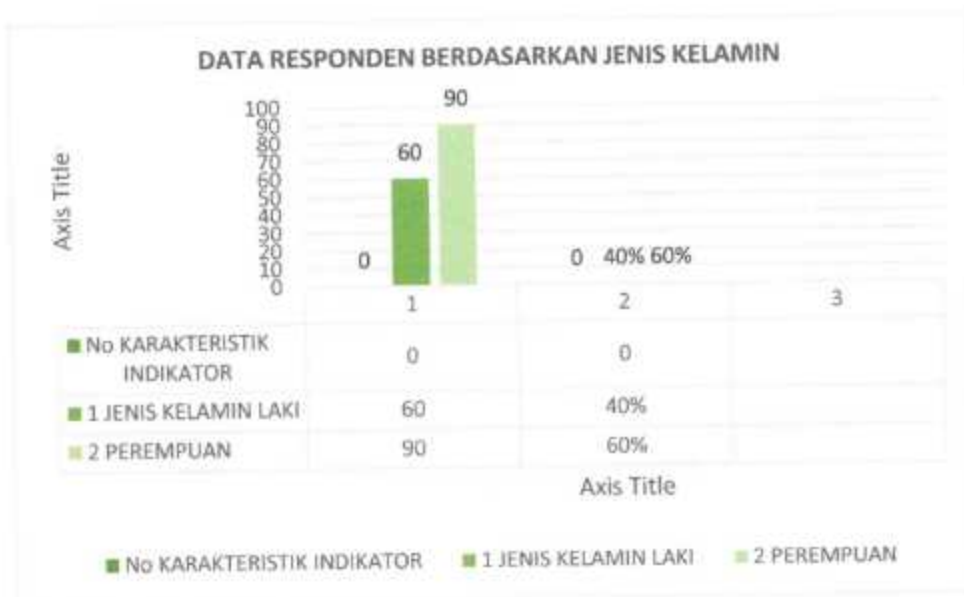
#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel II

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin,  
Pendidikan , Pekerjaan dan Jenis Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	60	40%
		PEREMPUAN	90	60%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	
		SLTP	0	
		SLTA	135	90%
		DIII	10	3%
		SI	5	6%
		S2	-	-
3	PEKERJAAN	Aparat Desa	150	100%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan terhadap aparat Desa	150	100%



Berdasarkan tabel dan grafik diatas, responden laki- laki lebih banyak dibandingkan perempuan sebagai pihak ketiga penerima layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Laki – laki yaitu sebanyak 60 Orang (40 %), sedangkan responden Perempuan sebanyak 90 Orang (60%).



Berdasarkan tabel dan grafik diatas menyatakan bahwa responden yang mengikuti pada kegiatan tersebut yang berpendidikan SLTA yaitu 135 Orang (90 %,) kemudian yang berpendidikan D III (Diploma), yaitu sebanyak 10 orang (6%), S1 sebanyak 5 orang (4 %).

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data IKM menggunakan excel template olah data IKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )									
PELAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT									
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN									
DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNIT PELAYANAN	: BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT								
ALAMAT	: Jalan Syairani Komplek Perkantoran Gagas Pelaihari								
NO.URUT									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	4	4	3	4	3	3	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	3	3
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	3	4
9	3	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	3	4	4	3	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	4	3	4	4	3	3	4	4	4

25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	3	3
35	4	4	4	4	3	4	4	4	3
36	3	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	3	4	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	3	4	4	3	4
41	4	4	3	4	4	4	4	4	3
42	3	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	3	4	4	3	4	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	3	4	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4
47	3	3	4	4	4	3	4	3	4
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4
49	3	4	4	4	3	4	4	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	3	4	3	4	4	4	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	3	4	4	4	4	4	3	4
55	4	4	4	4	3	4	4	4	3
56	4	3	4	4	4	3	4	4	4
57	4	4	4	4	3	4	4	4	3
58	4	3	3	4	4	4	4	3	4
59	4	4	4	4	3	4	3	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	3	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	4	4	3	4	4	4	4	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	3	4	4	3

66	4	4	4	4	3	4	4	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3
68	3	4	4	4	4	4	4	3	4
69	4	4	3	4	3	4	4	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	3	3	4
75	4	3	3	4	3	4	4	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4
78	4	4	4	4	4	3	4	3	4
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	3	4	4	3
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	3	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	3	4	3
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	4	4	4	4	3	4
86	4	3	4	4	4	4	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	4	3	4	4	4	4	4	4	3
92	3	4	4	4	4	4	4	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	4	4	3	3	3
95	3	4	4	4	4	4	4	3	4
96	4	4	3	4	4	3	4	4	3
97	4	3	4	4	4	3	3	4	4
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	3	4	4	4	4	4	4	3	3
100	4	3	4	4	4	3	4	4	4
101	4	4	3	4	4	4	4	3	4
102	3	4	4	4	4	4	4	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	3	4
104	3	4	3	4	4	3	4	4	4
105	4	3	4	4	4	3	4	3	3
106	4	3	4	4	3	4	4	4	4

107	4	4	4	4	4	3	4	3	4
108	4	4	4	4	4	4	3	4	3
109	4	4	4	4	4	3	4	3	4
110	3	4	4	4	4	4	3	3	4
111	4	3	4	4	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	3	4	4
114	3	3	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	4	3	3	3
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	3	4	4	4	3	3	3	3
120	4	3	4	4	4	4	4	4	4
121	3	4	3	4	3	4	4	4	3
122	4	3	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	3	4	4	4	4	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	4	4	4	4	4	3	4	3
126	4	4	3	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	3	4	4
128	4	3	4	4	4	4	4	4	3
129	3	4	4	4	4	3	4	3	4
130	4	3	4	4	3	4	3	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	3	3
132	4	3	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	3	4	4	4	4	3	4
134	3	4	4	4	4	3	4	4	3
135	4	4	4	4	4	4	3	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	4	4	4	3	4	3	3	4
138	4	3	4	4	4	4	3	4	3
139	4	4	4	4	4	4	3	4	4
140	3	3	4	4	4	4	4	3	4
141	4	4	4	4	3	4	3	4	3
142	4	4	3	4	4	4	4	3	4
143	4	4	4	4	4	3	4	4	4
144	3	4	4	4	4	4	4	3	4
145	4	4	4	4	4	3	4	4	4
146	4	3	3	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	3	4	4	3	4

148	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
149	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
Nilai / unsur	571	561	579	600	577	578	575	547	545	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3,81	3,74	3,86	4,00	3,85	3,85	3,83	3,65	3,63	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x <b>0.1111</b>	0,42	0,42	0,43	0,44	0,43	0,43	0,43	0,41	0,40	3,80
<b>IKM UNIT PELAYANAN = Σ NRR TERTIMBANG X 25</b> =	<b>3,80</b>						<b>x</b>	<b>25</b>		<b>95,06</b>

**Keterangan :**

- a. U1 s/d U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- d. \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- e. \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang (IKM Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang= NRR per Unsur x 0,1111 per unsur

**TABEL 3.2. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT TRIWULAN I TAHUN 2025**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI SKM
1	Persyaratan Pelayanan	571	3,81	95,17
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	561	3,74	93,50
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	578	3,86	96,50
4	Biaya / Tarif Pelayanan	600	4,00	100,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	577	3,85	96,17
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	578	3,85	96,33
7	Perilaku Pelaksanan Pelayanan	575	3,83	95,83
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	547	3,65	91,17
9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	545	3,63	90,06
<b>TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 9</b>			<b>3,80</b>	<b>95,06</b>

Gambar 3.2 Grafik Nilai IKM Per Unsur



e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi) meliputi unsur:

- 1) Biaya / Tarif Pelayanan
- 2) Waktu Penyelesaian Pelayanan
- 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 4) Kompetensi Pelaksana Pelayanan
- 5) Perilaku Pelaksanan Pelayanan
- 6) Persyaratan Pelayanan
- 7) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
- 8) Saran Dan Prasarana Pelayanan
- 9) Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan

### 3.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Pengolahan data IPAK menggunakan excel template olah data IPAK dan diperoleh hasil sebagai berikut .

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)				
PELAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT				
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PER RESPONDEN				
DAN PER UNSUR PELAYANAN				
UNIT PELAYANAN	: BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT			
ALAMAT	: Jalan Syairani Komplek Perkantoran Gagah Pelaihari			
NO.URUT				
RESPONDEN	U10	U11	U12	U13
1	10	11	12	13
1	4	4	3	4
2	4	4	4	4
3	3	4	4	4
4	4	3	4	3
5	4	4	4	4
6	4	4	4	4
7	3	3	3	4
8	4	4	4	3
9	4	4	4	4
10	3	3	4	4
11	4	4	3	4
12	4	4	4	3
13	4	4	4	4
14	4	4	4	4
15	4	4	3	4
16	4	4	4	4
17	4	4	4	4
18	4	4	4	4
19	3	4	4	4
20	4	4	3	4
21	4	4	3	4
22	4	4	4	4
23	4	4	4	4
24	4	3	4	4
25	3	4	3	4

26	4	4	4	4
27	4	3	4	4
28	4	4	3	4
29	4	4	4	4
30	4	4	4	4
31	4	4	4	4
32	3	4	4	4
33	4	3	4	4
34	4	4	3	4
35	4	4	4	4
36	4	4	4	4
37	4	4	4	4
38	4	4	4	4
39	3	4	4	4
40	4	3	4	4
41	4	4	4	3
42	4	4	4	4
43	4	4	4	4
44	4	4	4	4
45	4	4	3	4
46	4	4	4	4
47	4	3	4	4
48	3	4	3	4
49	4	4	4	4
50	3	4	3	4
51	4	4	4	4
52	4	4	4	4
53	4	3	3	4
54	4	3	4	4
55	4	4	4	4
56	4	3	4	4
57	4	4	4	4
58	4	4	3	4
59	4	4	4	4
60	4	4	4	4
61	3	4	3	4
62	4	4	4	4
63	4	3	4	4
64	3	4	3	4
65	4	4	4	4
66	4	4	4	4

67	4	4	4	4
68	3	4	4	4
69	4	4	4	4
70	4	4	3	4
71	4	3	4	4
72	4	4	4	4
73	4	4	4	4
74	4	4	3	4
75	3	4	4	4
76	4	4	4	4
77	4	4	4	4
78	4	4	4	4
79	3	4	3	4
80	4	4	4	4
81	4	4	4	4
82	4	4	4	4
83	3	3	3	4
84	4	4	4	4
85	4	4	4	4
86	4	4	4	4
87	4	4	3	4
88	4	4	4	4
89	4	4	4	4
90	3	4	4	4
91	4	4	3	4
92	4	4	4	4
93	4	4	4	4
94	4	4	3	4
95	4	4	4	4
96	4	4	4	4
97	3	4	4	4
98	4	4	4	4
99	4	4	4	3
100	4	3	4	4
101	4	4	4	4
102	4	4	4	4
103	4	4	3	4
104	4	3	4	4
105	4	4	4	4
106	3	4	4	4
107	4	4	4	4

108	3	4	3	4
109	4	4	4	4
110	4	4	4	4
111	4	4	4	4
112	3	3	4	4
113	4	4	4	4
114	4	4	3	4
115	4	4	4	4
116	3	4	4	4
117	4	4	4	4
118	4	4	4	4
119	4	3	3	4
120	4	4	4	4
121	4	4	4	4
122	4	3	4	4
123	4	4	4	4
124	4	4	3	4
125	4	3	4	4
126	4	4	4	3
127	4	4	4	4
128	4	4	4	3
129	4	3	4	4
130	4	4	4	4
131	4	4	4	4
132	4	4	4	3
133	4	4	4	4
134	4	4	4	4
135	3	3	4	4
136	4	4	4	4
137	4	4	4	3
138	4	4	4	4
139	4	4	4	4
140	4	3	4	4
141	4	4	3	3
142	4	4	4	4
143	4	4	4	4
144	4	4	4	4
145	4	4	4	4
146	4	3	4	3
147	4	4	4	4
148	4	4	4	3

149	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	
Nilai / unsur	578	576	571	588	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3,85	3,84	3,81	3,92	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.25	0,96	0,96	0,95	0,98	3,86
<b>IPAK UNIT PELAYANAN = Σ NRR TERTIMBANG X 25 =</b>			<b>3,86</b>	<b>25</b>	<b>96,38</b>

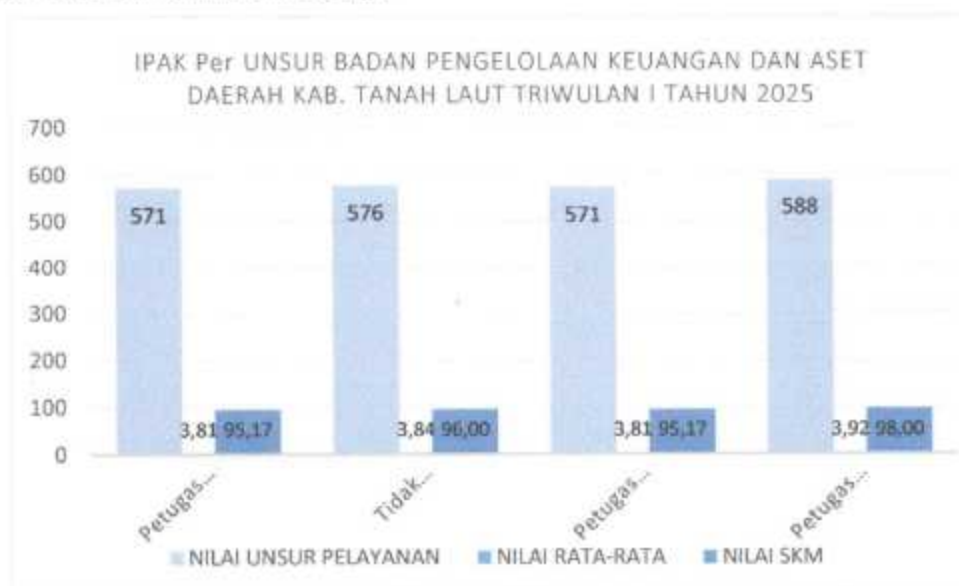
**Keterangan :**

- a. U10 s/d U13 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IPAK = Indeks Perilaku Anti Korupsi
- d. \*) = Jumlah NRR IPAK Tertimbang
- e. \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang (IPAK Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0,25 per Unsur

**TABEL 1.3. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)  
BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT TRIWULAN I TAHUN 2025**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI SKM
1	Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku	578	3,8	95,17
2	Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa	576	3,84	96,00
3	Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif	571	3,81	95,17
4	Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar	588	3,92	98,00
<b>TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 4</b>			<b>3,84</b>	<b>96,08</b>

Gambar 3.3 Grafik Nilai IPAK Per Unsur



**interpretasi :**

- a. Nilai IPAK setelah dikonversi =  $3,84 \times 25 = 96,08$
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**
- d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari nilai unsur pelayanan yang paling rendah**) meliputi Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif namun secara umum seluruh unsur memiliki nilai yang Sangat Baik karena seluruhnya berada diatas 3,82.
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur :
  - 1) Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar
  - 2) Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa
  - 3) Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku
  - 4) Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa
  - 5) Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
UNIT LAYANAN KANTOR BPKAD KAB. TANAH LAUT  
TRIWULAN I TAHUN 2025**

<b>NILAI IKM</b>	NAMA LAYANAN : Pelayanan Kantor BPKAD Kabupaten Tanah Laut																								
95,06	RESPONDEN JUMLAH : 150 Orang																								
	Jenis Kelamin : L = 56 Orang / P = 89 Orang																								
	PENDIDIKAN :																								
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">SD</td> <td style="width: 10%;">=</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">Orang</td> </tr> <tr> <td>SMP</td> <td>=</td> <td>0</td> <td>Orang</td> </tr> <tr> <td>SMA</td> <td>=</td> <td>135</td> <td>Orang</td> </tr> <tr> <td>D1/D2/D3</td> <td>=</td> <td>10</td> <td>Orang</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>=</td> <td>05</td> <td>Orang</td> </tr> <tr> <td>S2</td> <td>=</td> <td>0</td> <td>Orang</td> </tr> </table>	SD	=	0	Orang	SMP	=	0	Orang	SMA	=	135	Orang	D1/D2/D3	=	10	Orang	S1	=	05	Orang	S2	=	0	Orang
	SD	=	0	Orang																					
	SMP	=	0	Orang																					
SMA	=	135	Orang																						
D1/D2/D3	=	10	Orang																						
S1	=	05	Orang																						
S2	=	0	Orang																						
Periode Survei = Januari sd Maret 2025																									

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Pelaihari, 10 Maret 2025

KEPALA BPKAD  
KABUPATEN TANAH LAUT



**MUHAMMAD DARMIN, S.IP. M.Si**  
NIP. 19661227 198703 1 002

**INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)  
UNIT LAYANAN KANTOR BPKAD KAB. TANAH LAUT  
TRIWULAN I TAHUN 2025**

<b>96,38</b>	<b>NILAI IPAK</b>		
	NAMA LAYANAN : Pelayanan Kantor BPKAD Kabupaten Tanah Laut		
	RESPONDEN		
	JUMLAH : 150 Orang		
	Jenis Kelamin : L =56 Orang / P = 87 Orang		
	PENDIDIKAN :		
	SD	= 0	Orang
SMP	= 0	Orang	
SMA	= 135	Orang	
D1/D2/D3	= 10	Orang	
S1	= 5	Orang	
S2	= 0	Orang	
Periode Survei = Januari sd Maret 2025			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Pelaihari, 10 Maret 2025

EPALA BPKAD


**MUHAMMAD DARMIN, S.IP. M.Si**  
 NIP. 19661227 198703 1 002

## BAB IV

### ANALISIS HASIL IKM DAN IPAK

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan mendapat Nilai rata – rata terendah yaitu 3,64 Selanjutnya Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapatkan nilai terendah ke dua dengan nilai, 3, 65 , begitu juga Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,61.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya / Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari waktu penyelesaian pelayanan 3,86 , dan kompetensi pelaksana Pelayanan mendapatkan nilai 3,85.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

Secara keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Kinerja Pelayanan di Badan Pengelola Keuangan Dari Tabel 1. 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya / Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4,00 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat Nilai rata –rata terendah yaitu 3,63.

- Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Biaya / Tarif Pelayanan dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 4,00 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan Badan

Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Tanah Laut Triwulan I Tahun 2025 dalam kondisi Sangat Baik, namun perlu digaris bawahi bahwa kualitas pelayanan masih dan “harus ditingkatkan” minimal untuk dipertahankan”.

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) per unsur dapat diketahui bahwa :

1. Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif mendapat Nilai rata –rata terendah yaitu 3,81 , Selanjutnya Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa mendapatkan nilai terendah ke dua dengan nilai, 3, 85 .
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar mendapatkan nilai tertinggi 3,92 .
3. Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 4 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) : 96,08 dengan angka Indeks sebesar 96,08 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori Sangat Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 95,06 Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email dan atau kotak saran.

Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja perlu upaya untuk mempertahankan kualitas Pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas Pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan

kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama dalam memperbaiki kenyamanan Pelayanan. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Tanah Laut dapat dilihat melalui grafik berikut:

#### 4.3 Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Tanah Laut .

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kab. Tanah Laut dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara : 95,00 - 100. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 95,06.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya / Tarif Pelayanan (4,00) dan Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan (rata-rata 3.86) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah Unsur Penanganan Pengaduan (rata-rata 3.63), Saran Dan Sarana dan Prasarana Pelayanan (ratarata 3.65).
- c. Dari 9 unsur pelayanan ada 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3.81). Ketiga unsur ini Waktu Pelayanan perlu diperbaiki, agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
  1. Unsur Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan 3,74
  2. Unsur Sarana dan prasarana pelayanan 3,65
  3. Unsur penanganan pengeduan, saran dan masukan 3,63

Dari ketiga unsur yang kualitasnya perlu prioritas diperbaiki, yaitu : Unsur penanganan pengeduan, saran dan masukan

- d. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kab. Tanah Laut dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) yang diperoleh yaitu berkisar di antara : 95,17 - 100. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 4 unsur pelayanan = 96,08.

#### 5.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Persyaratan pelayanan pada Unit Pelayanan Badan

Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
  - 1. memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - 2. memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala.

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

<b>KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT</b>																					
Tanggal Survei :		Jam Survei : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*																			
<b>I. PROFIL</b>																					
Nama : .....																					
Umur : .....																					
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P																					
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD/ <small>Sekolah</small> <input type="checkbox"/> SMP/ <small>Sekolah</small> <input type="checkbox"/> SMA/ <small>Sekolah</small> <input type="checkbox"/> Di/DII/DIII <input type="checkbox"/> DIV/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3																					
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUSSA																					
<input type="checkbox"/> LAINNYA ..... (sebutkan)																					
Jenis Layanan yang diterima : .....																					
<b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b> (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)																					
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Sangat sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Sangat sesuai	4	b. Sesuai	3	c. Kurang Sesuai	2	d. Tidak Sesuai	1	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Sangat kompeten</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Kompeten</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Kurang kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Sangat kompeten	4	b. Kompeten	3	c. Kurang kompeten	2	d. Tidak Kompeten	1
	P *																				
a. Sangat sesuai	4																				
b. Sesuai	3																				
c. Kurang Sesuai	2																				
d. Tidak Sesuai	1																				
	P *																				
a. Sangat kompeten	4																				
b. Kompeten	3																				
c. Kurang kompeten	2																				
d. Tidak Kompeten	1																				
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Sangat mudah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Sangat mudah	4	b. Mudah	3	c. Kurang Mudah	2	d. Tidak Mudah	1	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Sangat sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Sangat sopan dan ramah	4	b. Sopan dan ramah	3	c. Kurang sopan dan ramah	2	d. Tidak sopan dan ramah	1
	P *																				
a. Sangat mudah	4																				
b. Mudah	3																				
c. Kurang Mudah	2																				
d. Tidak Mudah	1																				
	P *																				
a. Sangat sopan dan ramah	4																				
b. Sopan dan ramah	3																				
c. Kurang sopan dan ramah	2																				
d. Tidak sopan dan ramah	1																				
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Sangat cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Sangat cepat	4	b. Cepat	3	c. Kurang Cepat	2	d. Tidak Cepat	1	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Sangat baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Sangat baik	4	b. Baik	3	c. Cukup	2	d. Buruk	1
	P *																				
a. Sangat cepat	4																				
b. Cepat	3																				
c. Kurang Cepat	2																				
d. Tidak Cepat	1																				
	P *																				
a. Sangat baik	4																				
b. Baik	3																				
c. Cukup	2																				
d. Buruk	1																				
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Gratis / Sangat Murah / Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal / Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Sangat Mahal / Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Gratis / Sangat Murah / Sesuai	4	b. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	3	c. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	2	d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Dikelola dengan baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Ada tetapi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Tidak ada</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Dikelola dengan baik	4	b. Berfungsi kurang maksimal	3	c. Ada tetapi kurang maksimal	2	d. Tidak ada	1
	P *																				
a. Gratis / Sangat Murah / Sesuai	4																				
b. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	3																				
c. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	2																				
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1																				
	P *																				
a. Dikelola dengan baik	4																				
b. Berfungsi kurang maksimal	3																				
c. Ada tetapi kurang maksimal	2																				
d. Tidak ada	1																				
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Sangat sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Sangat sesuai	4	b. Sesuai	3	c. Kurang Sesuai	2	d. Tidak Sesuai	1	<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan, jaket, mobil, perseki, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi hotel, resort perjalanan/transport, diluar ketentuan)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Sangat setuju</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Setuju</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Kurang setuju</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Tidak setuju</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Sangat setuju	4	b. Setuju	3	c. Kurang setuju	2	d. Tidak setuju	1
	P *																				
a. Sangat sesuai	4																				
b. Sesuai	3																				
c. Kurang Sesuai	2																				
d. Tidak Sesuai	1																				
	P *																				
a. Sangat setuju	4																				
b. Setuju	3																				
c. Kurang setuju	2																				
d. Tidak setuju	1																				
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Sangat setuju</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Setuju</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Kurang setuju</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Tidak setuju</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Sangat setuju	4	b. Setuju	3	c. Kurang setuju	2	d. Tidak setuju	1	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Sangat setuju</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Setuju</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Kurang setuju</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Tidak setuju</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Sangat setuju	4	b. Setuju	3	c. Kurang setuju	2	d. Tidak setuju	1
	P *																				
a. Sangat setuju	4																				
b. Setuju	3																				
c. Kurang setuju	2																				
d. Tidak setuju	1																				
	P *																				
a. Sangat setuju	4																				
b. Setuju	3																				
c. Kurang setuju	2																				
d. Tidak setuju	1																				
<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikategorikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang parkir", dll.)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"></td><td style="text-align: center;">P *</td></tr> <tr><td>a. Sangat setuju</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>b. Setuju</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>c. Kurang setuju</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>d. Tidak setuju</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		P *	a. Sangat setuju	4	b. Setuju	3	c. Kurang setuju	2	d. Tidak setuju	1											
	P *																				
a. Sangat setuju	4																				
b. Setuju	3																				
c. Kurang setuju	2																				
d. Tidak setuju	1																				

2. Hasil Olah Data SKM

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )									
PELAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT									
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN									
DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNIT PELAYANAN	: BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT								
ALAMAT	: Jalan Syairani Komplek Perkantoran Gagah Pelaihari								
NO.URUT	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
RESPONDEN	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	4	4	3	4	3	3	4
1	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	3	3
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	3	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	3
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	3
22	4	3	4	4	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	3	3	4	4	4
24	4	3	4	4	3	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	3	4	4	4	4	4	4	3
26	4	3	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4

28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	3	3
35	4	4	4	4	3	4	4	4	3
36	3	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	3	4	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	3	4	4	3	4
41	4	4	3	4	4	4	4	4	3
42	3	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	3	4	4	3	4	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	3	4	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4
47	3	3	4	4	4	3	4	3	4
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4
49	3	4	4	4	3	4	4	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	3	4	4	4	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	3	4	4	4	4	4	3	4
55	4	4	4	4	3	4	4	4	3
56	4	3	4	4	4	3	4	4	4
57	4	4	4	4	3	4	4	4	3
58	4	3	3	4	4	4	4	3	4
59	4	4	4	4	3	4	3	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	4	4	3	4	4	4	4	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	3	4	4	3
66	4	4	4	4	3	4	4	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3
68	3	4	4	4	4	4	4	3	4

69	4	4	3	4	3	4	4	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	3	3	4
75	4	3	3	4	3	4	4	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4
78	4	4	4	4	4	3	4	3	4
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	3	4	4	3
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	3	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	3	4	3
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	4	4	4	4	4	3	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	4	3	4	4	4	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	4	4	4	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4
96	3	4	4	4	4	3	4	4	3
97	4	4	3	4	4	4	3	3	4
98	4	3	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	3	4	4	4	4	4	3
100	3	4	4	4	4	3	4	4	4
101	4	3	4	4	4	4	4	3	4
102	4	4	3	4	4	4	4	4	3
103	3	4	4	4	4	4	4	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	3	4	4	3	4	4	4
106	4	3	4	4	4	3	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	3	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	3	4
109	4	4	4	4	4	3	4	3	4

110	3	4	4	4	4	4	3	3	4
111	4	3	4	4	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	3	4	4
114	3	3	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	4	3	3	3
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	3	4	4	4	3	3	3	3
120	4	3	4	4	4	4	4	4	4
121	4	3	4	4	4	4	4	4	3
122	3	4	3	4	3	4	4	4	4
123	4	3	4	4	4	4	4	3	4
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	3	4	4	4	4	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	4	4	4	4	4	4	3
130	3	4	4	4	4	3	4	3	4
131	4	3	4	4	3	4	3	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	3	4	4	4	4	4	4	4
135	3	4	4	4	4	3	4	4	3
136	4	4	4	4	4	4	4	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	3	3
138	3	4	4	4	4	4	4	3	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4
141	3	3	4	4	4	3	4	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3
143	4	4	3	4	4	4	3	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	3
145	3	4	4	4	4	4	3	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	3	3	4	4	4	4	4	4
148	3	4	4	4	3	4	4	3	4
149	4	3	4	4	4	4	4	3	4
150	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	3	4	4	4	4	3	3

Nilai / unsur	571	561	579	600	577	578	575	547	545		
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3,81	3,74	3,86	4,00	3,85	3,85	3,83	3,65	3,63		
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x <b>0.1111</b>	0,42	0,42	0,43	0,44	0,43	0,43	0,43	0,41	0,40	3,80	
<b>IKM UNIT PELAYANAN = Σ NRR TERTIMBANG X 25</b> =						<b>3,80</b>	<b>x</b>	<b>25</b>			<b>95,06</b>

**Keterangan :**

- a. U1 s/d U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- d. \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- e. \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang (IKM Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang= NRR per Unsur x 0,1111 per unsur

**TABEL 1.2. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT TRIWULAN I TAHUN 2025**

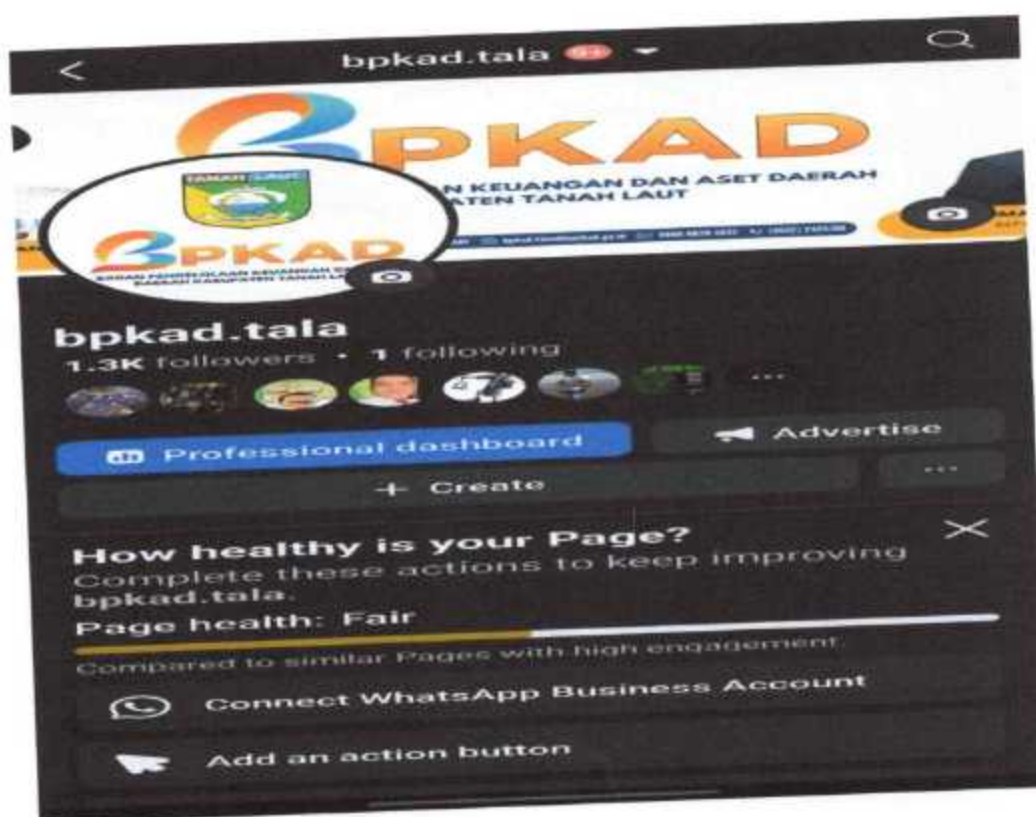
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI SKM
1	Persyaratan Pelayanan	571	3,81	95,17
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	561	3,74	93,50
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	579	3,86	96,50
4	Biaya / Tarif Pelayanan	600	400	100,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	577	3,85	96,33

6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	578	3,85	96,33
7	Perilaku Pelaksanan Pelayanan	557	3,83	95,83
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	547	3,65	91,17
9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	545	3,63	90,83
<b>TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 9</b>			<b>3,80</b>	<b>95,06</b>

Gambar 1.2 Grafik Nilai IKM Per Unsur

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Alamat Pengaduan





Laporan SKM BPKAD Kab. Tanah Laut

Foto Kegiatan Pelayanan Aparatur Desa



Laporan SKM BPKAD Kab. Tanah Laut

Foto Kegiatan Pelayanan Aparatur Desa

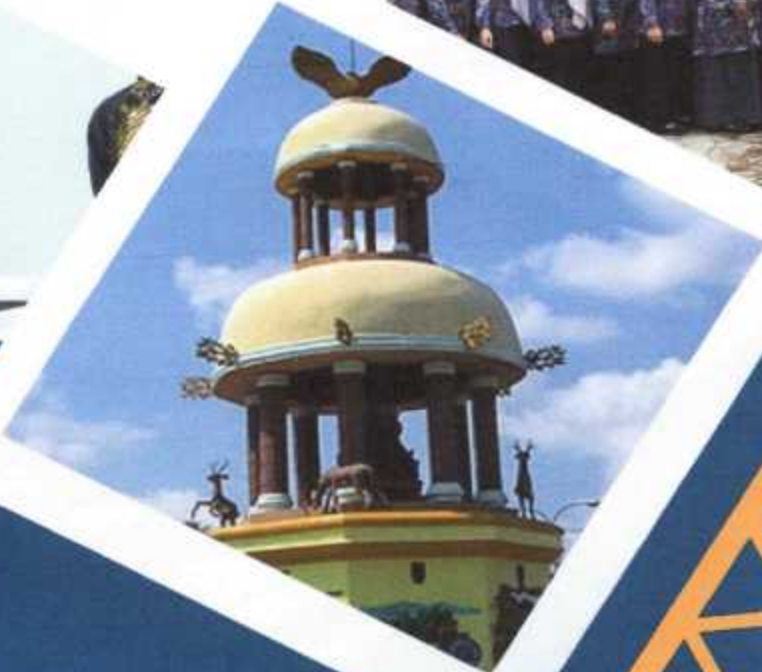


Laporan SKM BPKAD Kab. Tanah Laut



PEMERINTAH KABUPATEN  
TANAH LAUT

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE ( 01 OKTOBER-31 DESEMBER) TAHUN 2024**



BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN  
ASET DAERAH

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Tanah Laut perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil

tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Tanah Laut periode 1 Oktober – 31 Desember Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (1 Oktober – 31 Desember )**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan Pelayanan	94,3	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,17	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	97,00	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99,33	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96,67	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96,50	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96,17	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,33	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	91,00	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Kebersihan dan penataan Ruang Kantor	✓	✓	✓	✓	Sekretariat
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2.1 menyediakan tempat Pelayanan pengaduan secara online	✓	✓	✓	✓	Sekretariat
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.2 Mekanisme Pengajuan SPP dan SPM	✓	✓	✓	✓	Sekretariat
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.1 Mekanisme Pengajuan SPP dan SPM	✓	✓	✓	✓	Bidang Belanja dan Pembiayaan

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Menyediakan tempat pengaduan	Sudah ditindaklanjuti	Telah disediakan tempat pengaduan secara online	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1pNuKDaG_zIFWpGtUi-anpfuzZsQIp-N?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1pNuKDaG_zIFWpGtUi-anpfuzZsQIp-N?usp=sharing</a>	Tidak Ada
2	2.1 Menyusun SOP terkait Kebersihan Kantor	Sudah ditindaklanjuti	SOP terkait Kebersihan Kantor dalam proses penyusunan	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1jFTg5HvB8sqgbTKHTJOPmNT09icrUaTq?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1jFTg5HvB8sqgbTKHTJOPmNT09icrUaTq?usp=sharing</a>	Tidak Ada
3	3.1 Melakukan Penataan, Pengarsipan atas Barang, Aset yang masih dipergunakan dan tidak terpakai pada kantor BPKAD	Sudah ditindaklanjuti	Kerjasama dengan pihak ketiga untuk terlaksananya pengarsipan berkas-berkas dan dokumen yang masih terpakai pada kantor BPKAD	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1jFTg5HvB8sqgbTKHTJOPmNT09icrUaTq?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1jFTg5HvB8sqgbTKHTJOPmNT09icrUaTq?usp=sharing</a>	Tidak Ada

4	4.1 Menyediakan tempat khusus untuk penerimaan SPP dan SPM atas Pengajuan SP2D dari SKPD lain agar Sistem, Mekanisme, dan Prosedur lebih cepat dan mudah	Sudah ditindaklanjuti	Tersedianya tempat khusus dengan pelayanan satu pintu untuk pelayanan penerimaan SPP dan SPM di kantor BPKAD Kab. Tanah Laut.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1VerAzA55OxgYMufSUwrz37mBGnKvB2gk?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1VerAzA55OxgYMufSUwrz37mBGnKvB2gk?usp=sharing</a>	Tidak Ada
---	--	-----------------------	---	---	-----------

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut  <u>Muhammad Darmin, S.IP, M.Si</u> NIP. 19661227 198703 1 002



**BADAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN DAN ASET  
DAERAH  
KABUPATEN TANAH LAUT**

**Jl. A Syairani Komplek  
Perkantoran Gagas  
Pelaihari**



**SOP PEMELIHARAAN KEBERSIHAN DAN KENYAMANAN KANTOR**

DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1	Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1. Memiliki kemampuan dalam memelihara kebersihan dan kenyamanan kantor
2	Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN / PERLENGKAPAN</b>
1	Maklumat Pelayanan	1. Alat Kebersihan Kantor
2		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
<b>PERINGATAN</b>		
1	Jika SOP ini tidak dijalankan, maka pelaksanaan tugas tidak berjalan dengan baik dan akan berimbas pada Penilaian Kinerja	

## PROSEDUR PEMELIHARAAN KEBERSIHAN DAN KENYAMANAN KANTOR

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku		Keterangan
		Petugas Kebersihan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris	Persyaratan / Perlengkapan	Output	
1	Menyusun jadwal pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan kantor				Jadwal		
2	Mengatur dan menata sarana dan prasarana tempat kerja				Jadwal	Sarana dan prasarana kerja tertata dengan baik	
3	Membersihkan sarana dan prasarana kerja				Jadwal, Alat Kebersihan	Kebersihan sarana prasarana tempat kerja	
4	Memelihara dan merawat sarana dan prasarana kerja				Jadwal, Alat Kebersihan	Sarana dan prasarana kerja terpelihara dengan baik	
5	Rapat Koordinasi Internal				Laporan kegiatan kebersihan	Kesepakatan upaya kenyamanan kantor	
6	Menyusun Kebutuhan sarana kebersihan dan kenyamanan kantor untuk diajukan kepada pimpinan					Daftar Kebutuhan	
7	Melaksanakan kebersihan kantor setiap hari kerja kantor				Jadwal, Alat Kebersihan	Pelaksanaan Kebersihan	

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

No. Responden	Pendapat Responden
1	Sudah sangat bagus dan tetap dipertahankan.
2	Semoga kedepannya lebih baik lagi.
3	Pelayanan sudah baik. Jangka waktu pelayanan lebih dipercepat prosesnya.
4	Semoga kedepannya lebih maju dan sukses.
5	Pelayanan sangat baik dan dipertahankan.
6	Sudah sangat baik pelayanannya.
7	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi.
8	Pelayanan sudah sesuai, target penyelesaian layanan deadline dipercepat atau ditentukan waktunya.
9	Pelayanan sudah baik dan dipertahankan.
10	Lebih dipertahankan pelayanan yang baik.
11	Pelayanan sudah baik.
12	Pelayanan sudah sangat baik.
13	Pelayanan sudah sangat baik dan tetap dipertahankan.
14	Pelayanansudah sangat bagus dan dipertahankan.
15	Pelayanan sangat baik dan memuaskan.
16	Pelayanan sangat baik dan memuaskan.
17	Sudah baik, harap dipertahankan.
18	Sudah sangat bagus, semoga selalu dapat meningkatkan pelayanan.
19	Sudah baik, harap dipertahankan.
20	Agar dipertahankan pelayanannya.
21	Ditingkatkan kesesuaian jangka waktu pelayanannya.
22	Sudah sangat baik.
23	Sudah sangat bagus, pelayanan cepat, ruang tunggu nyaman. Harap dipertahankan.
24	Durasi penyelesaian pelayanan agar makin dipercepat.
25	Pelayanan sangat memuaskan.
26	Pelayanan sangat memuaskan.
27	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanannya.
28	Pertahankan pelayanan yang sudah bagus.
29	Sudah sangat bagus pelayanannya.
30	Sudah bagus pelayanannya.
31	Sudah sangat bagus dan tetap dipertahankan.
32	Semoga kedepannya lebih baik lagi.
33	Pelayanan sudah baik. Jangka waktu pelayanan lebih dipercepat prosesnya.
34	Semoga kedepannya lebih maju dan sukses.
35	Pelayanan sangat baik dan dipertahankan.
36	Sudah sangat baik pelayanannya.
37	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi.

38	Pelayanan sudah sesuai, target penyelesaian layanan deadline dipercepat atau ditentukan waktunya.
39	Pelayanan sudah baik dan dipertahankan.
40	Lebih dipertahankan pelayanan yang baik.
41	Pelayanan sudah baik.
42	Pelayanan sudah sangat baik.
43	Pelayanan sudah sangat baik dan tetap dipertahankan.
44	Pelayanansudah sangat bagus dan dipertahankan.
45	Pelayanan sangat baik dan memuaskan.
46	Pelayanan sangat baik dan memuaskan.
47	Sudah baik, harap dipertahankan.
48	Sudah sangat bagus, semoga selalu dapat meningkatkan pelayanan.
49	Sudah baik, harap dipertahankan.
50	Agar dipertahankan pelayanannya.
51	Ditingkatkan kesesuaian jangka waktu pelayanannya.
52	Sudah sangat baik.
53	Sudah sangat bagus, pelayanan cepat, ruang tunggu nyaman. Harap dipertahankan.
54	Durasi penyelesaian pelayanan agar makin dipercepat.
55	Pelayanan sangat memuaskan.
56	Pelayanan sangat memuaskan.
57	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanannya.
58	Pertahankan pelayanan yang sudah bagus.
59	Sudah sangat bagus pelayanannya.
60	Sudah bagus pelayanannya.
61	Sudah sangat bagus dan tetap dipertahankan.
62	Semoga kedepannya lebih baik lagi.
63	Pelayanan sudah baik. Jangka waktu pelayanan lebih dipercepat prosesnya.
64	Semoga kedepannya lebih maju dan sukses.
65	Pelayanan sangat baik dan dipertahankan.
66	Sudah sangat baik pelayanannya.
67	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi.
68	Pelayanan sudah sesuai, target penyelesaian layanan deadline dipercepat atau ditentukan waktunya.
69	Pelayanan sudah baik dan dipertahankan.
70	Lebih dipertahankan pelayanan yang baik.
71	Pelayanan sudah baik.
72	Pelayanan sudah sangat baik.
73	Pelayanan sudah sangat baik dan tetap dipertahankan.
74	Pelayanansudah sangat bagus dan dipertahankan.
75	Pelayanan sangat baik dan memuaskan.
76	Pelayanan sangat baik dan memuaskan.
77	Sudah baik, harap dipertahankan.
78	Sudah sangat bagus, semoga selalu dapat meningkatkan pelayanan.

79	Sudah baik, harap dipertahankan.
80	Agar dipertahankan pelayanannya.
81	Ditingkatkan kesesuaian jangka waktu pelayanannya.
82	Sudah sangat baik.
83	Sudah sangat bagus, pelayanan cepat, ruang tunggu nyaman. Harap dipertahankan.
84	Durasi penyelesaian pelayanan agar makin dipercepat.
85	Pelayanan sangat memuaskan.
86	Pelayanan sangat memuaskan.
87	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanannya.
88	Pertahankan pelayanan yang sudah bagus.
89	Sudah sangat bagus pelayanannya.
90	Sudah bagus pelayanannya.
91	Sudah sangat bagus dan tetap dipertahankan.
92	Semoga kedepannya lebih baik lagi.
93	Pelayanan sudah baik. Jangka waktu pelayanan lebih dipercepat prosesnya.
94	Semoga kedepannya lebih maju dan sukses.
95	Pelayanan sangat baik dan dipertahankan.
96	Sudah sangat baik pelayanannya.
97	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi.
98	Pelayanan sudah sesuai, target penyelesaian layanan deadline dipercepat atau ditentukan waktunya.
99	Pelayanan sudah baik dan dipertahankan.
100	Lebih dipertahankan pelayanan yang baik.
101	Pelayanan sudah baik.
102	Pelayanan sudah sangat baik.
103	Pelayanan sudah sangat baik dan tetap dipertahankan.
104	Pelayanansudah sangat bagus dan dipertahankan.
105	Pelayanan sangat baik dan memuaskan.
106	Pelayanan sangat baik dan memuaskan.
107	Sudah baik, harap dipertahankan.
108	Sudah sangat bagus, semoga selalu dapat meningkatkan pelayanan.
109	Sudah baik, harap dipertahankan.
110	Agar dipertahankan pelayanannya.
111	Ditingkatkan kesesuaian jangka waktu pelayanannya.
112	Sudah sangat baik.
113	Sudah sangat bagus, pelayanan cepat, ruang tunggu nyaman. Harap dipertahankan.
114	Durasi penyelesaian pelayanan agar makin dipercepat.
115	Pelayanan sangat memuaskan.
116	Pelayanan sangat memuaskan.
117	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanannya.
118	Pertahankan pelayanan yang sudah bagus.
119	Sudah sangat bagus pelayanannya.

120	Sudah bagus pelayanannya.
121	Sudah sangat bagus dan tetap dipertahankan.
122	Semoga kedepannya lebih baik lagi.
123	Pelayanan sudah baik. Jangka waktu pelayanan lebih dipercepat prosesnya.
124	Semoga kedepannya lebih maju dan sukses.
125	Pelayanan sangat baik dan dipertahankan.
126	Sudah sangat baik pelayanannya.
127	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi.
128	Pelayanan sudah sesuai, target penyelesaian layanan deadline dipercepat atau ditentukan waktunya.
129	Pelayanan sudah baik dan dipertahankan.
130	Lebih dipertahankan pelayanan yang baik.
131	Pelayanan sudah baik.
132	Pelayanan sudah sangat baik.
133	Pelayanan sudah sangat baik dan tetap dipertahankan.
134	Pelayanansudah sangat bagus dan dipertahankan.
135	Pelayanan sangat baik dan memuaskan.
136	Pelayanan sangat baik dan memuaskan.
137	Sudah baik, harap dipertahankan.
138	Sudah sangat bagus, semoga selalu dapat meningkatkan pelayanan.
139	Sudah baik, harap dipertahankan.
140	Agar dipertahankan pelayanannya.
141	Ditingkatkan kesesuaian jangka waktu pelayanannya.
142	Sudah sangat baik.
143	Sudah sangat bagus, pelayanan cepat, ruang tunggu nyaman. Harap dipertahankan.
144	Durasi penyelesaian pelayanan agar makin dipercepat.
145	Pelayanan sangat memuaskan.
146	Pelayanan sangat memuaskan.
147	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanannya.
148	Pertahankan pelayanan yang sudah bagus.
149	Sudah sangat bagus pelayanannya.
150	Sudah bagus pelayanannya.

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%). Proses evaluasi dan monitoring dilakukan secara berkala dengan penanggungjawab layanan terkait. Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Tanah Laut telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Meningkatkan koordinasi dan pengembangan inovasi kerja dan pelaksanaan tindak lanjut.	Dilakukannya Rapat, sosialisasi dan koordinasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan dan regulasi terbaru	60 Hari	Sekretariat	-

Pelaihari 10 Maret 2025  
Kepala Badan Pengelolaan Keuangan  
dan Aset Daerah Kab. Tanah Laut



Muhammad Darmin, S.Ip, M.Si.  
NIP. 19661227 198703 1 002

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 7 - 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Hasan  
 Umur :  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-12-2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Batalika  
 Umur : 33  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sedang Sedang Sedang  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Man VAI Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku.  <small>(Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</small></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli).  <small>(Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</small></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-12-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : ANWISA  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Bparat Dan (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan fee Der

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3	<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3	<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2	<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3	<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2	<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1	<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3	<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *		
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4		
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3		
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2		
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1		

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Samsul  
 Umur : 35  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Anarat (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufласkan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Lilya Srdayani

Umur : 20

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA  Aparat (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :  Bakti van

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Ma. Minda  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *
a. Sangat sesuai	4	a. Sangat kompeten	4
b. Sesuai	3	b. Kompeten	3
c. Kurang Sesuai	2	c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Sesuai	1	d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *
a. Sangat mudah	4	a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Mudah	3	b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang Mudah	2	c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak Mudah	1	d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *
a. Sangat cepat	4	a. Sangat baik	4
b. Cepat	3	b. Baik	3
c. Kurang Cepat	2	c. Cukup	2
d. Tidak Cepat	1	d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *
a. Gratis / Sangat	4	a. Dikelola dengan baik	4
b. Murah / Sesuai	3	b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *		
a. Sangat sesuai	4		
b. Sesuai	3		
c. Kurang Sesuai	2		
d. Tidak Sesuai	1		

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Rudi  
 Umur : 34  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, porsel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Silma  
 Umur : 37  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 / 1 / 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Hasanah  
 Umur : 32  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Biparat DSS (Sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa disamufasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 22/1/25 - Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : mailenakih  
 Umur : 29  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Kew Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21/1/25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Elenna A  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparat Desa (sebutkan) Bantuan Fev Des

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan)/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik <b>percobaan pada unit layanan ini.</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik <b>pungutan liar (pungli).</b> (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Herati  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
                   Sederajat                   Sederajat                   Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Aliur-at. boss (sebutkan)  
Bantuan Kew. Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*	<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Halimah  
 Umur : 32  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Angkat (sebutkan)  
Bantuan ke Desa  
 Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	<input type="checkbox"/> a. Sangat baik <input checked="" type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input checked="" type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1 - 25      Jam Survei :  08.00 - 12.00\*       13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Ayu Agustina  
 Umur : 32  
 Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII       DIV/S1       S2       S3  
Sederajat      Sederajat      Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 LAINNYA APRAT DESA (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Kaw Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="radio"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="radio"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
<input checked="" type="radio"/> b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 Jan 2024 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Nur Atel  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Aparat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Keuangan Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufisasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 2/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : M Miftah Farid  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Apakat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : BAIDILAH  
 Umur : 33  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ADARAT DESA (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : BANTUAN DEV DESA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P*	a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*	a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P*	a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*	a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*	a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*	a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1 - 25

Jam Survei :  08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Dewi Saedah

Umur : 30

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA Amatir Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Keuangan

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :  08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Siti Rurqah Asmi .  
 Umur : 22 .  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA Apriat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan ke Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat sesuai	4	a. Sangat kompeten	4
b. Sesuai	3	b. Kompeten	3
c. Kurang Sesuai	2	c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Sesuai	1	d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat mudah	4	a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Mudah	3	b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang Mudah	2	c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak Mudah	1	d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat cepat	4	a. Sangat baik	4
b. Cepat	3	b. Baik	3
c. Kurang Cepat	2	c. Cukup	2
d. Tidak Cepat	1	d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4	a. Dikelola dengan baik	4
b. Murah / Sesuai	3	b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *		
a. Sangat sesuai	4		
b. Sesuai	3		
c. Kurang Sesuai	2		
d. Tidak Sesuai	1		

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input type="radio"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 Januari 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Diarni  
 Umur : 35  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 01 Jun 2024 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : SULHANO  
 Umur : 38  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA aparatur desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	
a. Sangat sesuai	4	
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3	
c. Kurang Sesuai	2	
d. Tidak Sesuai	1	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4	
b. Mudah	3	
c. Kurang Mudah	2	
d. Tidak Mudah	1	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4	
b. Cepat	3	
c. Kurang Cepat	2	
d. Tidak Cepat	1	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4	
b. Murah / Sesuai	3	
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4	
b. Sesuai	3	
c. Kurang Sesuai	2	
d. Tidak Sesuai	1	

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	
a. Sangat kompeten	4	
<input checked="" type="checkbox"/> b. Kompeten	3	
c. Kurang kompeten	2	
d. Tidak Kompeten	1	
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4	
b. Sopan dan ramah	3	
c. Kurang sopan dan ramah	2	
d. Tidak sopan dan ramah	1	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	
a. Sangat baik	4	
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3	
c. Cukup	2	
d. Buruk	1	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4	
b. Berfungsi kurang maksimal	3	
c. Ada tetapi kurang maksimal	2	
d. Tidak ada	1	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 01 April 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Aspi Nur  
 Umur : 46  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Apakah Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 Jan 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Mega Yuliana  
 Umur : 28  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINYA Aparatur Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Bagas S.

Umur : 31

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  D1/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA Apakmer Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/Jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 Jan 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : SPiyadi  
 Umur : 37  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA APAKAH DESA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : SA ALFAR

Umur : 29

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA Amrath Res (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : M Nordiansyah  
 Umur : 33  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Aparat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, ponsel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 Januari 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Anisa Fitriani  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA Amirahvi Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21 Januari 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Diah Oktaviani  
 Umur : 33  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparatur Desa  (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?  a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai b. <input type="checkbox"/> Sesuai c. <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai d. <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?  a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten b. <input type="checkbox"/> Kompeten c. <input type="checkbox"/> Kurang kompeten d. <input type="checkbox"/> Tidak Kompeten	p *	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?  a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah b. <input type="checkbox"/> Mudah c. <input type="checkbox"/> Kurang Mudah d. <input type="checkbox"/> Tidak Mudah	p *	4 3 2 1	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?  a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah b. <input type="checkbox"/> Sopan dan ramah c. <input type="checkbox"/> Kurang sopan dan ramah d. <input type="checkbox"/> Tidak sopan dan ramah	p *	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  a. <input type="checkbox"/> Sangat cepat b. <input checked="" type="checkbox"/> Cepat c. <input type="checkbox"/> Kurang Cepat d. <input type="checkbox"/> Tidak Cepat	p *	4 3 2 1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?  a. <input type="checkbox"/> Sangat baik b. <input checked="" type="checkbox"/> Baik c. <input type="checkbox"/> Cukup d. <input type="checkbox"/> Buruk	p *	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?  a. <input checked="" type="checkbox"/> Gratis / Sangat b. <input type="checkbox"/> Murah / Sesuai c. <input type="checkbox"/> Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. <input type="checkbox"/> Sangat Mahal / Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?  a. <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik b. <input type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal c. <input type="checkbox"/> Ada tetapi kurang maksimal d. <input type="checkbox"/> Tidak ada	p *	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?  a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai b. <input type="checkbox"/> Sesuai c. <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai d. <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21 Jan 2025

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Sri Fatmawati

Umur : 30

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA  Aparatur Desa  (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai  <input type="checkbox"/> b. Sesuai  <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai  <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai</p>	P *	4 3 2 1	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten  <input type="checkbox"/> b. Kompeten  <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten  <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten</p>	P *	4 3 2 1
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah  <input type="checkbox"/> b. Mudah  <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah  <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah</p>	P *	4 3 2 1	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah  <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah  <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah  <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah</p>	P *	4 3 2 1
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat  <input type="checkbox"/> b. Cepat  <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat  <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat</p>	P *	4 3 2 1	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik  <input type="checkbox"/> b. Baik  <input type="checkbox"/> c. Cukup  <input type="checkbox"/> d. Buruk</p>	P *	4 3 2 1
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat Murah / Sesuai  <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai  <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai  <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai</p>	P *	4 3 2 1	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik  <input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal  <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal  <input type="checkbox"/> d. Tidak ada</p>	P *	4 3 2 1
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai  <input type="checkbox"/> b. Sesuai  <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai  <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai</p>	P *	4 3 2 1			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. <small>(Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</small></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). <small>(Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</small></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21 Januari 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Nurul Angra .  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  Di/Dii/Diii  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Aparatur Desa . (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?  a. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	p *	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	p *	4 3 2 1	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?  a. Sangat sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	p *	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	p *	4 3 2 1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	p *	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?  a. Dikelola dengan baik <input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	p *	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufласkan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21 Jan 2025      Jam Survei :  08.00 - 12.00\*       13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Dewi Hani K  
 Umur : 29  
 Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII       DIV/S1       S2       S3  
Sederajat      Sederajat      Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 LAINNYA aparat desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21 Jan 2025 . Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Si Utami .  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA *pegawai Desa* . (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 Januari Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Nur Rusyidah  
 Umur : 28  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA PARAWAYAN (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *
a. Sangat cepat	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *
a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21 Jan 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Ardi  
 Umur : 40  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	p *	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	p *	4 3 2 1	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	p *	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	p *	4 3 2 1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk	p *	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada	p *	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21-1-2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Kusuma Kartika  
 Umur : 42  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?  a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?  a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	p *	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?  a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	p *	4 3 2 1	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?  a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	p *	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	p *	4 3 2 1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?  a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	p *	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?  a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?  a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	p *	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?  a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> Setuju  <input type="checkbox"/> Kurang setuju  <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21 Jan 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : KANSOYOTO  
 Umur : 50  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4	<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4									
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1									
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input type="checkbox"/> a. Sangat mudah</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4	<input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
<input type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4									
<input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1									
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4	<input type="checkbox"/> b. Cepat	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4									
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1									
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4	<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3	<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4									
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3									
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2									
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1									
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4	<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4									
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1									
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Kompeten</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4	<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4									
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1									
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4	<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4									
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1									
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4	<input type="checkbox"/> b. Baik	3	<input type="checkbox"/> c. Cukup	2	<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4									
<input type="checkbox"/> b. Baik	3									
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2									
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1									
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak ada</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4	<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3	<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4									
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3									
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1									

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21/1/25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Sulcam D.  
 Umur : 42  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4	<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4									
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1									
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4	<input type="checkbox"/> b. Mudah	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4									
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1									
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4	<input type="checkbox"/> b. Cepat	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4									
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1									
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4	<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3	<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4									
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3									
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2									
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1									
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4	<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4									
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1									
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Kompeten</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4	<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4									
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1									
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4	<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3	<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4									
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3									
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1									
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4	<input type="checkbox"/> b. Baik	3	<input type="checkbox"/> c. Cukup	2	<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4									
<input type="checkbox"/> b. Baik	3									
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2									
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1									
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;"><input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik</td><td style="width: 20%; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> d. Tidak ada</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4	<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3	<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2	<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4									
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3									
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2									
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1									

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21-1-2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Andri  
 Umur : 47  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	
<input type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1	
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk	4 3 2 1	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	
<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada	4 3 2 1	

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, pamel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufласkan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Khairunnisa  
 Umur : 22  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  Di/Dii/Diii  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah <input type="radio"/> b. Mudah <input type="radio"/> c. Kurang Mudah <input type="radio"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat <input type="radio"/> b. Cepat <input type="radio"/> c. Kurang Cepat <input type="radio"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat <input type="radio"/> b. Murah / Sesuai <input type="radio"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	<input type="radio"/> a. Sangat kompeten <input checked="" type="radio"/> b. Kompeten <input type="radio"/> c. Kurang kompeten <input type="radio"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="radio"/> b. Sopan dan ramah <input type="radio"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	<input type="radio"/> a. Sangat baik <input checked="" type="radio"/> b. Baik <input type="radio"/> c. Cukup <input type="radio"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Dikelola dengan baik <input type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="radio"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Irma Haryani  
 Umur : 48  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Pelayanan Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah <input type="radio"/> b. Mudah <input type="radio"/> c. Kurang Mudah <input type="radio"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat <input type="radio"/> b. Cepat <input type="radio"/> c. Kurang Cepat <input type="radio"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat <input type="radio"/> b. Murah / Sesuai <input type="radio"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	<input type="radio"/> a. Sangat kompeten <input checked="" type="radio"/> b. Kompeten <input type="radio"/> c. Kurang kompeten <input type="radio"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="radio"/> b. Sopan dan ramah <input type="radio"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	<input type="radio"/> a. Sangat baik <input checked="" type="radio"/> b. Baik <input type="radio"/> c. Cukup <input type="radio"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Dikelola dengan baik <input type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="radio"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufikasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21 - 1 - 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Anggi  
 Umur : 29  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Farma Wati  
 Umur : 42  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  
Sederajat  SMP/  
Sederajat  SMA/  
Sederajat  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	4
a. Sangat sesuai		3	a. Sangat kompeten		3
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai		2	b. Kompeten		2
c. Kurang Sesuai		1	c. Kurang kompeten		1
d. Tidak Sesuai			d. Tidak Kompeten		
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	4
a. Sangat mudah		3	a. Sangat sopan dan ramah		3
b. Mudah		2	b. Sopan dan ramah		2
c. Kurang Mudah		1	c. Kurang sopan dan ramah		1
d. Tidak Mudah			d. Tidak sopan dan ramah		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	4
a. Sangat cepat		3	a. Sangat baik		3
b. Cepat		2	<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik		2
c. Kurang Cepat		1	c. Cukup		1
d. Tidak Cepat			d. Buruk		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	4
a. Gratis / Sangat		3	a. Dikelola dengan baik		3
b. Murah / Sesuai		2	b. Berfungsi kurang maksimal		2
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai		1	c. Ada tetapi kurang maksimal		1
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai			d. Tidak ada		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	4			
a. Sangat sesuai		3			
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai		2			
c. Kurang Sesuai		1			
d. Tidak Sesuai					

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21-1-2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Indera S .  
 Umur : 43  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?  a. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?  a. Sangat kompeten <input checked="" type="checkbox"/> b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	p *	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	p *	4 3 2 1	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	p *	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	p *	4 3 2 1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	p *	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?  a. Dikelola dengan baik <input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	p *	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?  <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	p *	4 3 2 1			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Nur Maya Hanisa

Umur : 29

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA Praktik Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai letih seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Arbayah  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *
a. Sangat sesuai	4	a. Sangat kompeten	4
b. Sesuai	3	b. Kompeten	3
c. Kurang Sesuai	2	c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Sesuai	1	d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *
a. Sangat mudah	4	a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Mudah	3	b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang Mudah	2	c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak Mudah	1	d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *
a. Sangat cepat	4	a. Sangat baik	4
b. Cepat	3	b. Baik	3
c. Kurang Cepat	2	c. Cukup	2
d. Tidak Cepat	1	d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *
a. Gratis / Sangat	4	a. Dikelola dengan baik	4
b. Murah / Sesuai	3	b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *		
a. Sangat sesuai	4		
b. Sesuai	3		
c. Kurang Sesuai	2		
d. Tidak Sesuai	1		

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  
Sederajat  SMP/  
Sederajat  SMA/  
Sederajat  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah <input type="radio"/> b. Mudah <input type="radio"/> c. Kurang Mudah <input type="radio"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat <input type="radio"/> b. Cepat <input type="radio"/> c. Kurang Cepat <input type="radio"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat <input type="radio"/> b. Murah / Sesuai <input type="radio"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	<input type="radio"/> a. Sangat sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten <input type="radio"/> b. Kompeten <input type="radio"/> c. Kurang kompeten <input type="radio"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	<input type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> b. Sopan dan ramah <input type="radio"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat baik <input type="radio"/> b. Baik <input type="radio"/> c. Cukup <input type="radio"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	<input type="radio"/> a. Dikelola dengan baik <input checked="" type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="radio"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input type="radio"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Normatussadiyah

Umur : 30

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA Akibat Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan ke Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25      Jam Survei :  08.00 - 12.00\*       13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Xorina Anita.  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII       DIV/S1       S2       S3  
Sederajat      Sederajat      Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufusikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Eka Ruki Selvani  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan kaw Desa.

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	4 3 2 1	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	4 3 2 1
a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai			a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten		
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	4 3 2 1	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	4 3 2 1
a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah			a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	4 3 2 1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	4 3 2 1
a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat			a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	4 3 2 1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	4 3 2 1
a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai			a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	4 3 2 1			
a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai					

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Mahmudulabid  
 Umur : 29  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  Di/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Kaw Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah <input type="radio"/> b. Mudah <input type="radio"/> c. Kurang Mudah <input type="radio"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	<input type="radio"/> a. Sangat cepat <input checked="" type="radio"/> b. Cepat <input type="radio"/> c. Kurang Cepat <input type="radio"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat <input type="radio"/> b. Murah / Sesuai <input type="radio"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten <input type="radio"/> b. Kompeten <input type="radio"/> c. Kurang kompeten <input type="radio"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="radio"/> b. Sopan dan ramah <input type="radio"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	<input type="radio"/> a. Sangat baik <input checked="" type="radio"/> b. Baik <input type="radio"/> c. Cukup <input type="radio"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	<input type="radio"/> a. Dikelola dengan baik <input checked="" type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="radio"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Rahman  
 Umur : 33  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Koo Des

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah <input type="radio"/> b. Mudah <input type="radio"/> c. Kurang Mudah <input type="radio"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat <input type="radio"/> b. Cepat <input type="radio"/> c. Kurang Cepat <input type="radio"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	
<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat <input type="radio"/> b. Murah / Sesuai <input type="radio"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten <input type="radio"/> b. Kompeten <input type="radio"/> c. Kurang kompeten <input type="radio"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1	
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="radio"/> b. Sopan dan ramah <input type="radio"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat baik <input type="radio"/> b. Baik <input type="radio"/> c. Cukup <input type="radio"/> d. Buruk	4 3 2 1	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	
<input type="radio"/> a. Dikelola dengan baik <input checked="" type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="radio"/> d. Tidak ada	4 3 2 1	

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : MUHAMMAD TAMRIN

Umur : 25

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju <input checked="" type="radio"/> b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dimanufasakan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : HILMIYATI  
 Umur : 44  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah <input type="radio"/> b. Mudah <input type="radio"/> c. Kurang Mudah <input type="radio"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat <input type="radio"/> b. Cepat <input type="radio"/> c. Kurang Cepat <input type="radio"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat <input type="radio"/> b. Murah / Sesuai <input type="radio"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	<input type="radio"/> a. Sangat sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten <input type="radio"/> b. Kompeten <input type="radio"/> c. Kurang kompeten <input type="radio"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="radio"/> b. Sopan dan ramah <input type="radio"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	<input type="radio"/> a. Sangat baik <input checked="" type="radio"/> b. Baik <input type="radio"/> c. Cukup <input type="radio"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Dikelola dengan baik <input type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="radio"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**  
 Nama : Harriyannor Riza  
 Umur : 20  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA APARAT DESA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	
	a. Sangat sesuai	4		a. Sangat kompeten	4
	b. Sesuai	3		b. Kompeten	3
	c. Kurang Sesuai	2		c. Kurang kompeten	2
	d. Tidak Sesuai	1		d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	
	a. Sangat mudah	4		a. Sangat sopan dan ramah	4
	b. Mudah	3		b. Sopan dan ramah	3
	c. Kurang Mudah	2		c. Kurang sopan dan ramah	2
	d. Tidak Mudah	1		d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	
	a. Sangat cepat	4		a. Sangat baik	4
	b. Cepat	3		b. Baik	3
	c. Kurang Cepat	2		c. Cukup	2
	d. Tidak Cepat	1		d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	
	a. Gratis / Sangat	4		a. Dikelola dengan baik	4
	b. Murah / Sesuai	3		b. Berfungsi kurang maksimal	3
	c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2		c. Ada tetapi kurang maksimal	2
	d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1		d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *				
	a. Sangat sesuai	4			
	b. Sesuai	3			
	c. Kurang Sesuai	2			
	d. Tidak Sesuai	1			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Xoor Hasanah  
 Umur : 34  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  
Sederajat  SMP/  
Sederajat  SMA/  
Sederajat  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA APARAT DESA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat Murah / Sesuai	4
b. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	3
c. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, di diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, di diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21/1-25      Jam Survei :  08.00 - 12.00\*       13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Hermani Faridiah  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII       DIV/S1       S2       S3  
Sederajat      Sederajat      Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 LAINNYA Pegawai Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Kew Des

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *
a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1	a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *
a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1	a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *
a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *
a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1	a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *		
a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1		

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, persei, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : MIFTAH Ramadhani

Umur : 33

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA

LAINNYA  Aparat Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :  BAKAM keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Dedi Kurniawan

Umur : 30

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA Aparat Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Tanah Desa

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai  <input type="radio"/> b. Sesuai  <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai  <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai</p>	p *	4 3 2 1	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten  <input type="radio"/> b. Kompeten  <input type="radio"/> c. Kurang kompeten  <input type="radio"/> d. Tidak Kompeten</p>	p *	4 3 2 1
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah  <input type="radio"/> b. Mudah  <input type="radio"/> c. Kurang Mudah  <input type="radio"/> d. Tidak Mudah</p>	p *	4 3 2 1	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah  <input type="radio"/> b. Sopan dan ramah  <input type="radio"/> c. Kurang sopan dan ramah  <input type="radio"/> d. Tidak sopan dan ramah</p>	p *	4 3 2 1
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p><input type="radio"/> a. Sangat cepat  <input checked="" type="radio"/> b. Cepat  <input type="radio"/> c. Kurang Cepat  <input type="radio"/> d. Tidak Cepat</p>	p *	4 3 2 1	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat baik  <input type="radio"/> b. Baik  <input type="radio"/> c. Cukup  <input type="radio"/> d. Buruk</p>	p *	4 3 2 1
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat  <input type="radio"/> b. Murah / Sesuai  <input type="radio"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai  <input type="radio"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai</p>	p *	4 3 2 1	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p><input type="radio"/> a. Dikelola dengan baik  <input checked="" type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal  <input type="radio"/> c. Ada tetapi kurang maksimal  <input type="radio"/> d. Tidak ada</p>	p *	4 3 2 1
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p><input type="radio"/> a. Sangat sesuai  <input checked="" type="radio"/> b. Sesuai  <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai  <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai</p>	p *	4 3 2 1			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Fatmahan  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	<input type="radio"/> a. Sangat mudah <input checked="" type="radio"/> b. Mudah <input type="radio"/> c. Kurang Mudah <input type="radio"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat <input type="radio"/> b. Cepat <input type="radio"/> c. Kurang Cepat <input type="radio"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat <input type="radio"/> b. Murah / Sesuai <input type="radio"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten <input type="radio"/> b. Kompeten <input type="radio"/> c. Kurang kompeten <input type="radio"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="radio"/> b. Sopan dan ramah <input type="radio"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	<input type="radio"/> a. Sangat baik <input checked="" type="radio"/> b. Baik <input type="radio"/> c. Cukup <input type="radio"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Dikelola dengan baik <input type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="radio"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. <small>(Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</small></p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). <small>(Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</small></p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : M Jeki Rahman  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku.  <small>(Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</small></p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli).  <small>(Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufласakan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</small></p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25      Jam Survei :  08.00 - 12.00\*       13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Rusnawati  
 Umur : 34  
 Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII       DIV/S1       S2       S3  
Sederajat      Sederajat      Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Kew Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25      Jam Survei :  08.00 - 12.00\*       13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Lestariati  
 Umur : 42  
 Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII       DIV/S1       S2       S3  
Sederajat      Sederajat      Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Kaw Desc

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah <input type="radio"/> b. Mudah <input type="radio"/> c. Kurang Mudah <input type="radio"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat <input type="radio"/> b. Cepat <input type="radio"/> c. Kurang Cepat <input type="radio"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat <input type="radio"/> b. Murah / Sesuai <input type="radio"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten <input type="radio"/> b. Kompeten <input type="radio"/> c. Kurang kompeten <input type="radio"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	<input type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> b. Sopan dan ramah <input type="radio"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat baik <input type="radio"/> b. Baik <input type="radio"/> c. Cukup <input type="radio"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	<input type="radio"/> a. Dikelola dengan baik <input checked="" type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="radio"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. Sangat setuju <input checked="" type="radio"/> b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufласkan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Murina

Umur : 30

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA Ararat Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan faw Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan)/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Daruzah  
 Umur : 47  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Amatir (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan fee listrik

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat sesuai	4	a. Sangat kompeten	4
b. Sesuai	3	b. Kompeten	3
c. Kurang Sesuai	2	c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Sesuai	1	d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat mudah	4	a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Mudah	3	b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang Mudah	2	c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak Mudah	1	d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat cepat	4	a. Sangat baik	4
b. Cepat	3	b. Baik	3
c. Kurang Cepat	2	c. Cukup	2
d. Tidak Cepat	1	d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4	a. Dikelola dengan baik	4
b. Murah / Sesuai	3	b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *		
a. Sangat sesuai	4		
b. Sesuai	3		
c. Kurang Sesuai	2		
d. Tidak Sesuai	1		

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-12-2025 . Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Fery A  
 Umur : 45  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Yayu  
 Umur : 42  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima :  Bantuan faw Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufisasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/25, Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Dani Amur -  
 Umur : 32  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA Ararat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan dan

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang sarimakash", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Zainal mutaqun  
 Umur : 35  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa 1

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : M. Azhar  
 Umur : 34  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  <input type="checkbox"/> Setuju  <input type="checkbox"/> Kurang setuju  <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  <input type="checkbox"/> Setuju  <input type="checkbox"/> Kurang setuju  <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  <input type="checkbox"/> Setuju  <input type="checkbox"/> Kurang setuju  <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  <input type="checkbox"/> Setuju  <input type="checkbox"/> Kurang setuju  <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Yusman  
 Umur : 21  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflosikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 Jan 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : MORLEM  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/25, Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Zairullah Azhar  
 Umur : 29  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA Anggota BSA (sebutkan)  
Bantuan Kew Negri  
 Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Suryanto  
 Umur : 37  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Bantuan (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan)/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufласakan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang sermakanah", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Noorhasanah  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA aparatur (sebutkan) Bantuan keu Men  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Men

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3	<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3	<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2	<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3	<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2	<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1	<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4	<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3	<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *		
<input type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4		
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3		
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2		
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1		

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 / 1 / 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Cikrawati  
 Umur : 32  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA Harat Desa (sebutkan)  
bantran keu Ngiz  
 Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *
<input type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *
<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

20

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Istiqomah  
 Umur : 24  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Pegawai (sebutkan)  
Bantuan Kaw Nge.

Jenis Layanan yang diterima :

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesakan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Fatma Anisa  
 Umur : 25  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Amrat (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan ke rumah

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang tarimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Ertmi  
 Umur : 35  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA Angkat (sebutkan) Bantuan keu dan  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu dan

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21 / 1 / 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Nurhuda  
 Umur : 35  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Aparat (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan ku

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 / 1 / 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Akhmad Falsal  
 Umur : 37  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparat Bantuan keu nse  (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima :  Aparat Bantuan keu nse

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufласkan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 / 1 / 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Irma Haryani  
 Umur : 35  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1



<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1 - 25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Norma

Umur : 30

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA Badan Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keuangan Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : HORMA GUANA

Umur : 30

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA

LAINNYA APARAT DESA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Masundawati  
 Umur : 40  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Aparat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Keuangan Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 , Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Merry Ariani  
 Umur : 29  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : M Nurfarid . K  
 Umur : 40  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA APAKAH DESA (sebutkan)  
Bantuan keuangan desa  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keuangan desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat sesuai	4	a. Sangat kompeten	4
b. Sesuai	3	b. Kompeten	3
c. Kurang Sesuai	2	c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Sesuai	1	d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat mudah	4	a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Mudah	3	b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang Mudah	2	c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak Mudah	1	d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat cepat	4	a. Sangat baik	4
b. Cepat	3	b. Baik	3
c. Kurang Cepat	2	c. Cukup	2
d. Tidak Cepat	1	d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4	a. Dikelola dengan baik	4
b. Murah / Sesuai	3	b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *		
a. Sangat sesuai	4		
b. Sesuai	3		
c. Kurang Sesuai	2		
d. Tidak Sesuai	1		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 - 1 - 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Riska  
 Umur : 25  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3	<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3	<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2	<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4	<input type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Cepat	3	<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2	<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1	<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3	<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *		
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4		
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3		
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2		
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1		

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. <small>(Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</small></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). <small>(Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</small></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			



<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesakan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan)/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : ARBAIN  
 Umur : 33  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA APRIWI Desa (Sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			



<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25      Jam Survei :  08.00 - 12.00\*       13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Saidin Nbor  
 Umur : 20  
 Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII       DIV/S1       S2       S3  
Sederajat      Sederajat      Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRAUUSAHA  
 LAINNYA APARAT (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : BANTUAN KEHANCAN DESA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : HARIYAN I  
 Umur : 37  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA DARA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :  08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : DEWI

Umur : 32

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA

LAINNYA APARAT DESA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : BANTUAN KEU DESA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :  08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Arif Amir F.

Umur : 52

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA ADIKAT DESA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : BANTUAN KEUANGAN

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflosikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 2/1-25      Jam Survei :  08.00 - 12.00\*       13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : MARUKI, S.  
 Umur : 41  
 Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII       DIV/S1       S2       S3  
Sederajat      Sederajat      Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 LAINNYA ADILAT (sebutkan)  
BANTUAN KEU. DESA  
 Jenis Layanan yang diterima : BANTUAN KEU. DESA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="radio"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
<input checked="" type="radio"/> b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percualaan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : HELMI RAHMATI

Umur : 31

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA AMTIR (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan KAW

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik <b>percaloan</b> pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik <b>pungutan liar (pungli)</b>. (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufласkan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Zannal Arifin

Umur : 47

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA MDARAT (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Keuangan

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufласakan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : EFA Dewi Susi

Umur : 36

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA APARAT DAERAH (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : BANTUAN KEUANGAN

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 2/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Adi Sutambah  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ADIPRAT Dsn (sebutkan)  
BATIMAR Kev Dsn  
 Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufikasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Idmah

Umur : 31

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA : APARAT (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan ke Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="radio"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P*
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P*
<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*
a. Sangat baik	4
<input checked="" type="radio"/> b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*
a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Pahmasari  
 Umur : 35  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA APARAT DESA (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Kaw. Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : AYU ANSARI  
 Umur : 32  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima :  BANTUAN KEU DESA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p>a. Sangat setuju <input checked="" type="radio"/> b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : PTU ARIYATI -  
 Umur : 32  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparat (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima :  Bantuan Kelangkaan Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="radio"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. <input checked="" type="radio"/> Sangat setuju  b. <input type="radio"/> Setuju  c. <input type="radio"/> Kurang setuju  d. <input type="radio"/> Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. <input checked="" type="radio"/> Sangat setuju  b. <input type="radio"/> Setuju  c. <input type="radio"/> Kurang setuju  d. <input type="radio"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. <input type="radio"/> Sangat setuju  b. <input checked="" type="radio"/> Setuju  c. <input type="radio"/> Kurang setuju  d. <input type="radio"/> Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dbb)</p> <p>a. <input checked="" type="radio"/> Sangat setuju  b. <input type="radio"/> Setuju  c. <input type="radio"/> Kurang setuju  d. <input type="radio"/> Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa ditamufikasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang tarimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Herlina

Umur : 37

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

LAINNYA Badan (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan ke Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="radio"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
<input checked="" type="radio"/> b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
<input checked="" type="radio"/> b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="radio"/> a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufisasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : H. Y. DRIFAN I  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA APRIAT (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Kasu Dsr

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku.  <small>(Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, paset, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</small></p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli).  <small>(Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</small></p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : MAR'I

Umur : 31

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

LAINNYA APAKAD DAN (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keaw Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perlisan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input type="radio"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Mvhlis  
 Umur : 36  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA Apakat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Icu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P*
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P*
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai letihah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : LISA  
 Umur : 32  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINYA Andasari Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu desk

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku.  <small>(Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</small></p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli).  <small>(Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</small></p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Suwarti  
 Umur : 27  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparatur Desa (sebutkan)  
Bantuan Desa  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	
	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai	4		a. Sangat kompeten	4
	<input type="radio"/> b. Sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> b. Kompeten	3
	<input type="radio"/> c. Kurang Sesuai	2		<input type="radio"/> c. Kurang kompeten	2
	<input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	1		<input type="radio"/> d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	
	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah	4		<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
	<input type="radio"/> b. Mudah	3		<input type="radio"/> b. Sopan dan ramah	3
	<input type="radio"/> c. Kurang Mudah	2		<input type="radio"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
	<input type="radio"/> d. Tidak Mudah	1		<input type="radio"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	
	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat	4		a. Sangat baik	4
	<input type="radio"/> b. Cepat	3		<input checked="" type="radio"/> b. Baik	3
	<input type="radio"/> c. Kurang Cepat	2		<input type="radio"/> c. Cukup	2
	<input type="radio"/> d. Tidak Cepat	1		<input type="radio"/> d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	
	<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat	4		<input checked="" type="radio"/> a. Dikelola dengan baik	4
	<input type="radio"/> b. Murah / Sesuai	3		<input type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
	<input type="radio"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2		<input type="radio"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
	<input type="radio"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1		<input type="radio"/> d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *				
	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai	4			
	<input type="radio"/> b. Sesuai	3			
	<input type="radio"/> c. Kurang Sesuai	2			
	<input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	1			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 2/1-25      Jam Survei :  08.00 - 12.00\*       13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Munawarrah  
 Umur : 29  
 Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII       DIV/S1       S2       S3  
Sederajat      Sederajat      Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 LAINNYA APARAT DESA (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : BANTUAN TAU DESA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah <input type="radio"/> b. Mudah <input type="radio"/> c. Kurang Mudah <input type="radio"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat <input type="radio"/> b. Cepat <input type="radio"/> c. Kurang Cepat <input type="radio"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat <input type="radio"/> b. Murah / Sesuai <input type="radio"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai <input type="radio"/> b. Sesuai <input type="radio"/> c. Kurang Sesuai <input type="radio"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	<input type="radio"/> a. Sangat kompeten <input checked="" type="radio"/> b. Kompeten <input type="radio"/> c. Kurang kompeten <input type="radio"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="radio"/> b. Sopan dan ramah <input type="radio"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	<input type="radio"/> a. Sangat baik <input checked="" type="radio"/> b. Baik <input type="radio"/> c. Cukup <input type="radio"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	<input checked="" type="radio"/> a. Dikelola dengan baik <input type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="radio"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. <small>(Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</small></p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). <small>(Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</small></p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Kastanah  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Adarat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desn.

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="radio"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *
<input checked="" type="radio"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *
<input checked="" type="radio"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *
a. Sangat baik	4
<input checked="" type="radio"/> b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *
a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="radio"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Muraini  
 Umur : 32  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Amara Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21 Jan 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Aina  
 Umur : 34  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparat Desa (sebutkan)  
 BANTUAN KEU Desa  
 Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  b. <input type="checkbox"/> Setuju  c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju  d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  b. <input type="checkbox"/> Setuju  c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju  d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sangat setuju  b. <input checked="" type="checkbox"/> Setuju  c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju  d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  b. <input type="checkbox"/> Setuju  c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju  d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 Jan 2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Midhansyah  
 Umur : 52  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA Aparat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan ke Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufласakan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 Jan 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Muhammad Handi  
 Umur : 20  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Aparat (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Negeri

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *
<input type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *
<input type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *
<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 Jan 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Hendra  
 Umur : 37  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparat desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima :  Bantuan Kaw Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	<input type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  <input type="checkbox"/> Setuju  <input type="checkbox"/> Kurang setuju  <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : HERMUDA  
 Umur : 33  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Adarai (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/25

Jam Survei :  08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : EVA SAFITRI  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparatur Desa  (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima :  Bantuan Fee Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 / 1 / 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Hamidah  
 Umur : 35  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Apakat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan KAU Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Syahrani  
 Umur : 21  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA aparatur Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Des

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dimanufasakan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21 - 1 - 25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : M Basri  
 Umur : 35  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input checked="" type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang serimakasih", ddb)</p> <p>a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju b. <input type="checkbox"/> Setuju c. <input type="checkbox"/> Kurang setuju d. <input type="checkbox"/> Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**RENCANA KERJA DAN ANGGARAN  
SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH**

**Formulir  
RKA-BELANJA  
SKPD**

Pemerintahan Kab. Tanah Laut Tahun Anggaran 2025

**Rincian Anggaran Belanja Menurut Program, Kegiatan dan Sub Kegiatan**

Urusan Pemerintahan	: 5 UNSUR PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN
Bidang Urusan	: 5.02 KEUANGAN
Unit Organisasi	: 5.02.0.00.0.00.02.0000 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Sub Unit Organisasi	: 5.02.0.00.0.00.02.0000 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Program	: 5.02.01 PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN/KOTA
Kegiatan	: 5.02.01.2.02 Administrasi Keuangan Perangkat Daerah
Sub Kegiatan	: 5.02.01.2.02.0001 Penyediaan Gaji dan Tunjangan ASN
SPM	: -
Jenis Layanan	: -
Sumber Pendanaan	: PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) Sisa Lebih Perhitungan Anggaran Tahun Sebelumnya Dana Alokasi Umum (DAU) DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja
Lokasi	: Semua Kota/Kab, Semua Kecamatan, Semua Kel/Desa
Waktu Pelaksanaan	: Januari s.d Desember
Kelompok Sasaran	-
Alokasi 2024	: Rp. 0,00
Alokasi 2025	: Rp. 10.042.087.245,00
Alokasi 2026	: Rp. 0,00

**Indikator dan Tolak Ukur Kinerja Kegiatan**

Sebelum			Sesudah		
Indikator	Tolak Ukur Kinerja	Target Kinerja	Indikator	Tolak Ukur Kinerja	Target Kinerja
Capaian Program	IKM Sekretariat BPKAD Nilai IKM Sekretariat BPKAD	86 Nilai 87 Nilai	Capaian Program	86 Nilai 87 Nilai	86 Nilai 87 Nilai
Masukan	Dana yang dibutuhkan	Rp. 8.820.656.465,00	Masukan	Dana yang dibutuhkan	Rp. 10.042.087.245,00
Keluaran	: Jumlah Orang yang Menerima Gaji dan Tunjangan ASN	45 Orang/bulan	Keluaran	: Jumlah Orang yang Menerima Gaji dan Tunjangan ASN	45 Orang/bulan
Hasil	: Nilai SAKIP BPKAD	83 Nilai	Hasil	: Nilai SAKIP BPKAD	83 Nilai

**Rincian Anggaran Belanja Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Sub Kegiatan	: 5.02.01.2.02.0001 Penyediaan Gaji dan Tunjangan ASN
Sumber Pendanaan	: PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) Sisa Lebih Perhitungan Anggaran Tahun Sebelumnya Dana Alokasi Umum (DAU) DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja
Lokasi	: Semua Kota/Kab, Semua Kecamatan, Semua Kel/Desa
Keluaran Sub Kegiatan	: Jumlah Orang yang Menerima Gaji dan Tunjangan ASN
Waktu Pelaksanaan	: Januari s.d Desember
Keterangan	:

**Rincian Anggaran Belanja Sub Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Kode Rekening	Uraian	Rincian Perhitungan Sebelum					Rincian Perhitungan Sesudah					Bertambah / (Berkurang) (Rp)
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	
5	BELANJA DAERAH					8.820.656.465,00					10.042.087.245,00	1.274.308.280,00
5.1	BELANJA OPERASI					8.820.656.465,00					10.042.087.245,00	1.274.308.280,00
5.1.01	Belanja Pegawai					8.820.656.465,00					10.042.087.245,00	1.274.308.280,00
5.1.01.01	Belanja Gaji dan Tunjangan ASN					3.864.893.842,00					4.493.727.122,00	628.833.280,00
5.1.01.01.01	Belanja Gaji Pokok ASN					2.352.134.882,00					2.758.119.882,00	405.985.000,00
5.1.01.01.01.0001	Belanja Gaji Pokok PNS					2.266.734.882,00					2.266.734.882,00	0,00
	[ # ] Gaji Pokok PNS/Uang Representasi Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					2.266.734.882,00					2.266.734.882,00	0,00
	[ - ] Belanja Gaji Pokok ASN					2.266.734.882,00					2.266.734.882,00	0,00
	Belanja Gaji Pokok PNS	14 Bulan	Bulan	161.908.633,00	-	2.266.734.882,00	14 Bulan	Bulan	161.908.633,00	-	2.266.734.882,00	0,00
5.1.01.01.01.0002	Belanja Gaji Pokok PPPK					85.400.000,00					491.385.000,00	405.985.000,00
	[ # ] Gaji Pokok PPPK (2 orang) Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					85.400.000,00					85.400.000,00	0,00
	[ - ] Belanja Gaji Pokok PPPK (2 orang)					85.400.000,00					85.400.000,00	0,00
	Belanja Gaji Pokok PPPK	14 Bulan	Bulan	6.100.000,00	-	85.400.000,00	14 Bulan	Bulan	6.100.000,00	-	85.400.000,00	0,00

**Rincian Anggaran Belanja Sub Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Kode Rkening	Uraian	Rincian Perhitungan Sebelum					Rincian Perhitungan Sesudah					Bertambah / (Berkurang) (Rp)
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	
	[ # ] Gaji Pokok PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					388.235.000,00	388.235.000,00
	[ - ] Belanja Gaji Pokok PPPK (11 orang)					0,00					388.235.000,00	388.235.000,00
	Belanja Gaji Pokok PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	38.823.500,00	-	388.235.000,00	388.235.000,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					17.750.000,00	17.750.000,00
	[ - ] Gaji Pokok PPPK Formasi Tahun 2024					0,00					17.750.000,00	17.750.000,00
	Belanja Gaji Pokok PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	3.550.000,00	-	17.750.000,00	17.750.000,00
5.1.01.01.02	Belanja Tunjangan Keluarga ASN					247.618.000,00					307.170.300,00	59.552.300,00
5.1.01.01.02.0001	Belanja Tunjangan Keluarga PNS					238.000.000,00					238.000.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan isteri/Suami dan anak Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					238.000.000,00					238.000.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan isteri/Suami dan anak					238.000.000,00					238.000.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Keluarga PNS	14 Bulan	Bulan	17.000.000,00	-	238.000.000,00	14 Bulan	Bulan	17.000.000,00	-	238.000.000,00	0,00
5.1.01.01.02.0002	Belanja Tunjangan Keluarga PPPK					9.618.000,00					69.170.300,00	59.552.300,00
	[ # ] Tunjangan isteri/Suami dan anak PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					9.618.000,00					9.618.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan isteri/Suami dan anak PPPK					9.618.000,00					9.618.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Keluarga PPPK	14 Bulan	Bulan	687.000,00	-	9.618.000,00	14 Bulan	Bulan	687.000,00	-	9.618.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan isteri/ suami dan anak PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					56.952.300,00	56.952.300,00
	[ - ] Tunjangan isteri/Suami dan anak PPPK (11 orang)					0,00					56.952.300,00	56.952.300,00
	Belanja Tunjangan Keluarga PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	5.695.230,00	-	56.952.300,00	56.952.300,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					2.600.000,00	2.600.000,00
	[ - ] Tunjangan isteri/Suami dan anak PPPK					0,00					2.600.000,00	2.600.000,00
	Belanja Tunjangan Keluarga PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	520.000,00	-	2.600.000,00	2.600.000,00
5.1.01.01.03	Belanja Tunjangan Jabatan ASN					198.800.000,00					198.800.000,00	0,00
5.1.01.01.03.0001	Belanja Tunjangan Jabatan PNS					198.800.000,00					198.800.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Jabatan ASN Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					198.800.000,00					198.800.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Jabatan ASN					198.800.000,00					198.800.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Jabatan PNS	14 Bulan	Bulan	14.200.000,00	-	198.800.000,00	14 Bulan	Bulan	14.200.000,00	-	198.800.000,00	0,00
5.1.01.01.04	Belanja Tunjangan Fungsional ASN					47.600.000,00					47.600.000,00	0,00
5.1.01.01.04.0001	Belanja Tunjangan Fungsional PNS					35.000.000,00					35.000.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Fungsional PNS Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					35.000.000,00					35.000.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional PNS					35.000.000,00					35.000.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Fungsional PNS	14 Bulan	Bulan	2.500.000,00	-	35.000.000,00	14 Bulan	Bulan	2.500.000,00	-	35.000.000,00	0,00
5.1.01.01.04.0002	Belanja Tunjangan Fungsional PPPK					12.600.000,00					12.600.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Fungsional Tertentu PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					12.600.000,00					12.600.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional Tertentu PPPK					12.600.000,00					12.600.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Fungsional PPPK	14 Bulan	Bulan	900.000,00	-	12.600.000,00	14 Bulan	Bulan	900.000,00	-	12.600.000,00	0,00
5.1.01.01.05	Belanja Tunjangan Fungsional Umum ASN					83.400.000,00					80.040.000,00	22.550.000,00
5.1.01.01.05.0001	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PNS					58.380.000,00					58.380.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Fungsional Umum ASN Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					58.380.000,00					58.380.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional Umum ASN					58.380.000,00					58.380.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PNS	14 Bulan	Bulan	4.170.000,00	-	58.380.000,00	14 Bulan	Bulan	4.170.000,00	-	58.380.000,00	0,00
5.1.01.01.05.0002	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PPPK					5.110.000,00					27.660.000,00	22.550.000,00
	[ # ] Tunjangan Fungsional Umum PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					5.110.000,00					5.110.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional Umum PPPK					5.110.000,00					5.110.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PPPK	14 Bulan	Bulan	365.000,00	-	5.110.000,00	14 Bulan	Bulan	365.000,00	-	5.110.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Fungsional Umum PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					21.550.000,00	21.550.000,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional Umum PPPK (11 orang)					0,00					21.550.000,00	21.550.000,00
	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	2.155.000,00	-	21.550.000,00	21.550.000,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					1.000.000,00	1.000.000,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional Umum PPPK					0,00					1.000.000,00	1.000.000,00
	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	200.000,00	-	1.000.000,00	1.000.000,00
5.1.01.01.06	Belanja Tunjangan Beras ASN					153.611.300,00					186.951.300,00	33.340.000,00
5.1.01.01.06.0001	Belanja Tunjangan Beras PNS					148.529.300,00					148.529.300,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Beras ASN Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					148.529.300,00					148.529.300,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Beras ASN					148.529.300,00					148.529.300,00	0,00
	Belanja Tunjangan Beras PNS	14 Bulan	Bulan	10.609.240,00	-	148.529.300,00	14 Bulan	Bulan	10.609.240,00	-	148.529.300,00	0,00
5.1.01.01.06.0002	Belanja Tunjangan Beras PPPK					5.082.000,00					38.422.000,00	33.340.000,00

**Rincian Anggaran Belanja Sub Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Kode Rekening	Uraian	Rincian Perhitungan Sebelum					Rincian Perhitungan Sesudah					Bertambah / (Berkurang) (Rp)
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	
	[ # ] Tunjangan Beras PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					5.082.000,00					5.082.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Beras PPPK					5.082.000,00					5.082.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Beras PPPK	14	Bulan	363.000,00	-	5.082.000,00	14	Bulan	363.000,00	-	5.082.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Beras PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					21.865.000,00	21.865.000,00
	[ - ] Tunjangan Beras PPPK (11 orang)					0,00					21.865.000,00	21.865.000,00
	Belanja Tunjangan Beras PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10	Bulan	2.186.500,00	-	21.865.000,00	21.865.000,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					1.475.000,00	1.475.000,00
	[ - ] Tunjangan Beras PPPK					0,00					1.475.000,00	1.475.000,00
	Belanja Tunjangan Beras PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5	Bulan	295.000,00	-	1.475.000,00	1.475.000,00
5.1.01.01.02	Belanja Tunjangan PPh/Tunjangan Khusus ASN					458.206.000,00					458.853.880,00	40.647.880,00
5.1.01.01.02.0001	Belanja Tunjangan PPh/Tunjangan Khusus PNS					458.206.000,00					458.853.880,00	40.647.880,00
	[ # ] Tunjangan pph atas Gaji dan Tunjangan ASN Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					458.206.000,00					458.853.880,00	40.647.880,00
	[ - ] Tunjangan pph atas Gaji dan Tunjangan, serta TFP ASN					458.206.000,00					458.853.880,00	40.647.880,00
	Belanja Tunjangan PPh/Tunjangan Khusus PNS	14	Bulan	32.725.000,00	-	458.206.000,00	14	Bulan	35.632.420,00	-	458.853.880,00	40.647.880,00
5.1.01.01.02	Belanja Pembulatan Gaji ASN					41.846,00					74.346,00	32.500,00
5.1.01.01.02.0001	Belanja Pembulatan Gaji PNS					32.046,00					32.046,00	0,00
	[ # ] Pembulatan Gaji dan Tunjangan ASN Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					32.046,00					32.046,00	0,00
	[ - ] Pembulatan Gaji dan Tunjangan ASN					32.046,00					32.046,00	0,00
	Belanja Pembulatan Gaji PNS	14	Bulan	2.289,00	-	32.046,00	14	Bulan	2.289,00	-	32.046,00	0,00
5.1.01.01.02.0002	Belanja Pembulatan Gaji PPPK					9.800,00					42.390,00	32.590,00
	[ # ] Pembulatan Gaji dan Tunjangan PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					9.800,00					9.800,00	0,00
	[ - ] Pembulatan Gaji dan Tunjangan PPPK					9.800,00					9.800,00	0,00
	Belanja Pembulatan Gaji PPPK	14	Bulan	700,00	-	9.800,00	14	Bulan	700,00	-	9.800,00	0,00
	[ # ] Pembulatan Gaji PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					30.000,00	30.000,00
	[ - ] Pembulatan Gaji PPPK (11 orang)					0,00					30.000,00	30.000,00
	Belanja Pembulatan Gaji PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10	Bulan	3.000,00	-	30.000,00	30.000,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					2.500,00	2.500,00
	[ - ] Pembulatan Gaji dan Tunjangan PPPK					0,00					2.500,00	2.500,00
	Belanja Pembulatan Gaji PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5	Bulan	500,00	-	2.500,00	2.500,00
5.1.01.01.03	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan ASN					244.461.980,00					252.461.980,00	38.000.000,00
5.1.01.01.03.0001	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PNS					239.561.980,00					239.561.980,00	0,00
	[ # ] Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PNS Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					239.561.980,00					239.561.980,00	0,00
	[ - ] Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PNS					239.561.980,00					239.561.980,00	0,00
	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PNS	14	Bulan	17.111.570,00	-	239.561.980,00	14	Bulan	17.111.570,00	-	239.561.980,00	0,00
5.1.01.01.03.0002	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK					4.900.000,00					42.900.000,00	38.000.000,00
	[ # ] Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					4.900.000,00					4.900.000,00	1.500.000,00
	[ - ] Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK					4.900.000,00					4.900.000,00	1.500.000,00
	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK	14	Bulan	350.000,00	-	4.900.000,00	14	Bulan	600.000,00	-	4.900.000,00	1.500.000,00
	[ # ] Iuran Jaminan Kesehatan PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					33.000.000,00	33.000.000,00
	[ - ] Iuran Jaminan Kesehatan PPPK (11 orang)					0,00					33.000.000,00	33.000.000,00
	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10	Bulan	3.300.000,00	-	33.000.000,00	33.000.000,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					1.500.000,00	1.500.000,00
	[ - ] Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK					0,00					1.500.000,00	1.500.000,00
	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5	Bulan	300.000,00	-	1.500.000,00	1.500.000,00
5.1.01.01.10	Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja ASN					6.877.794,00					6.877.794,00	0,00
5.1.01.01.10.0001	Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PNS					6.877.794,00					6.877.794,00	0,00
	[ # ] Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PNS Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					6.877.794,00					6.877.794,00	0,00
	[ - ] Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PNS					6.877.794,00					6.877.794,00	0,00
	Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PNS	14	Bulan	491.271,00	-	6.877.794,00	14	Bulan	491.271,00	-	6.877.794,00	0,00
5.1.01.01.10.0002	Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK					3.010.000,00					33.418.000,00	30.408.000,00
	[ # ] Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					3.010.000,00					3.010.000,00	0,00
	[ - ] Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK					3.010.000,00					3.010.000,00	0,00
	Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK	14	Bulan	215.000,00	-	3.010.000,00	14	Bulan	215.000,00	-	3.010.000,00	0,00
	[ # ] Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					29.058.000,00	29.058.000,00
	[ - ] Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK (11 orang)					0,00					29.058.000,00	29.058.000,00

**Rincian Anggaran Belanja Sub Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Kode Rekening	Uraian	Rincian Perhitungan Sebelum					Rincian Perhitungan Sesudah					Bertambah / (Berkurang) (Rp)
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	
	Belanja iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	2.905.000,00	-	29.050.000,00	29.050.000,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					1.350.000,00	1.350.000,00
	[ - ] iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK					0,00					1.350.000,00	1.350.000,00
	Belanja iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	270.000,00	-	1.350.000,00	1.350.000,00
5.1.01.01.11	Belanja iuran Jaminan Kesehatan ASN					21.252.000,00					23.877.000,00	2.625.000,00
5.1.01.01.11.0001	Belanja iuran Jaminan Kesehatan PNS					20.836.000,00					20.836.000,00	0,00
	[ # ] Belanja iuran Jaminan Kesehatan PNS Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					20.836.000,00					20.836.000,00	0,00
	[ - ] Belanja iuran Jaminan Kesehatan PNS					20.836.000,00					20.836.000,00	0,00
	Belanja iuran Jaminan Kesehatan PNS	14 Bulan	Bulan	1.474.000,00	-	20.836.000,00	14 Bulan	Bulan	1.474.000,00	-	20.836.000,00	0,00
5.1.01.01.11.0002	Belanja iuran Jaminan Kesehatan PPPK					816.000,00					3.241.000,00	2.625.000,00
	[ # ] Belanja iuran Jaminan Kesehatan PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					816.000,00					816.000,00	0,00
	[ - ] Belanja iuran Jaminan Kesehatan PPPK					816.000,00					816.000,00	0,00
	Belanja iuran Jaminan Kesehatan PPPK	14 Bulan	Bulan	44.000,00	-	816.000,00	14 Bulan	Bulan	44.000,00	-	816.000,00	0,00
	[ # ] iuran Jaminan Kesehatan PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					2.500.000,00	2.500.000,00
	[ - ] iuran Jaminan Kesehatan PPPK (11 orang)					0,00					2.500.000,00	2.500.000,00
	Belanja iuran Jaminan Kesehatan PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	250.000,00	-	2.500.000,00	2.500.000,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					125.000,00	125.000,00
	[ - ] iuran Jaminan Kesehatan PPPK					0,00					125.000,00	125.000,00
	Belanja iuran Jaminan Kesehatan PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	25.000,00	-	125.000,00	125.000,00
5.1.01.01.12	Belanja iuran Simpanan Peserta Tabungan Perumahan Rakyat ASN					66.990.000,00					83.490.000,00	-3.500.000,00
5.1.01.01.12.0001	Belanja iuran Simpanan Peserta Tabungan Perumahan Rakyat PNS					66.990.000,00					83.490.000,00	-3.500.000,00
	[ # ] Belanja iuran Simpanan Peserta Tabungan Perumahan Rakyat PNS Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					66.990.000,00					83.490.000,00	-3.500.000,00
	[ - ] Belanja iuran Simpanan Peserta Tabungan Perumahan Rakyat PNS					66.990.000,00					83.490.000,00	-3.500.000,00
	Belanja iuran Simpanan Peserta Tabungan Perumahan Rakyat PNS	14 Bulan	Bulan	4.785.000,00	-	66.990.000,00	14 Bulan	Bulan	4.535.000,00	-	83.490.000,00	-3.500.000,00
5.1.01.02	Belanja Tambahan Penghasilan ASN					4.956.582.823,0					5.601.837.823,0	645.275.000,00
5.1.01.02.01	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja ASN					4.075.415.852,8					4.515.965.852,8	440.150.000,00
5.1.01.02.01.0001	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PNS					3.970.850.002,8					3.970.850.002,8	0,00
	[ # ] Tambahan Penghasilan TPP Beban Kerja ASN Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					3.970.850.002,8					3.970.850.002,8	0,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan Berdasarkan Beban Kerja PNS					3.970.850.002,8					3.970.850.002,8	0,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PNS	14 Bulan	Bulan	283.032.143,00	-	3.970.850.002,8	14 Bulan	Bulan	283.032.143,00	-	3.970.850.002,8	0,00
5.1.01.02.01.0002	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PPPK					104.585.850,00					544.715.850,00	440.150.000,00
	[ # ] Tambahan Penghasilan TPP Beban Kerja PPPK Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					104.585.850,00					104.585.850,00	0,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan TPP Beban Kerja PPPK					104.585.850,00					104.585.850,00	0,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PPPK	14 Bulan	Bulan	7.468.975,00	-	104.585.850,00	14 Bulan	Bulan	7.468.975,00	-	104.585.850,00	0,00
	[ # ] Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PPPK (11 orang) Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					0,00					420.900.000,00	420.900.000,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan Berdasarkan Beban Kerja PPPK (11 orang)					0,00					420.900.000,00	420.900.000,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	42.090.000,00	-	420.900.000,00	420.900.000,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Sisa Lebih Perhitungan Anggaran Tahun Sebelumnya					0,00					19.250.000,00	19.250.000,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan Berdasarkan Beban Kerja PPPK					0,00					19.250.000,00	19.250.000,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	3.850.000,00	-	19.250.000,00	19.250.000,00
5.1.01.02.02	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja ASN					868.192.850,00					1.873.317.850,8	295.125.000,00
5.1.01.02.02.0001	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PNS					820.817.788,00					820.817.788,00	0,00
	[ # ] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja ASN Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					820.817.788,00					820.817.788,00	0,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja ASN					820.817.788,00					820.817.788,00	0,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PNS	14 Bulan	Bulan	58.679.842,00	-	820.817.788,00	14 Bulan	Bulan	58.679.842,00	-	820.817.788,00	0,00
5.1.01.02.02.0002	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PPPK					47.375.062,00					252.500.062,00	205.125.000,00
	[ # ] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja ASN Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					47.375.062,00					47.375.062,00	0,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja PPPK					47.375.062,00					47.375.062,00	0,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PPPK	14 Bulan	Bulan	3.383.933,00	-	47.375.062,00	14 Bulan	Bulan	3.383.933,00	-	47.375.062,00	0,00
	[ # ] Tambahan Penghasilan Berdasarkan Kondisi Kerja PPPK (11 orang) Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					0,00					196.200.000,00	196.200.000,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja PPPK (11 orang)					0,00					196.200.000,00	196.200.000,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	19.620.000,00	-	196.200.000,00	196.200.000,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Sisa Lebih Perhitungan Anggaran Tahun Sebelumnya					0,00					8.825.500,00	8.825.000,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja PPPK					0,00					8.825.000,00	8.825.000,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	1.795.000,00	-	8.825.000,00	8.825.000,00

**Rincian Anggaran Belanja Sub Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Kode Rekening	Uraian	Rincian Perhitungan Sebelum					Rincian Perhitungan Sesudah					Bertambah / (Berkurang) (Rp)	
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)		
E.1.21.02.06	Tambahan Penghasilan berdasarkan Pertimbangan Objektif Lainnya ASN					12.954.121,00					12.954.121,00	0,00	
E.1.21.02.06.0035	Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Daerah-Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah					12.954.121,00					12.954.121,00	0,00	
	[ # ] Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					9.067.885,00					9.067.885,00	0,00	
	[ - ] Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah					9.067.885,00					9.067.885,00	0,00	
	Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Daerah-Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah	1 Tahun	Tahun	9.067.885,00	-	9.067.885,00	1 Tahun	Tahun	9.067.885,00	-	9.067.885,00	0,00	
	[ # ] Belanja Insentif bagi KDN/WKDN atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					3.108.989,00					3.108.989,00	0,00	
	[ - ] Belanja Insentif bagi KDN/WKDN atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah					3.108.989,00					3.108.989,00	0,00	
	Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Daerah-Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah	1 Tahun	Tahun	3.108.989,00	-	3.108.989,00	1 Tahun	Tahun	3.108.989,00	-	3.108.989,00	0,00	
	[ # ] Belanja Insentif bagi ASN (Sekita) atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					777.247,00					777.247,00	0,00	
	[ - ] Belanja Insentif bagi ASN (Sekita) atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah					777.247,00					777.247,00	0,00	
	Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Daerah-Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah	1 Tahun	Tahun	777.247,00	-	777.247,00	1 Tahun	Tahun	777.247,00	-	777.247,00	0,00	
<b>Jumlah Anggaran Sub Kegiatan Sebelum :</b>						<b>8.826.896.465,00</b>	<b>Jumlah Anggaran Sub Kegiatan Sesudah :</b>					<b>10.895.564.745,00</b>	<b>1.274.908.280,00</b>

Kab. Tanah Laut.....  
Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah



**MUHAMMAD DARMIN, S.P., M.Si**  
NIP. 196812271987031002

Pembahasan	1	
Tanggal	1	
Calatan	1	
1.		
2.		
Det		

**Tim Anggaran Pemerintahan Daerah**

No	Nama	NIP	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ismail Fahmi, SE, MT	187311281988031006	Ketua	
2	Muhammad Darmin, S.P., M.Si	196812271987031002	Wakil Ketua I	
3	Ismail Fahmi, SE, MT	187311281988031006	Wakil Ketua II	
4	Drs. Rudy Isuardi, M.Si	196809181980101001	Wakil Ketua III	
5	Dr. Ir. H. Ahmad Halim, M.M, M. P	196801291983031007	Wakil Ketua IV	
6	H. Yairul Rijal, S.Sos, M.Si	187602171980091001	Wakil Ketua V	
7	Andria Evony, S.STP, M.Si	187900281987111001	Wakil Ketua VI	
8	Gentry Yuliantono, SE	196507081983031002	Anggota	
9	Andria Evony, S.STP, M.Si	187900281987111001	Anggota	
10	Ahmad Zaini Nivor, ST	197611211987031001	Wakil Koordinator I	
11	Septi Rina Kumala Sari, SE, M.B, AK	187708212003122905	Anggota	
12	Isahyudito, S.Kom	197808272005011013	Anggota	
13	Andi Mashabi, AP	187806231985111001	Anggota	
14	Ahmad, SH, M.H	187502031988032008	Anggota	
15	Yuta Shahr, ST	197807252008031001	Anggota	
16	Andi Mashabi, AP	187806231985111001	Anggota	
17	Hani Purwanita, S.AP	187404271985031003	Koordinator	
18	Namoyah, SE	196901051983031011	Anggota	
19	Paiman, ST	198905122307011032	Anggota	
20	Kasru, S.Sos	196806221980021001	Anggota	
21	Yudi Sri Wastoro, SP	197507312007011011	Anggota	
22	Guntoro, S.Sos	187808172006041016	Anggota	
23	Ahwal Akbar, SH	198104032002121008	Anggota	
24	Sri Hani, S.ST, MT	187406101989031005	Anggota	
25	Hj. Ina Satriani, S.Sos	197305291984032007	Anggota	
26	Indera Gunawan, A.Md	198205102006041014	Wakil Koordinator II	

**RENCANA KERJA DAN ANGGARAN  
SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH**

**Formulir  
RKA-BELANJA  
SKPD**

Pemerintahan Kab. Tanah Laut Tahun Anggaran 2025

**Rincian Anggaran Belanja Menurut Program, Kegiatan dan Sub Kegiatan**

Urusan Pemerintahan	: 5 UNSUR PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN
Bidang Urusan	: 5.02 KEUANGAN
Unit Organisasi	: 5.02.0.00.0.00.02.0000 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Sub Unit Organisasi	: 5.02.0.00.0.00.02.0000 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Program	: 5.02.01 PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN/KOTA
Kegiatan	: 5.02.01.2.02 Administrasi Keuangan Perangkat Daerah
Sub Kegiatan	: 5.02.01.2.02.0001 Penyediaan Gaji dan Tunjangan ASN
SPM	: -
Jenis Layanan	: -
Sumber Pendanaan	: PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) Sisa Lebih Perhitungan Anggaran Tahun Sebelumnya Dana Alokasi Umum (DAU) DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja
Lokasi	: Semua Kota/Kab, Semua Kecamatan, Semua Kel/Desa
Waktu Pelaksanaan	: Januari s.d Desember
Kelompok Sasaran	: -
Alokasi 2024	: Rp. 0,00
Alokasi 2025	: Rp. 10.042.087.245,00
Alokasi 2026	: Rp. 0,00

**Indikator dan Tolak Ukur Kinerja Kegiatan**

Sebelum			Sesudah		
Indikator	Tolak Ukur Kinerja	Target Kinerja	Indikator	Tolak Ukur Kinerja	Target Kinerja
Capaian Program	IKM Sekretariat BPKAD Nilai IKM Sekretariat BPKAD	88 Nilai 87 Nilai	Capaian Program	88 Nilai 87 Nilai	88 Nilai 87 Nilai
Masukan	Dana yang dibutuhkan	Rp. 8.820.856.465,00	Masukan	Dana yang dibutuhkan	Rp. 10.042.087.245,00
Keluaran	: Jumlah Orang yang Menerima Gaji dan Tunjangan ASN	45 Orang/bulan	Keluaran	: Jumlah Orang yang Menerima Gaji dan Tunjangan ASN	45 Orang/bulan
Hasil	: Nilai SAKIP BPKAD	83 Nilai	Hasil	: Nilai SAKIP BPKAD	83 Nilai

**Rincian Anggaran Belanja Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Sub Kegiatan	: 5.02.01.2.02.0001 Penyediaan Gaji dan Tunjangan ASN
Sumber Pendanaan	: PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) Sisa Lebih Perhitungan Anggaran Tahun Sebelumnya Dana Alokasi Umum (DAU) DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja
Lokasi	: Semua Kota/Kab, Semua Kecamatan, Semua Kel/Desa
Keluaran Sub Kegiatan	: Jumlah Orang yang Menerima Gaji dan Tunjangan ASN
Waktu Pelaksanaan	: Januari s.d Desember
Keterangan	: -

**Rincian Anggaran Belanja Sub Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Kode Rekening	Uraian	Rincian Perhitungan Sebelum				Rincian Perhitungan Sesudah					Bertambah / (Berkurang) (Rp)	
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN		Jumlah (Rp)
5	BELANJA DAERAH					8.820.856.465,00					10.095.564.745,00	1.274.908.280,00
5.1	BELANJA OPERASI					8.820.856.465,00					10.095.564.745,00	1.274.908.280,00
5.1.01	Belanja Pegawai					8.820.856.465,00					10.095.564.745,00	1.274.908.280,00
5.1.01.01	Belanja Gaji dan Tunjangan ASN					3.884.993.842,00					4.493.727.122,00	608.833.280,00
5.1.01.01.01	Belanja Gaji Pokok ASN					2.352.134.862,00					2.758.119.062,00	405.985.000,00
5.1.01.01.01.0001	Belanja Gaji Pokok PNS					2.296.734.862,00					2.296.734.862,00	0,00
	[ # ] Gaji Pokok PNS/Uang Representasi Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					2.296.734.862,00					2.296.734.862,00	0,00
	[ - ] Belanja Gaji Pokok ASN					2.296.734.862,00					2.296.734.862,00	0,00
	Belanja Gaji Pokok PNS	14 Bulan	Bulan	161.909.633,00	-	2.296.734.862,00	14 Bulan	Bulan	161.909.633,00	-	2.296.734.862,00	0,00
5.1.01.01.01.0002	Belanja Gaji Pokok PPPK					85.400.000,00					491.385.800,00	405.985.000,00
	[ # ] Gaji Pokok PPPK (2 orang) Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					85.400.000,00					85.400.000,00	0,00
	[ - ] Belanja Gaji Pokok PPPK (2 orang)					85.400.000,00					85.400.000,00	0,00
	Belanja Gaji Pokok PPPK	14 Bulan	Bulan	6.100.000,00	-	85.400.000,00	14 Bulan	Bulan	6.100.000,00	-	85.400.000,00	0,00

**Rincian Anggaran Belanja Sub Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Kode Rekening	Uraian	Rincian Perhitungan Sebelum					Rincian Perhitungan Sesudah					Bertambah / (Berkurang) (Rp)
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	
	[ # ] Gaji Pokok PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					8,00					388.235.000,00	388.235.000,00
	[ - ] Belanja Gaji Pokok PPPK (11 orang)					8,00					388.235.000,00	388.235.000,00
	Belanja Gaji Pokok PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	38.823.500,00	-	388.235.000,00	388.235.000,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					8,00					17.750.000,00	17.750.000,00
	[ - ] Gaji Pokok PPPK Formasi Tahun 2024					8,00					17.750.000,00	17.750.000,00
	Belanja Gaji Pokok PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	3.550.000,00	-	17.750.000,00	17.750.000,00
5.1.01.01.02	Belanja Tunjangan Keluarga ASN					247.618.000,00					307.178.900,00	58.552.900,00
5.1.01.01.02.0001	Belanja Tunjangan Keluarga PNS					238.000.000,00					238.000.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan isteri/Suami dan anak Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					238.000.000,00					238.000.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan isteri/Suami dan anak					238.000.000,00					238.000.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Keluarga PNS	14 Bulan	Bulan	17.000.000,00	-	238.000.000,00	14 Bulan	Bulan	17.000.000,00	-	238.000.000,00	0,00
5.1.01.01.02.0002	Belanja Tunjangan Keluarga PPPK					8.618.000,00					69.178.900,00	58.552.900,00
	[ # ] Tunjangan isteri/Suami dan anak PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					8.618.000,00					8.618.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan isteri/Suami dan anak PPPK					8.618.000,00					8.618.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Keluarga PPPK	14 Bulan	Bulan	607.000,00	-	8.618.000,00	14 Bulan	Bulan	607.000,00	-	8.618.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan isteri/ suami dan anak PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					56.952.900,00	56.952.900,00
	[ - ] Tunjangan isteri/suami dan anak PPPK (11 orang)					0,00					56.952.900,00	56.952.900,00
	Belanja Tunjangan Keluarga PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	5.695.290,00	-	56.952.900,00	56.952.900,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					2.600.000,00	2.600.000,00
	[ - ] Tunjangan isteri/suami dan anak PPPK					0,00					2.600.000,00	2.600.000,00
	Belanja Tunjangan Keluarga PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	520.000,00	-	2.600.000,00	2.600.000,00
5.1.01.01.03	Belanja Tunjangan Jabatan ASN					198.800.000,00					198.800.000,00	0,00
5.1.01.01.03.0001	Belanja Tunjangan Jabatan PNS					198.800.000,00					198.800.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Jabatan ASN Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					198.800.000,00					198.800.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Jabatan ASN					198.800.000,00					198.800.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Jabatan PNS	14 Bulan	Bulan	14.200.000,00	-	198.800.000,00	14 Bulan	Bulan	14.200.000,00	-	198.800.000,00	0,00
5.1.01.01.04	Belanja Tunjangan Fungsional ASN					47.600.000,00					47.600.000,00	0,00
5.1.01.01.04.0001	Belanja Tunjangan Fungsional PNS					35.000.000,00					35.000.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Fungsional PNS Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					35.000.000,00					35.000.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional PNS					35.000.000,00					35.000.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Fungsional PNS	14 Bulan	Bulan	2.500.000,00	-	35.000.000,00	14 Bulan	Bulan	2.500.000,00	-	35.000.000,00	0,00
5.1.01.01.04.0002	Belanja Tunjangan Fungsional PPPK					12.600.000,00					12.600.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Fungsional Tertentu PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					12.600.000,00					12.600.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional Tertentu PPPK					12.600.000,00					12.600.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Fungsional PPPK	14 Bulan	Bulan	900.000,00	-	12.600.000,00	14 Bulan	Bulan	900.000,00	-	12.600.000,00	0,00
5.1.01.01.05	Belanja Tunjangan Fungsional Umum ASN					63.490.000,00					85.040.000,00	22.550.000,00
5.1.01.01.05.0001	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PNS					58.380.000,00					58.380.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Fungsional Umum ASN Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					58.380.000,00					58.380.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional Umum ASN					58.380.000,00					58.380.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PNS	14 Bulan	Bulan	4.170.000,00	-	58.380.000,00	14 Bulan	Bulan	4.170.000,00	-	58.380.000,00	0,00
5.1.01.01.05.0002	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PPPK					5.110.000,00					27.660.000,00	22.550.000,00
	[ # ] Tunjangan Fungsional Umum PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					5.110.000,00					5.110.000,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional Umum PPPK					5.110.000,00					5.110.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PPPK	14 Bulan	Bulan	365.000,00	-	5.110.000,00	14 Bulan	Bulan	365.000,00	-	5.110.000,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Fungsional Umum PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					21.550.000,00	21.550.000,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional Umum PPPK (11 orang)					0,00					21.550.000,00	21.550.000,00
	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	2.155.000,00	-	21.550.000,00	21.550.000,00
	[ # ] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					1.000.000,00	1.000.000,00
	[ - ] Tunjangan Fungsional Umum PPPK					0,00					1.000.000,00	1.000.000,00
	Belanja Tunjangan Fungsional Umum PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	8 Bulan	Bulan	200.000,00	-	1.000.000,00	1.000.000,00
5.1.01.01.06	Belanja Tunjangan Beras ASN					153.611.360,00					186.951.360,00	33.340.000,00
5.1.01.01.06.0001	Belanja Tunjangan Beras PNS					148.529.360,00					148.529.360,00	0,00
	[ # ] Tunjangan Beras ASN Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					148.529.360,00					148.529.360,00	0,00
	[ - ] Tunjangan Beras ASN					148.529.360,00					148.529.360,00	0,00
	Belanja Tunjangan Beras PNS	14 Bulan	Bulan	10.600.240,00	-	148.529.360,00	14 Bulan	Bulan	10.600.240,00	-	148.529.360,00	0,00
5.1.01.01.06.0002	Belanja Tunjangan Beras PPPK					5.082.000,00					38.422.000,00	33.340.000,00

**Rincian Anggaran Belanja Sub Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Kode Rekening	Uraian	Rincian Perhitungan Sebelum				Rincian Perhitungan Sesudah					Bertambah / (Berkurang) (Rp)	
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN		Jumlah (Rp)
	[#] Tunjangan Beras PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					5.082.000,00					5.082.000,00	0,00
	[-] Tunjangan Beras PPPK					5.082.000,00					5.082.000,00	0,00
	Belanja Tunjangan Beras PPPK	14	Bulan	363.000,00	-	5.082.000,00	14	Bulan	363.000,00	-	5.082.000,00	0,00
	[#] Tunjangan Beras PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					31.865.000,00	31.865.000,00
	[-] Tunjangan Beras PPPK (11 orang)					0,00					31.865.000,00	31.865.000,00
	Belanja Tunjangan Beras PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10	Bulan	3.186.500,00	-	31.865.000,00	31.865.000,00
	[#] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					1.475.000,00	1.475.000,00
	[-] Tunjangan Beras PPPK					0,00					1.475.000,00	1.475.000,00
	Belanja Tunjangan Beras PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	6	Bulan	296.000,00	-	1.475.000,00	1.475.000,00
5.1.01.01.07	Belanja Tunjangan PPh/Tunjangan Khusus ASN					458.206.000,00					498.853.880,00	40.647.880,00
5.1.01.01.07.0001	Belanja Tunjangan PPh/Tunjangan Khusus PNS					458.206.000,00					498.853.880,00	40.647.880,00
	[#] Tunjangan pph atas Gaji dan Tunjangan ASN Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					458.206.000,00					498.853.880,00	40.647.880,00
	[-] Tunjangan pph atas Gaji dan Tunjangan, serta TPP ASN					458.206.000,00					498.853.880,00	40.647.880,00
	Belanja Tunjangan PPh/Tunjangan Khusus PNS	14	Bulan	32.728.000,00	-	458.206.000,00	14	Bulan	35.632.420,00	-	498.853.880,00	40.647.880,00
5.1.01.01.08	Belanja Pembulatan Gaji ASN					41.846,00					74.346,00	32.500,00
5.1.01.01.08.0001	Belanja Pembulatan Gaji PNS					32.046,00					32.046,00	0,00
	[#] Pembulatan Gaji dan Tunjangan ASN Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					32.046,00					32.046,00	0,00
	[-] Pembulatan Gaji dan Tunjangan ASN					32.046,00					32.046,00	0,00
	Belanja Pembulatan Gaji PNS	14	Bulan	2.289,00	-	32.046,00	14	Bulan	2.289,00	-	32.046,00	0,00
5.1.01.01.08.0002	Belanja Pembulatan Gaji PPPK					9.800,00					42.300,00	32.500,00
	[#] Pembulatan Gaji dan Tunjangan PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					9.800,00					9.800,00	0,00
	[-] Pembulatan Gaji dan Tunjangan PPPK					9.800,00					9.800,00	0,00
	Belanja Pembulatan Gaji PPPK	14	Bulan	700,00	-	9.800,00	14	Bulan	700,00	-	9.800,00	0,00
	[#] Pembulatan Gaji PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					30.000,00	30.000,00
	[-] Pembulatan Gaji PPPK (11 orang)					0,00					30.000,00	30.000,00
	Belanja Pembulatan Gaji PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10	Bulan	3.000,00	-	30.000,00	30.000,00
	[#] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					2.500,00	2.500,00
	[-] Pembulatan Gaji dan Tunjangan PPPK					0,00					2.500,00	2.500,00
	Belanja Pembulatan Gaji PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5	Bulan	500,00	-	2.500,00	2.500,00
5.1.01.01.09	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan ASN					244.461.980,00					282.481.980,00	38.000.000,00
5.1.01.01.09.0001	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PNS					239.561.980,00					239.561.980,00	0,00
	[#] Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PNS Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					239.561.980,00					239.561.980,00	0,00
	[-] Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PNS					239.561.980,00					239.561.980,00	0,00
	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PNS	14	Bulan	17.111.570,00	-	239.561.980,00	14	Bulan	17.111.570,00	-	239.561.980,00	0,00
5.1.01.01.09.0002	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK					4.900.000,00					42.900.000,00	38.000.000,00
	[#] Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					4.900.000,00					4.400.000,00	3.500.000,00
	[-] Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK					4.900.000,00					4.400.000,00	3.500.000,00
	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK	14	Bulan	350.000,00	-	4.900.000,00	14	Bulan	600.000,00	-	4.400.000,00	3.500.000,00
	[#] Iuran Jaminan Kesehatan PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					33.000.000,00	33.000.000,00
	[-] Iuran Jaminan Kesehatan PPPK (11 orang)					0,00					33.000.000,00	33.000.000,00
	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10	Bulan	3.300.000,00	-	33.000.000,00	33.000.000,00
	[#] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					1.500.000,00	1.500.000,00
	[-] Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK					0,00					1.500.000,00	1.500.000,00
	Belanja Iuran Jaminan Kesehatan PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	6	Bulan	300.000,00	-	1.500.000,00	1.500.000,00
5.1.01.01.10	Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja ASN					6.877.794,00					40.287.794,00	30.400.000,00
5.1.01.01.10.0001	Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PNS					6.877.794,00					6.877.794,00	0,00
	[#] Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PNS Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					6.877.794,00					6.877.794,00	0,00
	[-] Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PNS					6.877.794,00					6.877.794,00	0,00
	Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PNS	14	Bulan	491.271,00	-	6.877.794,00	14	Bulan	491.271,00	-	6.877.794,00	0,00
5.1.01.01.10.0002	Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK					3.018.000,00					33.418.000,00	30.400.000,00
	[#] Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					3.018.000,00					3.018.000,00	0,00
	[-] Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK					3.018.000,00					3.018.000,00	0,00
	Belanja Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK	14	Bulan	215.000,00	-	3.018.000,00	14	Bulan	215.000,00	-	3.018.000,00	0,00
	[#] Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					29.050.000,00	29.050.000,00
	[-] Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK (11 orang)					0,00					29.050.000,00	29.050.000,00

**Rincian Anggaran Belanja Sub Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Kode Rkening	Uraian	Rincian Perhitungan Sebelum					Rincian Perhitungan Sesudah					Bertambah / (Berkurang) (Rp)
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	
	Belanja iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	2.905.000,00	-	29.050.000,00	29.050.000,00
	[#] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					8,00					1.350.000,00	1.350.000,00
	[ - ] Iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK					8,00					1.350.000,00	1.350.000,00
	Belanja iuran Jaminan Kecelakaan Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	270.000,00	-	1.350.000,00	1.350.000,00
5.1.01.01.11	Belanja iuran Jaminan Kematian ASN					21.252.000,00					23.877.000,00	2.625.000,00
5.1.01.01.11.0001	Belanja iuran Jaminan Kematian PNS					20.636.000,00					20.636.000,00	0,00
	[#] Belanja iuran Jaminan Kematian PNS Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					20.636.000,00					20.636.000,00	0,00
	[ - ] Belanja iuran Jaminan Kematian PNS					20.636.000,00					20.636.000,00	0,00
	Belanja iuran Jaminan Kematian PNS	14 Bulan	Bulan	1.474.000,00	-	20.636.000,00	14 Bulan	Bulan	1.474.000,00	-	20.636.000,00	0,00
5.1.01.01.11.0002	Belanja iuran Jaminan Kematian PPPK					816.000,00					3.241.000,00	2.425.000,00
	[#] Belanja iuran Jaminan Kematian PPPK Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					816.000,00					816.000,00	0,00
	[ - ] Belanja iuran Jaminan Kematian PPPK					816.000,00					816.000,00	0,00
	Belanja iuran Jaminan Kematian PPPK	14 Bulan	Bulan	44.000,00	-	816.000,00	14 Bulan	Bulan	44.000,00	-	816.000,00	0,00
	[#] Iuran Jaminan Kematian PPPK (11 orang) Sumber Dana : DAU Tambahan Dukungan Penerimaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja					0,00					2.500.000,00	2.500.000,00
	[ - ] Iuran Jaminan Kematian PPPK (11 orang)					0,00					2.500.000,00	2.500.000,00
	Belanja iuran Jaminan Kematian PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	250.000,00	-	2.500.000,00	2.500.000,00
	[#] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					0,00					125.000,00	125.000,00
	[ - ] Iuran Jaminan Kematian PPPK					0,00					125.000,00	125.000,00
	Belanja iuran Jaminan Kematian PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	25.000,00	-	125.000,00	125.000,00
5.1.01.01.12	Belanja iuran Simpanan Peserta Tabungan Perumahan Rakyat ASN					66.990.000,00					63.480.000,00	-3.500.000,00
5.1.01.01.12.0001	Belanja iuran Simpanan Peserta Tabungan Perumahan Rakyat PNS					66.990.000,00					63.480.000,00	-3.500.000,00
	[#] Belanja iuran Simpanan Peserta Tabungan Perumahan Rakyat PNS Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)					66.990.000,00					63.480.000,00	-3.500.000,00
	[ - ] Belanja iuran Simpanan Peserta Tabungan Perumahan Rakyat PNS					66.990.000,00					63.480.000,00	-3.500.000,00
	Belanja iuran Simpanan Peserta Tabungan Perumahan Rakyat PNS	14 Bulan	Bulan	4.795.000,00	-	66.990.000,00	14 Bulan	Bulan	4.538.000,00	-	63.480.000,00	-3.500.000,00
5.1.01.02	Belanja Tambahan Penghasilan ASN					4.596.562.623,00					5.601.637.623,00	1.005.075.000,00
5.1.01.02.01	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja ASN					4.675.415.652,00					4.515.565.652,00	-160.850.000,00
5.1.01.02.01.0001	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PNS					3.979.890.002,00					3.979.890.002,00	0,00
	[#] Tambahan Penghasilan TPP Beban Kerja ASN Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					3.979.890.002,00					3.979.890.002,00	0,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan Berdasarkan Beban Kerja PNS					3.979.890.002,00					3.979.890.002,00	0,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PNS	14 Bulan	Bulan	283.632.143,00	-	3.979.890.002,00	14 Bulan	Bulan	283.632.143,00	-	3.979.890.002,00	0,00
5.1.01.02.01.0002	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PPPK					104.565.650,00					544.715.600,00	440.150.000,00
	[#] Tambahan Penghasilan TPP Beban Kerja PPPK Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					104.565.650,00					104.565.650,00	0,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan TPP Beban Kerja PPPK					104.565.650,00					104.565.650,00	0,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PPPK	14 Bulan	Bulan	7.488.975,00	-	104.565.650,00	14 Bulan	Bulan	7.488.975,00	-	104.565.650,00	0,00
	[#] Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PPPK (11 orang) Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					0,00					420.900.000,00	420.900.000,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan Berdasarkan Beban Kerja PPPK (11 orang)					0,00					420.900.000,00	420.900.000,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	42.090.000,00	-	420.900.000,00	420.900.000,00
	[#] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Sisa Lebih Perhitungan Anggaran Tahun Sebelumnya					0,00					19.250.000,00	19.250.000,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan Berdasarkan Beban Kerja PPPK					0,00					19.250.000,00	19.250.000,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Beban Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	3.850.000,00	-	19.250.000,00	19.250.000,00
5.1.01.02.03	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja ASN					866.192.890,00					1.873.317.890,00	1.007.125.000,00
5.1.01.02.03.0001	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PNS					820.817.788,00					820.817.788,00	0,00
	[#] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja ASN Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					820.817.788,00					820.817.788,00	0,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja ASN					820.817.788,00					820.817.788,00	0,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PNS	14 Bulan	Bulan	58.629.842,00	-	820.817.788,00	14 Bulan	Bulan	58.629.842,00	-	820.817.788,00	0,00
5.1.01.02.03.0002	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PPPK					47.375.062,00					252.500.062,00	205.125.000,00
	[#] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja ASN Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					47.375.062,00					47.375.062,00	0,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja PPPK					47.375.062,00					47.375.062,00	0,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PPPK	14 Bulan	Bulan	3.383.933,00	-	47.375.062,00	14 Bulan	Bulan	3.383.933,00	-	47.375.062,00	0,00
	[#] Tambahan Penghasilan Berdasarkan Kondisi Kerja PPPK (11 orang) Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					0,00					196.200.000,00	196.200.000,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja PPPK (11 orang)					0,00					196.200.000,00	196.200.000,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	10 Bulan	Bulan	19.620.000,00	-	196.200.000,00	196.200.000,00
	[#] Optimalisasi PPPK Formasi Tahun 2024 Sumber Dana : Sisa Lebih Perhitungan Anggaran Tahun Sebelumnya					0,00					8.925.000,00	8.925.000,00
	[ - ] Tambahan Penghasilan TPP Kondisi Kerja PPPK					0,00					8.925.000,00	8.925.000,00
	Tambahan Penghasilan berdasarkan Kondisi Kerja PPPK	-	Bulan	0,00	-	0,00	5 Bulan	Bulan	1.795.000,00	-	8.925.000,00	8.925.000,00

**Rincian Anggaran Belanja Sub Kegiatan  
Satuan Kerja Perangkat Daerah**

Kode Rekening	Uraian	Rincian Perhitungan Sebelum					Rincian Perhitungan Sesudah					Bertambah / (Berkurang) (Rp)
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp)	PPN	Jumlah (Rp)	
5.1.01.02.04	Tambahan Penghasilan berdasarkan Pertimbangan Objektif Lainnya ASN					12.954.121,00					12.954.121,00	0,00
5.1.01.02.04.0035	Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Daerah-Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah					12.954.121,00					12.954.121,00	0,00
	[#] Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					9.967.885,00					9.967.885,00	0,00
	[-] Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah					9.967.885,00					9.967.885,00	0,00
	Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Daerah-Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah	1 Tahun	Tahun	9.967.885,00	-	9.967.885,00	1 Tahun	Tahun	9.967.885,00	-	9.967.885,00	0,00
	[#] Belanja Insentif bagi KDH/WKDH atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					3.108.989,00					3.108.989,00	0,00
	[-] Belanja Insentif bagi KDH/WKDH atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah					3.108.989,00					3.108.989,00	0,00
	Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Daerah-Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah	1 Tahun	Tahun	3.108.989,00	-	3.108.989,00	1 Tahun	Tahun	3.108.989,00	-	3.108.989,00	0,00
	[#] Belanja Insentif bagi ASN (Sekda) atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)					777.247,00					777.247,00	0,00
	[-] Belanja Insentif bagi ASN (Sekda) atas Pemungutan Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah					777.247,00					777.247,00	0,00
	Belanja Insentif bagi ASN atas Pemungutan Retribusi Daerah-Retribusi Jasa Usaha-Pemakaian Kekayaan Daerah	1 Tahun	Tahun	777.247,00	-	777.247,00	1 Tahun	Tahun	777.247,00	-	777.247,00	0,00
<b>Jumlah Anggaran Sub Kegiatan Sebelum :</b>						<b>18.829.656.485,00</b>						<b>18.829.656.485,00</b>
<b>Jumlah Anggaran Sub Kegiatan Sesudah :</b>												<b>18.829.656.485,00</b>

Kab. Tanah Laut  
Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah



MUHAMMAD DARMIN, S.IP, M.Si  
NIP. 196612271987031002

Pembahasan	:	
Tanggal	:	
Catatan	:	
1.		
2.		
Dst		

Tim Anggaran Pemerintahan Daerah				
No	Nama	NIP	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ismael Fahmi, SE, MT	197311281988021008	Ketua	
2	Muhammad Darmin, S.IP, M.Si	196612271987031002	Wakil Ketua I	
3	Ismael Fahmi, SE, MT	197311281988021008	Wakil Ketua II	
4	Dr. Rudy Imanika, M.Si	196809161900101001	Wakil Ketua III	
5	Dr. Ir. H. Akhmad Halim, MM, M.P	196801291993031007	Wakil Ketua IV	
6	H. Harul Rizki, S.Sos, M.Si	197002171980091001	Wakil Ketua V	
7	Andra Evony, S.STP, M.Si	197900281987111001	Wakil Ketua VI	
8	Gerby Yuliantono, SE	196607081983031002	Anggota	
9	Andra Evony, S.STP, M.Si	197900281987111001	Anggota	
10	Akhdad Zaki Nour, ST	197611211997031001	Wakil Koordinator I	
11	Septi Rina Kumala Sari, SE, M.E, AK	1977090219903122005	Anggota	
12	Iwahyudito, S.Kon	197900272005011013	Anggota	
13	Andi Mashadi, AP	197806231985111001	Anggota	
14	Abdul. SH, MH	197903031990033008	Anggota	
15	Yulis Shahr, ST	197807252008031001	Anggota	
16	Andi Mashadi, AP	197806231985111001	Anggota	
17	Heru Purwanto, S.AP	197404271995031353	Koordinator	
18	Alamyah, SE	198901051980031011	Anggota	
19	Paiman, ST	198905122007011032	Anggota	
20	Kasru, S.Sos	196806221990021001	Anggota	
21	Yudi Sri Wiantoro, SP	1975072312007011011	Anggota	
22	Guntoro, S.Sos	197909172000041018	Anggota	
23	Abdul Akbar, SH	198104032002121008	Anggota	
24	Shi Hadi, S.ST, MT	197409101989031005	Anggota	
25	Hj. Ina Safitri, S.Sos	197303291994032007	Anggota	
26	Indera Gunawan, A.Md	198205102006041014	Wakil Koordinator II	

**RENCANA KERJA ANGGARAN PERUBAHAN  
SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH  
(RKAP SKPD)**

**TAHUN ANGGARAN 2025**

Urusan	:	5.02	UNSUR PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN
Unit Organisasi	:	5.02.0.00.0.00.02.0000	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Sub Organisasi	:	5.02.0.00.0.00.02.0000	
Program	:	5.02.01	PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATENKOTA
Kegiatan	:	5.02.01.2.01	Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah
Sub Kegiatan	:	5.02.01.2.01.01	Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah
Sumber Pendanaan	:		PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)
Lokasi Kegiatan	:		Kantor BPKAD Kabupaten Tanah Laut
Waktu Pelaksanaan	:		Januari s.d Desember
Kelompok Sasaran	:		Dokumen Perencanaan SKPD
Jumlah 2024	:		
Jumlah 2025	:		
Jumlah 2026	:		

INDIKATOR	TOLAK UKUR KINERJA		SEBELUM PERUBAHAN		TARGET KINERJA		SETELAH PERUBAHAN		BERTAMBAH/ BERKURANG
	SEBELUM PERUBAHAN	SETELAH PERUBAHAN	SEBELUM PERUBAHAN	SETELAH PERUBAHAN					
<b>CAPAIAN PROGRAM</b>	IKM Sekretariat BPKAD	304 Sekretariat BPKAD							
<b>MASUKAN</b>	Dana yang dibutuhkan	Dana yang dibutuhkan							
<b>KELUARAN</b>	Jumlah Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	Jumlah Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah		8.930.693,30	7 Nilai		8.879.478,30		8.879.478,30
<b>HASIL</b>	Persentase Pemenuhan Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	Persentase Pemenuhan Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah			100%		100%		
Letter Belakang Perubahan	Penyesuaian anggaran belanja								
KELompok Sasaran : Kantor BPKAD									

Kode Rekening	URAIAN	SEBELUM PERUBAHAN					SETELAH PERUBAHAN					BERTAMBAH/ BERKURANG
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp.)	Ppn (Rp.)	JUMLAH (Rp)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp.)	Ppn (Rp.)	JUMLAH (Rp)	
1		3	4	5	6	7=(3x5)+6	8	9	10	11	12 (8x10)+11	13
5						8.930.693,30					8.879.478,30	-51.215,00
5	1 02					8.930.693,30					8.879.478,30	-51.215,00
5	1 02 01					8.930.693,30					8.879.478,30	-51.215,00
5	1 02 01 01					8.930.693,30					8.879.478,30	-51.215,00
5	1 02 01 01 0024					8.930.693,30					8.879.478,30	-51.215,00
											2.511.547	0
											1.545.120	0
											966.427	0
											2.511.547	0
											1.545.120	0
											966.427	0

[1] DPA SKPD Murni Tahun 2026  
 [2] Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah  
 Cetak tsIspefikasi : Hitam  
 Cover Buhkspefikasi : softcover



**RENCANA KERJA ANGGARAN PERUBAHAN  
SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH  
(RKAP SKPD)**

**TAHUN ANGGARAN 2025**

Urusan	:	5.02	UNSUR PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN
Unit Organisasi	:	5.02.0.00.0.00.02.0000	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Sub Organisasi	:	5.02.0.00.0.00.02.0000	
Program	:	5.02.01	PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN/KOTA
Kegiatan	:	5.02.01.2.01	Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah
Sub Kegiatan	:	5.02.01.2.01.07	Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah
Sumber Pendanaan	:		PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)
Lokasi Kegiatan	:		Kantor BPKAD Kabupaten Tanah Laut
Waktu Pelaksanaan	:		Januari s.d Desember
Kelompok Sasaran	:		Dokumen Pelaporan Kinerja SKPD
Jumlah 2024	:		
Jumlah 2025	:		
Jumlah 2026	:		

INDIKATOR	TOLAK UKUR KINERJA		SEBELUM PERUBAHAN		SETELAH PERUBAHAN		TARGET KINERJA		SEBELUM PERUBAHAN	SETELAH PERUBAHAN
	SEBELUM PERUBAHAN	SETELAH PERUBAHAN	SEBELUM PERUBAHAN	SETELAH PERUBAHAN	SEBELUM PERUBAHAN	SETELAH PERUBAHAN				
<b>CAPAIAN PROGRAM</b>										
<b>MASUKAN</b>										
<b>KELUARAN</b>										
<b>HASIL</b>										
Latar Belakang Perubahan										
KELOMPOK SASARAN : Kantor BPKAD										

Kode Rekening	URAIAN	SEBELUM PERUBAHAN					SETELAH PERUBAHAN					BERTAMBAH/ BERKURANG
		Koefisien	Satuan	Harga (Rp.)	PPh (Rp.)	JUMLAH (Rp.)	Koefisien	Satuan	Harga (Rp.)	PPh (Rp.)	JUMLAH (Rp.)	
<b>1</b>	<b>BEANJA DAERAH</b>											
5 1	BEANJA OPERASI											
5 1 02	Belanja Barang dan Jasa											
5 1 02 01	Belanja Barang											
5 1 02 01 01	Belanja Bahan Pakai Habis											
5 1 02 01 01 0024	Belanja Alat/Bahan untuk Kegiatan Kantor-Alat Tulis Kantor											
	[1] Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah											
	[1] Laporan Kinerja (LK) SKPD Tahun 2024											
	Cetak IsiSpesifikasi : Hitam	1.100	lembar	696	84.216	849.816	1.100	lembar	696	84.216	849.816	0
	Cetak IsiSpesifikasi : warna	800	lembar	2.048	180.224	1.818.624	800	lembar	2.048	180.224	1.818.624	0
	Cover BukuSpesifikasi : softcover	6	Buah	51.215	33.802	341.092	6	Buah	51.215	33.802	341.092	0



## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Nai Zamor  
 Umur : 22  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	
a. Sangat sesuai	4	
b. Sesuai	3	
c. Kurang Sesuai	2	
d. Tidak Sesuai	1	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	
a. Sangat mudah	4	
b. Mudah	3	
c. Kurang Mudah	2	
d. Tidak Mudah	1	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	
a. Sangat cepat	4	
b. Cepat	3	
c. Kurang Cepat	2	
d. Tidak Cepat	1	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	
a. Gratis / Sangat	4	
b. Murah / Sesuai	3	
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	
a. Sangat sesuai	4	
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3	
c. Kurang Sesuai	2	
d. Tidak Sesuai	1	

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	
a. Sangat kompeten	4	
b. Kompeten	3	
c. Kurang kompeten	2	
d. Tidak Kompeten	1	
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	
a. Sangat sopan dan ramah	4	
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3	
c. Kurang sopan dan ramah	2	
d. Tidak sopan dan ramah	1	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	
a. Sangat baik	4	
b. Baik	3	
c. Cukup	2	
d. Buruk	1	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	
a. Dikelola dengan baik	4	
<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3	
c. Ada tetapi kurang maksimal	2	
d. Tidak ada	1	

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. <del>Sangat setuju</del>  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 . Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Dowi  
 Umur : 29  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparat Desa (sebutkan)  
 Bantuan keu Desa  
 Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *		
	a. Sangat sesuai		4	a. Sangat kompeten	4
	b. Sesuai		3	b. Kompeten	3
	c. Kurang Sesuai		2	c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Sesuai	1	d. Tidak Kompeten	1		
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *		
	a. Sangat mudah		4	a. Sangat sopan dan ramah	4
	b. Mudah		3	b. Sopan dan ramah	3
	c. Kurang Mudah		2	c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak Mudah	1	d. Tidak sopan dan ramah	1		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *		
	a. Sangat cepat		4	a. Sangat baik	4
	b. Cepat		3	b. Baik	3
	c. Kurang Cepat		2	c. Cukup	2
d. Tidak Cepat	1	d. Buruk	1		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *		
	a. Gratis / Sangat		4	a. Dikelola dengan baik	4
	b. Murah / Sesuai		3	b. Berfungsi kurang maksimal	3
	c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai		2	c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	d. Tidak ada	1		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *				
	a. Sangat sesuai	4			
	b. Sesuai	3			
	c. Kurang Sesuai	2			
d. Tidak Sesuai	1				

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input type="radio"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/11/2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : FITRIAXTI  
 Umur : 28  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA ADARAT DESA (sebutkan)  
BANTUAN KEHATAMAN DESA  
 Jenis Layanan yang diterima :

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-7-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Annisa Aelia  
 Umur : 21  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : APRAT DESA, Baganan Kesu Base

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	4 3 2 1	<input type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Sri Xlova S.  
 Umur : 37  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINYA ADIKAT DESA (sebutkan)  
Bantuan ke Desa  
 Jenis Layanan yang diterima :

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	4 3 2 1	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada

<p>10. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jajan, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21/1/25      Jam Survei :  08.00 - 12.00\*       13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Rahmadi  
 Umur : 37  
 Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII       DIV/S1       S2       S3  
Sederajat      Sederajat      Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparat Desa (sebutkan)  
 Bantuan Kpu Desa  
 Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai b. <input type="checkbox"/> Sesuai c. <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai d. <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah b. <input type="checkbox"/> Mudah c. <input type="checkbox"/> Kurang Mudah d. <input type="checkbox"/> Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat b. <input type="checkbox"/> Cepat c. <input type="checkbox"/> Kurang Cepat d. <input type="checkbox"/> Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	a. <input checked="" type="checkbox"/> Gratis / Sangat b. <input type="checkbox"/> Murah / Sesuai c. <input type="checkbox"/> Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. <input type="checkbox"/> Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai b. <input type="checkbox"/> Sesuai c. <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai d. <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten b. <input type="checkbox"/> Kompeten c. <input type="checkbox"/> Kurang kompeten d. <input type="checkbox"/> Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah b. <input type="checkbox"/> Sopan dan ramah c. <input type="checkbox"/> Kurang sopan dan ramah d. <input type="checkbox"/> Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik b. <input type="checkbox"/> Baik c. <input type="checkbox"/> Cukup d. <input type="checkbox"/> Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	a. <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik b. <input type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal c. <input type="checkbox"/> Ada tetapi kurang maksimal d. <input type="checkbox"/> Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Annisa  
 Umur : 31  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA Anggota Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan Kew. Noni

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	
a. Sangat sesuai	4		a. Sangat kompeten	4	
b. Sesuai	3		b. Kompeten	3	
c. Kurang Sesuai	2		c. Kurang kompeten	2	
d. Tidak Sesuai	1		d. Tidak Kompeten	1	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	
a. Sangat mudah	4		a. Sangat sopan dan ramah	4	
b. Mudah	3		b. Sopan dan ramah	3	
c. Kurang Mudah	2		c. Kurang sopan dan ramah	2	
d. Tidak Mudah	1		d. Tidak sopan dan ramah	1	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	
a. Sangat cepat	4		a. Sangat baik	4	
b. Cepat	3		b. Baik	3	
c. Kurang Cepat	2		c. Cukup	2	
d. Tidak Cepat	1		d. Buruk	1	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	
a. Gratis / Sangat	4		a. Dikelola dengan baik	4	
b. Murah / Sesuai	3		b. Berfungsi kurang maksimal	3	
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2		c. Ada tetapi kurang maksimal	2	
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1		d. Tidak ada	1	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *				
a. Sangat sesuai	4				
b. Sesuai	3				
c. Kurang Sesuai	2				
d. Tidak Sesuai	1				

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21-12-25      Jam Survei :  08.00 - 12.00\*       13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Nama : Ramlah  
 Umur : 29  
 Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII       DIV/S1       S2       S3  
Sederajat      Sederajat      Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 LAINNYA Anggota bank (sebutkan)  
Bantuan keu Desa  
 Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-12/2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Laili Sari  
 Umur : 26  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Aparat dan Bantuan ke Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	a. Gratis / Sangat b. Murah / Sesuai c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi kurang maksimal d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dll)</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-24 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Arwah  
 Umur : 50  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA aparat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan tan. Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	p *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Ayu DP  
 Umur : 24  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Aparat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Risman  
 Umur : 27  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  Di/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima :  Bantuan ke Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : M. Muhaimin  
 Umur : 43  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA praktik desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan ke Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3	b. Kompeten	3
c. Kurang Sesuai	2	c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Sesuai	1	d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Mudah	3	b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang Mudah	2	c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak Mudah	1	d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
b. Cepat	3	b. Baik	3
c. Kurang Cepat	2	c. Cukup	2
d. Tidak Cepat	1	d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4	a. Dikelola dengan baik	4
b. Murah / Sesuai	3	<input checked="" type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *		
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4		
b. Sesuai	3		
c. Kurang Sesuai	2		
d. Tidak Sesuai	1		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1/25 - Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Andr.  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Arakal Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Paman Kaw Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufisasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang tarimakaah", dll)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-25 , Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Dian Cholid  
 Umur : 47  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Aparat Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah <input type="checkbox"/> b. Mudah <input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah <input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat <input type="checkbox"/> b. Cepat <input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat <input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat <input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai <input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai <input type="checkbox"/> b. Sesuai <input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten <input type="checkbox"/> b. Kompeten <input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik <input type="checkbox"/> b. Baik <input type="checkbox"/> c. Cukup <input type="checkbox"/> d. Buruk	4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik <input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal <input type="checkbox"/> d. Tidak ada	4 3 2 1

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Yulian Marta -  
 Umur : 34  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	4
b. <input type="checkbox"/> Sesuai	3
c. <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	2
d. <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. <input type="checkbox"/> Sangat mudah	4
b. <input checked="" type="checkbox"/> Mudah	3
c. <input type="checkbox"/> Kurang Mudah	2
d. <input type="checkbox"/> Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat	4
b. <input type="checkbox"/> Cepat	3
c. <input type="checkbox"/> Kurang Cepat	2
d. <input type="checkbox"/> Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. <input checked="" type="checkbox"/> Gratis / Sangat	4
b. <input type="checkbox"/> Murah / Sesuai	3
c. <input type="checkbox"/> Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. <input type="checkbox"/> Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	4
b. <input type="checkbox"/> Sesuai	3
c. <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	2
d. <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten	4
b. <input type="checkbox"/> Kompeten	3
c. <input type="checkbox"/> Kurang kompeten	2
d. <input type="checkbox"/> Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. <input type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah	4
b. <input checked="" type="checkbox"/> Sopan dan ramah	3
c. <input type="checkbox"/> Kurang sopan dan ramah	2
d. <input type="checkbox"/> Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik	4
b. <input type="checkbox"/> Baik	3
c. <input type="checkbox"/> Cukup	2
d. <input type="checkbox"/> Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik	4
b. <input type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal	3
c. <input type="checkbox"/> Ada tetapi kurang maksimal	2
d. <input type="checkbox"/> Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. <small>(Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</small></p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). <small>(Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang tertamakath", dsb)</small></p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-12-25 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Sugeng  
 Umur : 56  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4
<input type="checkbox"/> b. Mudah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>		<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufloskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/12/2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Ah madi  
 Umur : 25  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA  Aparat Desa (sebutkan)  
Bantuan keu Desa  
 Jenis Layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat kompeten	4
<input type="checkbox"/> b. Sesuai	3	<input type="checkbox"/> b. Kompeten	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> c. Kurang kompeten	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak Kompeten	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat mudah	4	<input type="checkbox"/> a. Sangat sopan dan ramah	4
<input checked="" type="checkbox"/> b. Mudah	3	<input checked="" type="checkbox"/> b. Sopan dan ramah	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Mudah	2	<input type="checkbox"/> c. Kurang sopan dan ramah	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Mudah	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak sopan dan ramah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat cepat	4	<input type="checkbox"/> a. Sangat baik	4
<input type="checkbox"/> b. Cepat	3	<input checked="" type="checkbox"/> b. Baik	3
<input type="checkbox"/> c. Kurang Cepat	2	<input type="checkbox"/> c. Cukup	2
<input type="checkbox"/> d. Tidak Cepat	1	<input type="checkbox"/> d. Buruk	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
<input checked="" type="checkbox"/> a. Gratis / Sangat	4	<input checked="" type="checkbox"/> a. Dikelola dengan baik	4
<input type="checkbox"/> b. Murah / Sesuai	3	<input type="checkbox"/> b. Berfungsi kurang maksimal	3
<input type="checkbox"/> c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2	<input type="checkbox"/> c. Ada tetapi kurang maksimal	2
<input type="checkbox"/> d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1	<input type="checkbox"/> d. Tidak ada	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *		
<input type="checkbox"/> a. Sangat sesuai	4		
<input checked="" type="checkbox"/> b. Sesuai	3		
<input type="checkbox"/> c. Kurang Sesuai	2		
<input type="checkbox"/> d. Tidak Sesuai	1		

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input checked="" type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat setuju  <input type="checkbox"/> b. Setuju  <input type="checkbox"/> c. Kurang setuju  <input type="checkbox"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :  08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Irma S

Umur : 24

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA Aparat Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>P *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang sermakanah", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  b. Setuju  c. Kurang setuju  d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21/1-25

Jam Survei :  08.00 - 12.00\*

13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Ayu Fadila -

Umur : 29

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA Aparat Desa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Bantuan kea Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P *
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P *
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P *
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P *
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P *
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P *
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p>a. Sangat setuju  <input checked="" type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufiasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BPKAD KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-1-2025 Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Nama : Rakhmae Ikhli  
 Umur : 30  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD/  SMP/  SMA/  DI/DII/DIII  DIV/S1  S2  S3  
Sederajat Sederajat Sederajat  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRALUSAHA  
 LAINNYA Harah Desa (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : Bantuan keu Desa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P*
a. Sangat mudah	4
b. Mudah	3
c. Kurang Mudah	2
d. Tidak Mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang Cepat	2
d. Tidak Cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	P*
a. Gratis / Sangat	4
b. Murah / Sesuai	3
c. Cukup Mahal / Kurang Sesuai	2
d. Sangat Mahal / Tidak Sesuai	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*
a. Sangat sesuai	4
b. Sesuai	3
c. Kurang Sesuai	2
d. Tidak Sesuai	1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*
a. Sangat kompeten	4
b. Kompeten	3
c. Kurang kompeten	2
d. Tidak Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*
a. Sangat sopan dan ramah	4
b. Sopan dan ramah	3
c. Kurang sopan dan ramah	2
d. Tidak sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Cukup	2
d. Buruk	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*
a. Dikelola dengan baik	4
b. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Ada tetapi kurang maksimal	2
d. Tidak ada	1

<p>10. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku. (Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>12. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>11. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan ini.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>	<p>13. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli). (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terimakasih", dsb)</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Sangat setuju  <input type="radio"/> b. Setuju  <input type="radio"/> c. Kurang setuju  <input type="radio"/> d. Tidak setuju</p>	<p>p *</p> <p>4 3 2 1</p>
<p>Pendapat/Saran/Masukan tentang pelayanan:</p>			