

# LAPORAN SEMESTER I

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI II GORONTALO**



## KATA PENGANTAR

Pertama-tama Rasa Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan RidhoNya lah kami dapat menyelesaikan Laporan Semester I tentang Survei Kepuasan Masyarakat di kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo untuk periode bulan Januari hingga bulan Juni tahun 2024 ini. Laporan ini memuat hasil survei kepuasan dari masyarakat atas pelayanan publik yang berlaku di kantor BWS Sulawesi II Gorontalo pada hari kerja yaitu (hari senin hingga jumat).

Adapun tujuan dari penyusunan laporan SKM ini untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang hasil kinerja dari pegawai pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada khalayak/masyarakat. Tidak lupa kami mengucapkan terima kasih kepada Kepala BWS Sulawesi II Gorontalo bapak Parlinggoman Simanungkalit ST.,MPSDA, Kepala Subbagian Umum dan Tata Usaha ibu Risnawati T. Dangkoa, S.H.,M.Si, para Kepala Seksi dan PPK Ketatalaksanaan bapak Abd. Hamid Muhidin,ST yang selalu memberikan fasilitas sarana dan prasarana serta selalu mendukung kegiatan-kegiatan pelayanan publik dilingkungan BWS Sulawesi II Gorontalo ini.

Kami berharap, dari laporan SKM ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk menjadi lebih baik lagi demi mencapai tujuan organisasi bersama dilingkungan Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian PUPR.

Tim Komunikasi Publik BWS Sulawesi II Gorontalo

Semester I Tahun 2024

## Daftar Isi

• KATA PENGANTAR.....	1
• BAB I Pendahuluan .....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan .....	5
• BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	6
2.1. Pelaksana SKM.....	6
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	8
• BAB III HASIL PENGELOLAAN DATA SKM.....	9
3.1. Jumlah Responden SKM .....	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
• BAB IV ANALISA HASIL .....	11
4.1. Analisa Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur layanan .....	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	11
• BAB V LAMPIRAN .....	13

## **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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Teknik Bendungan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 publik yang telah diberikan oleh Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk kedepan semakin lebih baik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik karena dengan adanya survey SKM kita dapat mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi saran dan masukan dari masyarakat;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo.

### Manfaat Pelaksanaan SKM ialah :

1. Pimpinan UPT (Kepala Balai) maupun tingkat pembina dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di kantor BWS Sulawesi II Gorontalo
2. Pimpinan UPT (Kepala Balai) maupun tingkat Pembina dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Hasil laporan SKM ini dapat menjadi bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat (SKM);

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan hal positif, antara 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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo.

### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuisisioner Google Form (Plat Form Google) yang disebarkan kepada pengguna layanan permohonan data. Kuisisioner terdiri dari 9 unsur 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 pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo Yaitu :

- A. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- B. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- C. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- D. Biaya atau tarif : Biaya atau 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.
- E. 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.
- F. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

- G. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- H. 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).
- I. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara daring (*online*) pada jam kerja kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo yaitu pada hari kerja (Senin sampai Jum'at). Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden yang telah menerima layanan, dan kuesioner dapat diisi melalui website permintaan data kami di tautan :

<https://forms.zohopublic.com/bwssulawesiiigorontalo/form/SurveyLayananInformasiPermintaanData/formperma/ehDlBzBbYijPQmg6UbzwZkuolK5ZeYW9I7IPSWnj5YY>

Dengan cara ini penerima layanan dapat melakukan pengisian sendiri setelah selesai mendapat pelayanan yang mereka butuhkan.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periode per 1 bulan penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 bulan (1 semester) dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari – Juni 2024
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2024
3.	Pengelolaan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan di kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 sejak bulan Januari hingga bulan Juni, maka populasi penerima layanan pada kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 45 pemohon. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sesuai Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 14 tahun 2017. Berdasarkan table Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 10 orang dan data penentuan jumlah responden dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Untuk jumlah Populasi permintaan data di kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo pada periode (bulan Januari – bulan Juni) berjumlah 45 pemohon, jika melihat tabel

Krejcie and Morgan sesuai Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 14 tahun 2017 untuk sampel kami berada pada jumlah 40 sampel.

### BAB III HASIL PENGELOLAAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dari 40 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	25
		Perempuan	15
2.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	16
		PNS	14
		Swasta/Wiraswasta	10
		Lainnya	-

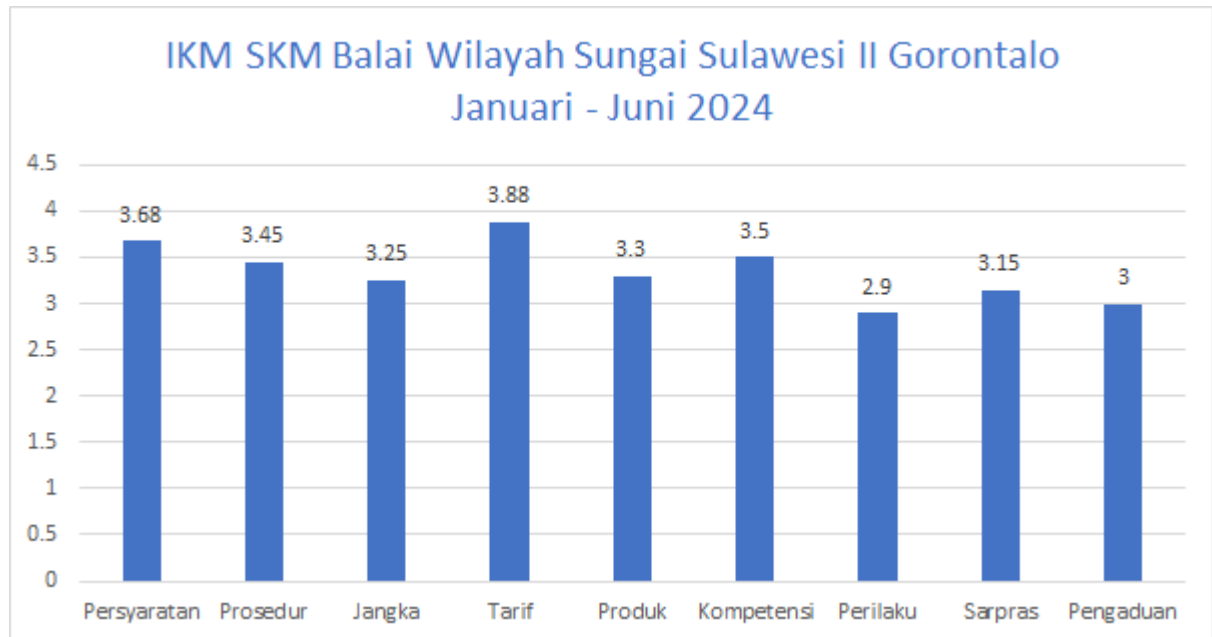
#### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengelolaan data SKM menggunakan Excel Template olah data SKM dan diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.68	3.45	3.25	3.88	3.30	3.50	2.90	3.15	3.00
Kategori	A	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Pelayanan	82,78 (A atau sangat baik)								

Gambar Diagram 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV ANALISA HASIL**

### **4.1. Analisa Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur layanan**

Berdasarkan hasil Pengelolaan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada unsur pelayanan U7 (Perilaku Pelaksana) mendapat nilai terendah yaitu 2.90 dengan kategori B atau Baik;
2. Sedangkan 7 unsur layanan lainnya dengan 2 unsur nilai tertinggi yaitu pada U4 (Biaya/Tarif) mendapat nilai 3.88 dan U1 (Pesyaratan) mendapat nilai 3.68;
3. Responden memberikan apresiasi dan kesan yang baik terhadap kemudahan pelayanan karena dapat diakses dari mana saja sehingga mempermudah pelayanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran atau kritik yang telah disediakan, diperoleh beberapa kekurangan mengenai waktu penyelesaian atau kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan informasi data. Hal ini dikarenakan kurangnya SDM yang mengelolah informasi/data di BWS Sulawesi II Gorontalo. Maka dari itu, nantinya akan lebih dipercepat lagi memberikan respon terhadap permohonan pelayanan yang dibutuhkan.

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

Hasil analisa tersebut sangat dibutuhkan untuk perbaikan kualitas pelayanan 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, dan hasilnya sebagai berikut :

- Pada unsur pelayanan (U7) perilaku pelaksana yang hanya mendapatkan nilai survei 2.90 akan dilakukan evaluasi oleh tim Sekertariat PPID BWS Sulawesi II Gorontalo untuk selanjutnya diberikan kegiatan peningkatan kapasitas dalam pelayanan public atau internalisasi pelayanan publik mengenai memberikan keefisiensi waktu saat menyusun data yang diminta pemohon. Agar waktu efisien yang diharapkan masyarakat dalam pelayanan publik dapat terealisasi.

- Pada unsur pelayanan (U9) Sarana dan Prasarana yang hanya mendapat nilai survei 3.00 akan dilakukan penambahan alat *touch screen* baru (Kiosk) untuk mempermudah masyarakat dalam menginput berkas permohonan data secara mandiri.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan di Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pada kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik dengan nilai SKM 82.78;
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku pelaksana dengan nilai 2.90;
- Sedangkan 8 unsur layanan dengan 2 unsur tertinggi yaitu biaya atau tarif pelayanan mendapatkan nilai 3.88 dan diikuti dengan nilai persyaratan dengan nilai 3.68 akan kami pertahankan dan terus diperbaiki agar kualitas pelayanan BWS Sulawesi II Gorontalo terus membaik.
- Untuk pengimputan nilai IKM unit pelayanan publik pada link: <https://bit.ly/SKM2024DitjenSDA> terjadi pembulatan nilai dari semula 82.78 menjadi 83.60.

Gorontalo, Juni 2024

Kepala Subbagian Umum dan Tata Usaha  
Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo

  
**Risnawati T. Dangkua, SH.M.Si**  
NIP. 197309282010012001



tertbg/ unsur				0.404	0.380	0.358	0.426	0.363	0.385	0.319	0.347	0.330	3.311
<b>IKM Unit pelayanan</b>												**) 82.775	
<b>Keterangan :</b>												<b>NILAI RATA- RATA</b>	
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	<b>No.</b>	<b>R PELAYANAN</b>									
- NRR	=	Nilai rata-rata	U1	Persyaratan								3.68	
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur								3.45	
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U3	Waktu Penyelesaian								3.25	
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U4	Biaya/Tarif								3.88	
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan								3.30	
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,11	U6	Kompetensi Pelaksana								3.50	
			U7	Perilaku Pelaksana								2.90	
			U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuka								3.15	
			U9	Sarana dan prasarana								3.00	
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>												<b>82.78</b>	

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 62,51 - 81,25
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

# Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Layanan Informasi Publik BWS Sulawesi II Gorontalo

Laman ini diperuntukkan untuk masyarakat umum dalam rangka melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo

[kompu.bwssulawesi2@gmail.com](mailto:kompu.bwssulawesi2@gmail.com) [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Survei \*

Tanggal

Jam Survei \*

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Berikutnya

Kosongkan formulir

**PROFIL**

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki
- Perempuan

Pendidikan \*

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan \*

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- MAHASISWA
- Yang lain:

## Pendapat Responden tentang Pelayanan Informasi Publik di kantor BWS Sulawesi II Gorontalo

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Pelayanannya ? \*

- 1. Tidak Sesuai.
- 2. Kurang Sesuai
- 3. Sesuai
- 4. Sangat Sesuai

2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? \*

- 1. Tidak mudah
- 2. Kurang mudah
- 3. Mudah
- 4. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? \*

- 1. Tidak cepat
- 2. Kurang cepat
- 3. Cepat
- 4. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? \*

- 1. Sangat mahal
- 2. Cukup mahal
- 3. Murah
- 4. Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? \*

- 1. Tidak sesuai
- 2. Kurang sesuai
- 3. Sesuai
- 4. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? \*

- 1. Tidak kompeten
- 2. Kurang kompeten
- 3. Kompeten
- 4. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

7. Bagaimana pendapat saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

- 1. Tidak sopan dan ramah
- 2. Kurang sopan dan ramah
- 3. Sopan dan ramah
- 4. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada kantor BWS Sulawesi II Gorontalo ? \*

- 1. Buruk
- 2. Cukup
- 3. Baik
- 4. Sangat

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan publik di kantor BWS Sulawesi II Gorontalo ? \*

- 1. Tidak ada
- 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- 3. Berfungsi kurang maksimal
- 4. Dikelola dengan baik

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan](#)

Privasi