



KEMENPKP
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN
PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN JAWA III

**KEMENTERIAN
PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN**

Triwulan II Tahun 2026



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN JAWA III**
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
TRIWULAN II TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (QR Code/Website Klinik PKP) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 3 (tiga) bulan sekali (Triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan (Triwulan).

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Lampiran II Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 yakni jumlah minimal sampel responden dihitung berdasarkan total populasi pengguna layanan pada periode sebelumnya .

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

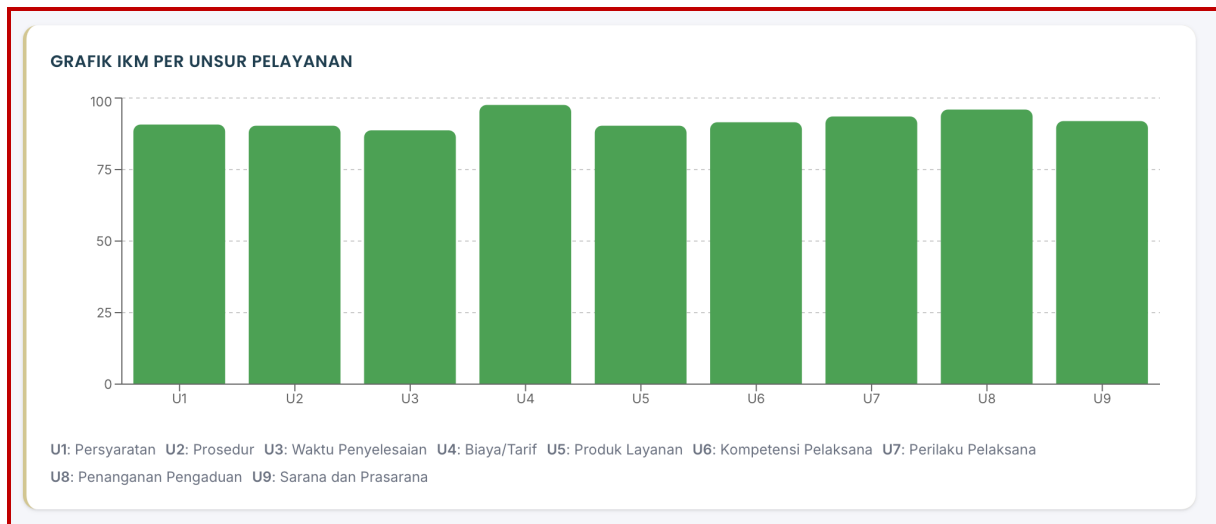
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	15	48,4%
		Perempuan	16	51,6%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	3,2%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	11	35,5%
		D1/D2/D3	1	3,2%
		D4/S1	14	45,2%
		S2	4	12,9%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	3	9,7%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	1	3,2%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	1	3,2%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	31	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

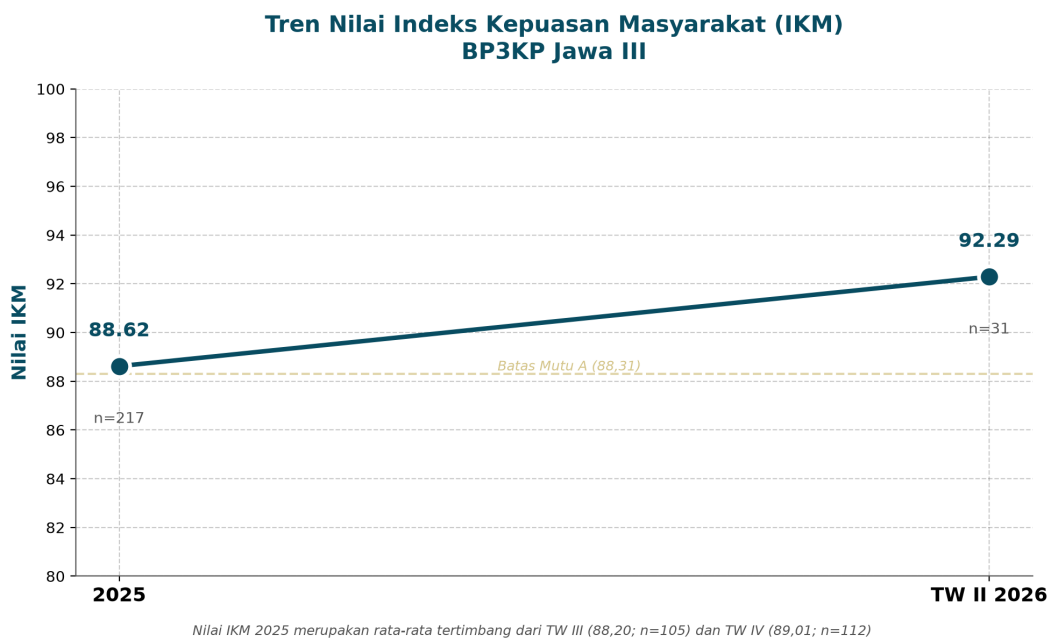
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarana Prasarana	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Informasi Perumahan & Kawasan Permukiman	20	92.50	92.51	93.75	98.34	93.75	93.75	93.75	95.00	93.75	94.12
2.	Klinik PKP BP3KP Jawa III	6	91.67	91.67	83.33	95.83	87.50	91.67	100.00	100.00	95.83	93.06
3.	Bantuan Prasarana, Sarana, dan Utilitas (PSU)	3	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	83.33	91.67	100.00	75.00	83.33
4.	Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)	2	93.75	87.50	75.00	91.75	87.50	81.25	75.00	87.50	87.50	85.19
Rerata IKM Per Unsur			90.73	90.33	88.71	97.59	90.32	91.53	93.55	95.97	91.94	92.30
IKM Unit Layanan			92,29									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Tren Nilai SKM

Tren nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BP3KP Jawa III pada Tahun 2025 dan Tahun 2026 menunjukkan peningkatan yang positif. Berikut disajikan grafik tren IKM beserta data pendukungnya:



Berdasarkan data pada tabel di atas, tren nilai IKM BP3KP Jawa III menunjukkan peningkatan yang positif. Pada Tahun 2025, IKM tercatat sebesar 88,62 dengan Mutu A (Sangat Baik) yang merupakan rata-rata tertimbang dari capaian Triwulan III dan Triwulan IV. Pada Tahun 2026, nilai IKM meningkat menjadi

92,29 dengan Mutu A (Sangat Baik). Peningkatan nilai IKM dari 88,62 pada tahun 2025 menjadi 92,29 ini menunjukkan bahwa BP3KP Jawa III telah berhasil mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan. Capaian IKM yang melampaui batas Mutu A (88,31) pada kedua periode mengindikasikan bahwa masyarakat semakin merasakan manfaat dan kualitas layanan yang diberikan oleh BP3KP Jawa III.

Catatan: Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2025 belum memiliki data IKM karena masih dalam masa transisi organisasi dari Kementerian PUPR ke Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman (PKP). Nilai IKM Tahun 2025 merupakan rata-rata tertimbang dari Triwulan III dan Triwulan IV Tahun 2025. (*) Total responden Tahun 2025 merupakan akumulasi responden Triwulan III (105 orang) dan Triwulan IV (112 orang).

2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM terhadap 31 responden, seluruh unsur pelayanan menunjukkan nilai IKM dalam kategori A (Sangat Baik) dengan rentang nilai 88,71 hingga 97,58. Nilai IKM Unit Layanan tercatat sebesar 92,29 (Mutu A/Sangat Baik).

No	Unsur Pelayanan	IKM	Mutu	Keterangan
1	Biaya/Tarif	97,58	A	Tertinggi
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,97	A	
3	Perilaku Pelaksana	93,55	A	
4	Sarana dan Prasarana	91,94	A	
5	Kompetensi Pelaksana	91,53	A	
6	Persyaratan	90,73	A	
7	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,32	A	Perlu perhatian
8	Waktu Penyelesaian	88,71	A	Terendah / prioritas
9	Produk Layanan	90,32	A	Perlu perhatian

Secara kualitatif, dari kritik dan saran yang disampaikan oleh responden, sebagian besar memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan BP3KP Jawa III, antara lain: "Pelayanan baik", "sudah sangat baik", "sudah cukup memuaskan", serta "luar biasa, pertahankan". Beberapa responden menyampaikan apresiasi terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas layanan.

Terdapat pula masukan konstruktif dari penerima manfaat Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) yang menyampaikan harapan agar nilai bantuan dapat ditingkatkan seiring dengan kenaikan harga material dan upah tukang. Selain itu, terdapat responden yang menyampaikan kebutuhan akan informasi perumahan subsidi yang lebih lengkap. Secara umum, tidak ditemukan keluhan signifikan terkait persyaratan layanan atau perilaku petugas, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan BP3KP Jawa III telah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan masyarakat.

Atas dasar hasil analisis tersebut, BP3KP Jawa III menyusun rencana tindak lanjut yang difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada tiga unsur dengan nilai IKM terendah yaitu Waktu Penyelesaian, Prosedur, dan Produk Layanan. Rencana tindak lanjut disusun dengan memperhatikan masukan dari responden serta target peningkatan nilai IKM pada periode mendatang. Berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan ke depan:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Mengoptimalkan sistem antrian maupun alur pelayanan dengan digitalisasi layanan untuk mengurangi waktu tunggu dan penyelesaiannya	Triwulan III 2026	Subbagian Umum dan Tata Usaha
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mempublikasikan SOP pelayanan, Surat Keputusan, Perjanjian Kerjasama, dan Produk Hukum lainnya agar bisa diakses langsung oleh masyarakat	Triwulan III 2026	Subbagian Umum dan Tata Usaha
3	Produk Layanan	Mengembangkan media informasi layanan berbasis digital (Warung Jati, Kang Jati)	Triwulan III 2026	Klinik PKP BP3KP Jawa III

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

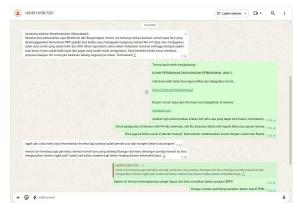
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III periode TW IV Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (TW IV Tahun 2025)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi	Mutu
1	Persyaratan	3.692	92.30	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.533	88.32	A
3	Waktu Penyelesaian	3.500	87.50	B
4	Biaya/Tarif	3.563	89.06	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.580	89.51	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.473	86.83	B
7	Perilaku Pelaksana	3.568	89.21	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.598	89.96	A
9	Sarana dan Prasarana	3.536	88.39	A
	IKM Unit Layanan (BP3KP Jawa III dan Klinik PKP)	3.560	89.01	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (TW IV Tahun 2025). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Menambah petugas pelayanan pada hari Senin dan Jumat (peak hours) untuk mempercepat layanan informasi.	Sudah	Menambah petugas pelayanan yang standby dalam memberikan pelayanan dan menerima aduan masyarakat dari 1 orang menjadi 2 orang. Tantangan: Petugas tambahan yang diperbantukan mungkin tidak memiliki pemahaman teknis sedalam petugas pelayanan sebelumnya, sehingga berpotensi memicu salah informasi saat melayani masyarakat jika tidak diberikan pembekalan kilat.	
2	Melaksanakan refreshment training service excellent secara berkala (setiap 6 bulan) dan pelatihan teknis spesifik perumahan.	Sudah	Standardisasi mutu pelayanan prima (<i>service excellent</i>) dan pembaruan pengetahuan regulasi perumahan bagi petugas keamanan Tantangan: Mengingat pelatihan dilakukan secara rutin, muncul risiko kejenuhan (<i>boredom</i>) dari petugas jika metode pelatihan monoton dan tidak interaktif, sehingga materi dinilai sekadar formalitas.	
3	Mengembangkan jangkauan layanan Klinik PKP untuk meningkatkan jangkauan informasi rumah subsidi dan rumah layak huni.	Sudah	Dilaksanakan dengan Sosialisasi Peningkatan Jangkauan Layanan Klinik PKP pada Rabu, 29 April 2026. Tantangan: Update terkait informasi RTLH maupun rumah subsidi belum secara real time, sehingga terjadi keterlambatan informasi yang disampaikan ke masyarakat.	https://www.krsjawa3.com/jawa-iii/berita/233

4	Menambahkan fitur notifikasi otomatis (email/WhatsApp) ke pelapor terkait status tindak lanjut pengaduan pada dashboard online.	Sudah	Modernisasi transparansi publik dengan mengintegrasikan sistem <i>gateway</i> (WhatsApp/Email API) ke dalam dashboard pengaduan online Tantangan: Pengiriman notifikasi WhatsApp massal yang resmi (<i>WhatsApp Business API</i>) membutuhkan biaya kuota per pesan atau biaya langganan bulanan yang harus dianggarkan secara rutin.	
5	Menyusun materi edukasi tambahan berupa infografis dan studi kasus untuk Layanan Pemanfaatan Rumah dan akses rumah layak huni.	Sudah	Terdapat infografis sebaran RTLH yang dapat diakses oleh masyarakat secara real time melalui website Klinik PKP yakni : https://www.rtlh.krsjawa3.com/ Tantangan: Memastikan hasil infografis memiliki standar visual yang rapi, modern, dan tidak padat teks agar esensi informasinya.	https://www.rtlh.krsjawa3.com/
6	Menerbitkan sertifikat kompetensi bagi mahasiswa magang mandiri yang telah menyelesaikan program magang.	Sudah	Formalisasi dan peningkatan kualitas program magang mandiri di BP3KP Jawa III dengan menerbitkan sertifikat magang bagi mahasiswa yang sudah menyelesaikan program magangnya Tantangan: Menyusun indikator atau rubrik penilaian kompetensi yang baku dan adil bagi mahasiswa magang agar sertifikat yang dikeluarkan benar-benar mencerminkan kemampuan mereka di lapangan	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 31 orang mengisi SKM pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III di Triwulan II Tahun 2026. Layanan Layanan Informasi Perumahan & Kawasan Permukiman menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 20 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,29. Hal tersebut menunjukkan adanya peningkatan kinerja yang konsisten dan berkesinambungan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III dari tahun 2025 ke tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem Mekanisme dan Prosedur Waktu Penyelesaian, serta Produk Layanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Yogyakarta, Juni 2026

**Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan
Kawasan Permukiman Jawa III,**



Ir. Aldino Herupriawan, S.T.,M.T.,CROP.

NIP. 198201182009121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

BP3KP Jawa III
SKM 2026

1

2

3

4

5

VerifikasiUnit LayananData DiriPenilaianKirim

Verifikasi Pendaftaran

Masukkan nomor HP yang Anda daftarkan di Buku Tamu

Nomor HP

08xxxxxxxxxx

Cari Data →

[Tidak terdaftar? Isi manual](#)

BP3KP Jawa III
SKM 2026

✓1

2

3

4

5

VerifikasiUnit LayananData DiriPenilaianKirim

Langkah 2 – Unit Layanan

Pilih layanan yang Anda gunakan:

Klinik PKP BP3KP Jawa III

Layanan Informasi Perumahan dan Kawasan Permukiman

Konsultasi Teknis Perumahan dan Kawasan Permukiman

Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Bantuan Prasarana, Sarana, dan Utilitas (PSU)

Bantuan Rumah Susun (Rusun)

Bantuan Penanganan Kawasan Kumuh

← Kembali

Lanjut →

✓1

✓2

3

4

5

VerifikasiUnit LayananData DiriPenilaianKirim

Langkah 3 – Data Diri

Nama Lengkap *

Nama sesuai identitas

Keperluan / Tujuan Kunjungan *

Contoh: Konsultasi teknis perumahan

Nomor HP *

08xxxxxxxxxx

Email *

email@domain.com

Kelompok Usia *Jenis Kelamin *

Pilih usiaPilih

Pendidikan Terakhir *

Pilih pendidikan

Pekerjaan *

Pilih pekerjaan

Apakah Anda penyandang disabilitas / pendamping penyandang disabilitas? *

☐ Ya ☐ Tidak

Data dan Informasi yang Bapak/Ibu berikan hanya dipergunakan untuk kepentingan survei dan dilindungi kerahasiaannya sesuai ketentuan yang berlaku.
☐ Saya menyetujui bahwa data yang saya berikan digunakan untuk keperluan Survei Kepuasan Masyarakat BP3KP Jawa III.

← Kembali

Lanjut →

17

P9 Bebas Percaloan Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan 1 Sangat tidak setuju 2 Tidak setuju 3 Setuju 4 Sangat setuju	P11a Respons Petugas Petugas merespon kebutuhan dengan cepat 1 Sangat tidak setuju 2 Tidak setuju 3 Setuju 4 Sangat setuju
P10 Kesesuaian Produk Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan 1 Sangat tidak sesuai 2 Tidak sesuai 3 Sesuai 4 Sangat sesuai	P11b Respons Aplikasi Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) 1 Sangat tidak cepat 2 Tidak cepat 3 Cepat 4 Sangat cepat
P12a Keramahan Petugas Petugas melayani saya dengan ramah 1 Sangat tidak setuju 2 Tidak setuju 3 Setuju 4 Sangat setuju	P13 Keadilan Layanan Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi 1 Sangat tidak setuju 2 Tidak setuju 3 Setuju 4 Sangat setuju
P12b Kemudahan Fitur Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan 1 Sangat tidak setuju 2 Tidak setuju 3 Setuju 4 Sangat setuju	P14 Bebas Imbalan Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan 1 Sangat tidak setuju 2 Tidak setuju 3 Setuju 4 Sangat setuju

P15 Akses Pengaduan

Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

1 Sangat tidak setuju

2 Tidak setuju

3 Setuju

4 Sangat setuju

P16a Sarana Prasarana

Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan

1 Sangat tidak setuju

2 Tidak setuju

3 Setuju

4 Sangat setuju

P16b Sistem Online

Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan

1 Sangat tidak setuju

2 Tidak setuju

3 Setuju

4 Sangat setuju

← Kembali

Lanjut →

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

