



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (TW II) TAHUN 2026

BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN JAWA IV

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Tren Nilai SKM	6
2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV	
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	23

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 IV 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 IV. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarakan 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 IV 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Lampiran II Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 243 orang dan sampel sebanyak 149 responden. Namun, responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat hanya 18 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

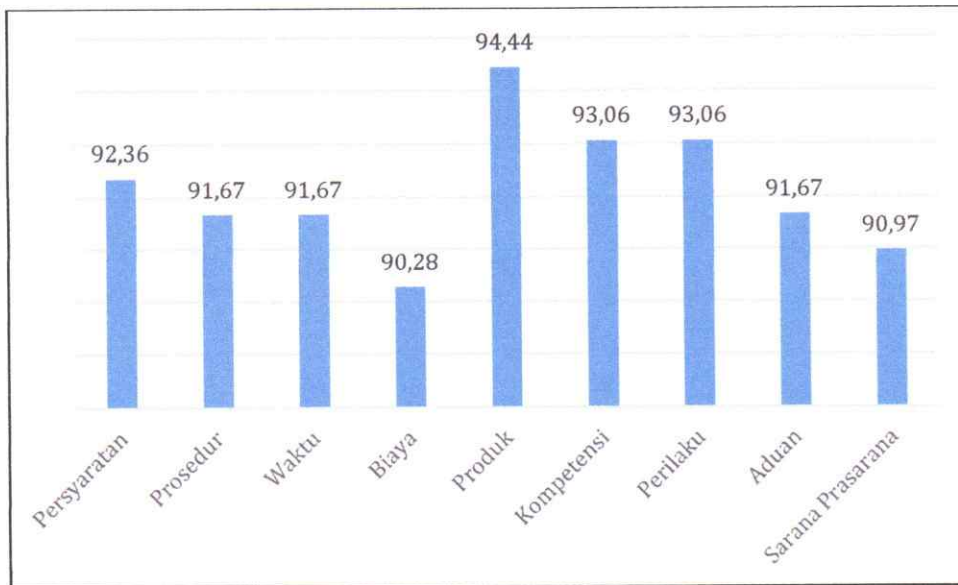
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	9	50%
		Perempuan	9	50%
2	Pendidikan	SMA/Sederajat	2	11%
		D1/D2/D3	16	89%
3	Pekerjaan	ASN	8	44%
		Swasta	4	22%
		Wirausaha	1	6%
		Pelajar/Mahasiswa	1	6%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	6%
		Lainnya	3	17%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	17	94%
		Disabilitas	1	6%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	100%
		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.	Permintaan Informasi	12	96,88	94,44	95,83	93,06	97,92	96,88	97,57	97,92	95,83	96,26
2.	Konsultasi	5	95	98,33	95	96,67	100	97,50	95,83	90	92,50	95,65
3.	Bantuan Teknis	1	43,75	43,75	37,50	41,67	43,75	43,75	42,71	43,75	43,75	42,71
Rerata IKM Per Unsur			78,54	78,84	76,11	77,13	80,56	79,38	78,70	77,22	77,36	78,21
IKM Unit Layanan			92,13									
Mutu Unit Layanan			A									

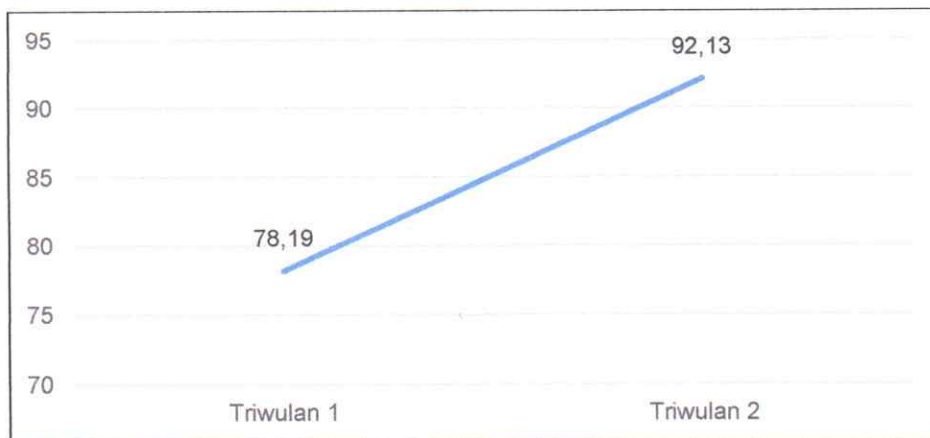


Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

Berdasarkan grafik tersebut, terlihat bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur secara umum berada pada kategori yang baik, dengan nilai tertinggi diperoleh oleh unsur Produk sebesar 94,44, diikuti oleh unsur Kompetensi dan Perilaku yang masing-masing memperoleh nilai sebesar 93,06. Sementara itu, unsur Persyaratan memperoleh nilai 92,36, sedangkan unsur Prosedur dan Waktu memiliki nilai yang sama yaitu 91,67, sama halnya dengan unsur Aduan yang juga memperoleh nilai 91,67. Adapun unsur Sarana Prasarana memperoleh nilai 90,97, dan nilai terendah terdapat pada unsur Biaya dengan nilai 90,28. Meskipun terdapat variasi nilai antar unsur, secara keseluruhan seluruh unsur pelayanan menunjukkan capaian nilai yang cukup tinggi dan relatif merata, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah dirasakan baik oleh masyarakat penerima layanan.

2.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa IV dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik tersebut, terlihat tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa IV yang mengalami peningkatan dari Triwulan 1 ke Triwulan 2. Pada Triwulan 1, tingkat kepuasan tercatat sebesar 78,19, kemudian meningkat menjadi 92,13 pada Triwulan 2. Peningkatan sekitar 13,94 poin ini mengindikasikan adanya perbaikan signifikan dalam kualitas layanan yang dirasakan oleh penerima layanan antar kedua periode tersebut.

2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan masukan yang disampaikan dalam Survei Kepuasan Masyarakat, sebagian besar responden memberikan tanggapan yang positif dan apresiatif terhadap kinerja pelayanan BP3KP Jawa IV. Banyak di antaranya menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, disertai harapan agar semangat melayani masyarakat terus dipertahankan dan kinerja BP3KP Jawa IV semakin berkembang ke depannya. Selain itu, terdapat pula beberapa masukan yang bersifat membangun, seperti harapan agar kualitas pelayanan dan penyampaian informasi terus ditingkatkan, serta saran agar kegiatan seperti pameran lebih sering diadakan sehingga BP3KP Jawa IV semakin dikenal oleh masyarakat luas. Dengan mempertimbangkan keseluruhan masukan yang ada, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BP3KP Jawa IV secara umum sudah cukup baik.

Hal tersebut turut diperkuat oleh hasil analisis data SKM secara kuantitatif, yang menunjukkan bahwa aspek biaya dan sarana prasarana merupakan dua dimensi dengan nilai terendah sehingga masih memerlukan perhatian lebih lanjut untuk ditingkatkan. Pada aspek biaya, meskipun layanan yang diberikan BP3KP Jawa IV

pada dasarnya tidak dipungut biaya sama sekali, nilai yang diperoleh justru menjadi yang terendah, yaitu sebesar 90,28, yang mengindikasikan bahwa persepsi tersebut kemungkinan besar disebabkan oleh masih kurangnya sosialisasi mengenai kebijakan tidak adanya pungutan biaya kepada masyarakat. Sementara itu, aspek sarana prasarana memperoleh nilai 90,97 sebagai nilai terendah kedua, yang menunjukkan perlunya perbaikan dalam hal kelengkapan maupun kondisi sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Dengan demikian, penguatan sosialisasi terkait kebijakan biaya serta peningkatan sarana prasarana perlu menjadi prioritas utama bagi BP3KP Jawa IV dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh ke depannya.

Sebagai tindak lanjut dari temuan-temuan tersebut, BP3KP Jawa IV perlu mengambil beberapa langkah strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Pertama, terkait aspek biaya, mengingat layanan yang diberikan sesungguhnya tidak dipungut biaya, BP3KP Jawa IV akan memperkuat sosialisasi kebijakan tersebut kepada masyarakat melalui media informasi resmi, agar tidak menimbulkan persepsi keliru di kemudian hari. Kedua, pada aspek sarana prasarana, BP3KP Jawa IV akan melakukan pemetaan kebutuhan sarana dan prasarana penunjang pelayanan guna meningkatkan kelengkapan dan kualitas fasilitas yang lebih representatif dan nyaman bagi masyarakat. Dengan diterapkannya langkah-langkah tersebut secara konsisten, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BP3KP Jawa IV dapat terus meningkat dan kepercayaan publik semakin terjaga di masa mendatang.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
	Biaya	Memperkuat sosialisasi kebijakan tidak adanya pungutan biaya kepada masyarakat melalui media informasi resmi	1 Bulan	Bidang Pelayanan
	Sarana Prasarana	Melakukan pemetaan kebutuhan sarana dan prasarana penunjang pelayanan	2 Bulan	Bidang Pelayanan

BAB III

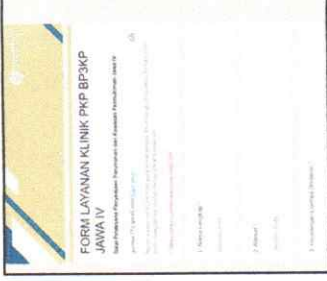
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa IV periode 1 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 1

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	71,88
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	72,60
3	Waktu Penyelesaian	70,45
4	Biaya/Tarif	68,69
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	72,73
6	Kompetensi Pelaksana	71,59
7	Perilaku Pelaksana	71,50
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	70,67
9	Sarana dan Prasarana	71,97

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 IV telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 1. 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	a. Menerapkan standar waktu layanan yang jelas pada setiap jenis pelayanan	Sudah	Tindak lanjut telah dilaksanakan melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman BP3KP Jawa IV, yang di dalamnya telah mencantumkan standar waktu pelayanan untuk setiap jenis pelayanan/kegiatan.	
	b. Mengoptimalkan pemanfaatan sistem layanan berbasis digital untuk mempercepat proses	Sudah	Percepatan proses pelayanan telah dioptimalkan melalui penerapan layanan digital dengan memanfaatkan WhatsApp dan Google Form guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.	
2	a. Melakukan evaluasi terhadap komponen biaya layanan agar lebih transparan	Sudah	Sebagai bentuk transparansi pelayanan, informasi mengenai biaya layanan telah dipublikasikan melalui poster Klinik PKP pada media sosial BP3KP Jawa IV. Poster tersebut memuat informasi bahwa seluruh layanan diberikan tanpa dipungut biaya.	
	b. Menyusun dan mempublikasikan informasi biaya layanan secara terbuka			
	c. Memastikan tidak adanya pungutan di luar ketentuan yang berlaku			

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BP3KP Jawa IV pada periode April sampai dengan Juni 2026, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- Sebanyak 18 responden telah berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan jenis layanan, Permintaan Informasi menjadi layanan yang paling banyak dimanfaatkan dengan 12 responden.
- Hasil SKM menunjukkan kualitas pelayanan BP3KP Jawa IV berada pada kategori A (Sangat Baik) dengan nilai 92,13, meningkat dari 78,19 pada periode sebelumnya. Peningkatan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.
- Meskipun seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai sangat baik, unsur biaya/tarif dan sarana prasarana masih menjadi prioritas peningkatan karena memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Oleh karena itu, transparansi informasi biaya layanan serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai perlu terus ditingkatkan.
- Seluruh rencana tindak lanjut SKM periode sebelumnya telah terealisasi 100%, meliputi penyusunan standar waktu pelayanan, optimalisasi layanan digital melalui WhatsApp dan Google Form, serta publikasi informasi biaya layanan melalui poster Klinik PKP. Pelaksanaan tindak lanjut tersebut mencerminkan komitmen BP3KP Jawa IV dalam mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Surabaya, 15 Juli 2026

Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan
dan Kawasan Permukiman Jawa IV


Enty Diana Dewi, S.T., M.U.P.
NIP. 197605132005022001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Selamat Datang di Survei Kepuasan Masyarakat BP3KP Jawa IV Periode Januari - Maret Tahun 2026

Kuesioner ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BP3KP Jawa IV (Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa IV)

** Indicates required question*

Dimohon Untuk Mengisi Data Diri dengan Lengkap dan Benar

1. Jenis Layanan

Mark only one oval.

- ☐ Permintaan Informasi
- ☐ Konsultasi
- ☐ Bantuan Teknis

2. *
Tanggal Menerima Layanan:

Example: January 7, 2019

3. *
Jenis Kelamin:

⌵ Dropdown

Mark only one oval.

- ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

4. Domisili (Mohon sebutkan nama kabupaten)

5. *
Pendidikan:

⌵ Dropdown

Mark only one oval.

- ☐ Tidak sekolah
☐ SD/Sederajat
☐ SMP/Sederajat
☐ SMA/Sederajat
☐ D1/D2/D3
☐ D4/S1
☐ S2
☐ S3

6. Usia: *

Dropdown

Mark only one oval.

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17 - 25 tahun
- ☐ 26 - 34 tahun
- ☐ 35 - 44 tahun
- ☐ 45 - 54 tahun
- ☐ 55 - 65 tahun
- ☐ > 65 tahun

7. Pekerjaan: *

Dropdown

Mark only one oval.

- ☐ ASN
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ Swasta
- ☐ Wirausaha
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Pekerja Lepas/Freelance
- ☐ Pensiunan
- ☐ Lainnya

8.



Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

Mark only one oval.

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

9.

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

Mark only one oval.

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mental
- ☐ Disabilitas Sensorik

Mohon Berikan Pendapat Anda Mengenai Pelayanan yang Diberikan oleh BP3K Jawa IV

10. 1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik



Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

11. 2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

12. 3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

13. 4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

14. 5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

15. 6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

16. 7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

17. 8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

18. 9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

19. 10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

20. 11a. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

21. 11b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

22. 12a. Petugas melayani saya dengan ramah *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

23. 12b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

24. 13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

25. 14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

26. 15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

27. 16a. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

28. 16b. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Penutup

Sebagai bentuk komitmen dalam peningkatan kualitas pelayanan publik BP3KP Jawa IV (Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa IV), Anda dapat memberikan saran dan masukan kepada Kami.

29. Kritik dan Saran: *

This content is neither created nor endorsed by Google.

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

