



LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
SUMATERA II**

**TRIWULAN I
TAHUN ANGGARAN 2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (BP3KP) Sumatera II dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini merupakan wujud komitmen BP3KP Sumatera II dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta sebagai implementasi amanat peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik. Melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, BP3KP Sumatera II berupaya memperoleh gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar dalam pelaksanaan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Laporan ini menyajikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 sebagai upaya penyempurnaan kualitas pelayanan publik di lingkungan BP3KP Sumatera II.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam penyusunan kebijakan maupun langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan semakin efektif, akuntabel, transparan, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh responden serta seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini memberikan manfaat sebagai salah satu instrumen evaluasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta mendukung peningkatan kinerja BP3KP Sumatera II secara berkelanjutan.

Medan, 15 April 2026

Kepala Balai Pelaksana Penyediaan

Perumahan dan Kawasan Permukiman Sumatera II



Ir. Wahyu Adi Satriawan, S.T., M.T.

NIP. 19810512 201012 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I.....	1
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.....	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV.....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner.....	12
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur	7
--	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi responden SKM Layanan Klinik PKP Triwulan I Tahun 2026.....	4
Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut.....	8

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 Sumatera II 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. Hasil survei ini akan digunakan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara 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 BP3KP Sumatera II. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik maupun manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM BP3KP Sumatera II 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 3 bulan sekali (per triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Lampiran II Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 166 orang dan sampel sebanyak 19 orang

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Jumlah permintaan informasi yang diterima selama Triwulan I Tahun Anggaran 2026 sebanyak 166 pemohon. Namun berdasarkan realisasi pelaksanaan SKM periode Triwulan I Tahun 2026 (Januari – Maret 2026), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi responden SKM Layanan Klinik PKP Triwulan I Tahun 2026

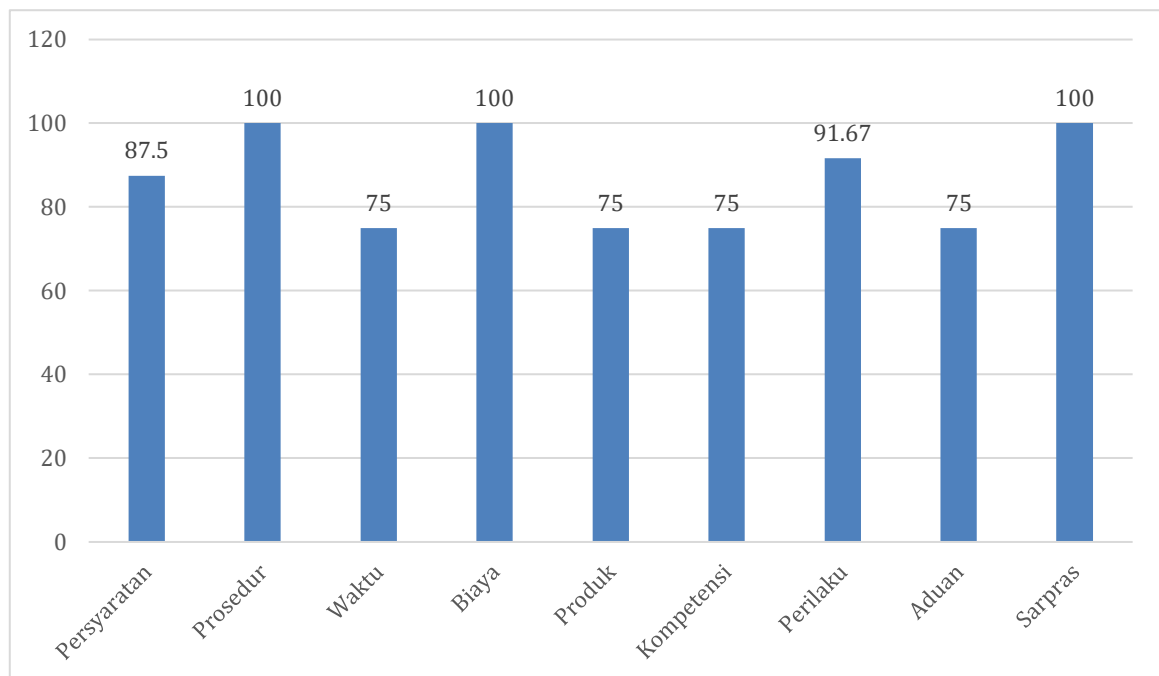
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	15	78.95%
		Perempuan	4	21.05%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	18	94.74%
		S2	1	5.26%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	1	5.26%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	2	10.53%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	16	84.21%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	19	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 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.	Pelayanan Klinik PKP & PPID	19	87.50	100.00	75.00	100.00	75.00	75.00	91.67	75.00	100.00	86.57
Rerata IKM Per Unsur			87.50	100.00	75.00	100.00	75.00	75.00	91.67	75.00	100.00	86.57
IKM Unit Layanan			86.57									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Kompetensi Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan merupakan unsur yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, keempat dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Keempat aspek ini mendapatkan nilai terendah yaitu 75. Nilai tersebut menunjukkan bahwa keempat unsur tersebut masih memiliki ruang untuk ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat secara lebih optimal.

Secara kualitatif, hasil analisis terhadap kritik dan saran masyarakat menunjukkan bahwa masih terdapat harapan agar proses pelayanan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan tepat waktu. Selain itu, masyarakat mengharapkan informasi mengenai produk atau jenis layanan disampaikan secara lebih jelas dan mudah dipahami. Pada aspek kompetensi pelaksana, masyarakat menginginkan peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan informasi, pendampingan, dan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna layanan. Sementara itu, pada aspek penanganan pengaduan, masyarakat mengharapkan mekanisme penyampaian dan tindak lanjut pengaduan dapat dilakukan secara lebih responsif, transparan, dan mudah diakses.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang

tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, memperjelas informasi mengenai produk layanan, meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, serta mengoptimalkan mekanisme penanganan pengaduan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depan.

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Melakukan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan untuk mengidentifikasi tahapan yang dapat dipersingkat tanpa mengurangi kualitas pelayanan.	April – Juni 2026	Tim Klinik PKP
		Melakukan monitoring dan evaluasi ketepatan waktu penyelesaian setiap layanan secara berkala serta menyusun laporan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan.	April – Juni 2026	Tim Klinik PKP
2	Produk	Menyempurnakan informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, alur, dan output layanan melalui media informasi, website, media sosial, serta ruang pelayanan.	April – Juni 2026	Tim Klinik PKP, Tim Kompu
		Melakukan peninjauan kembali Standar Pelayanan agar informasi layanan lebih jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	April – Juni 2026	Tim Klinik PKP, Tim Kompu
3	Kompetensi	Melaksanakan <i>briefing</i> dan <i>sharing knowledge</i> secara	April – Juni 2026	Tim Klinik PKP

		berkala untuk menyamakan pemahaman terhadap standar pelayanan dan penyelesaian permasalahan masyarakat.		
4	Aduan	Mengoptimalkan pengelolaan pengaduan melalui berbagai kanal (PPID, SP4N-LAPOR!, media sosial, WhatsApp, dan email) agar lebih responsif dan terdokumentasi dengan baik.	April – Juni 2026	Tim Klinik PKP
		Melakukan evaluasi berkala terhadap pengaduan masyarakat untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan menyusun langkah perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.	April – Juni 2026	Tim Klinik PKP

2.4 Tren Nilai SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sumatera II baru pertama kali dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2026. Oleh karena itu, belum tersedia data pembandingan yang dapat digunakan untuk menganalisis tren tingkat kepuasan masyarakat dari periode ke periode.

Hasil SKM pada periode ini menjadi nilai dasar dalam pengukuran kualitas pelayanan publik di lingkungan BP3KP Sumatera II. Nilai tersebut akan menjadi acuan dalam pelaksanaan survei pada periode berikutnya, sehingga perkembangan tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur secara objektif dan berkesinambungan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (BP3KP) Sumatera II pada Triwulan I Tahun 2026 merupakan pelaksanaan survei pertama. Oleh karena itu, belum tersedia data hasil SKM pada periode sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai dasar perbandingan maupun evaluasi terhadap perkembangan kualitas pelayanan publik.

Kondisi tersebut menyebabkan belum adanya hasil pelaksanaan rencana tindak lanjut yang dapat disajikan dan dievaluasi dalam laporan ini. Rencana tindak lanjut yang telah disusun berdasarkan hasil SKM Triwulan I Tahun 2026 masih berada pada tahap perencanaan dan akan diimplementasikan secara bertahap sesuai dengan program kerja serta ketersediaan sumber daya pada periode berikutnya.

Meskipun belum terdapat hasil implementasi tindak lanjut, pelaksanaan SKM ini telah memberikan gambaran awal mengenai persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BP3KP Sumatera II. Hasil survei tersebut menjadi nilai dasar dalam pengukuran kinerja pelayanan publik sekaligus menjadi dasar dalam mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang masih memerlukan peningkatan.

Selanjutnya, hasil SKM ini akan digunakan sebagai acuan dalam penyusunan program perbaikan pelayanan, pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkala, serta pengukuran efektivitas tindak lanjut pada survei berikutnya. Dengan demikian, pelaksanaan SKM diharapkan dapat mendukung terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sumatera II untuk periode Januari sampai dengan Maret 2026, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat pada periode ini adalah sebanyak 19 responden.
2. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BP3KP Sumatera II memperoleh nilai 86,57 dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di BP3KP Sumatera II telah dilaksanakan dengan sangat baik serta mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Berdasarkan hasil penilaian terhadap masing-masing unsur pelayanan, unsur prosedur, biaya, dan sarana prasarana memperoleh nilai tertinggi, yaitu 100,00. Sementara itu, unsur Perilaku Pelaksana memperoleh nilai 91,67, dan unsur Persyaratan memperoleh nilai 87,50. Adapun unsur yang masih menjadi prioritas perbaikan adalah waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan, yang masing-masing memperoleh nilai 75,00.
4. Mengingat Survei Kepuasan Masyarakat baru pertama kali dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2026, maka belum tersedia data hasil survei pada periode sebelumnya yang dapat digunakan sebagai pembandingan untuk menganalisis tren kepuasan masyarakat maupun perkembangan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.
5. Sehubungan dengan hal tersebut, rencana tindak lanjut yang disusun berdasarkan hasil SKM Triwulan I Tahun 2026 masih berada pada tahap perencanaan dan akan diimplementasikan secara bertahap pada periode berikutnya. Pelaksanaan tindak lanjut tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada unsur-unsur yang masih memerlukan perbaikan, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BP3KP Sumatera II dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BP3KP SUMATERA II

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Tanggal Menerima Layanan :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan :

☐ Tidak sekolah

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

Usia :

☐ <17 tahun

☐ 17-25 tahun

☐ 26-34 tahun

☐ 35-44 tahun

☐ 45-54 tahun

☐ 55-65 tahun

☐ >65 tahun

Pekerjaan :

☐ ASN

☐ Swasta

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Pensiunan

☐ TNI

☐ Wirausaha

☐ Petani/Nelayan

☐ Lainnya

☐ POLRI

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Pekerja Lepas/

Freelance

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

☐ Ya

☐ Tidak

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

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
- 11a. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
- 11b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
 - a. Sangat tidak cepat

- b. Tidak cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
- 12a. Petugas melayani saya dengan ramah
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
- 12b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
- 16a. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
- 16b. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:



This image shows the first part of the survey form. It includes a title bar at the top with the survey name and a hamburger menu icon. Below the title, there is a disclaimer: "When you submit this form, it will not automatically collect your details like name and email address unless you provide it yourself." followed by a red asterisk indicating required fields. The section is titled "Identitas Responden" in red. It contains four questions: 1. Nama (Name) with a text input field; 2. Jenis Kelamin (Gender) with radio buttons for "Laki-laki" (Male) and "Perempuan" (Female); 3. Domisili (Residence) with a dropdown menu; and 4. Pendidikan Terakhir (Highest Education) with a dropdown menu.

This image shows the continuation of the survey form. It contains three more questions: 5. Usia (Age) with a dropdown menu; 6. Pekerjaan (Occupation) with a dropdown menu; and 7. Apakah Anda mempunyai penyandang disabilitas/penyandang disabilitas? (Do you have a person with a disability?). This question has two radio button options: "Ya" (Yes) and "Tidak" (No). Below question 7, there is a sub-question for those who answered "Ya": "Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)" (If yes, what type of disability do you have/accompany? (If not, skip)). This sub-question has four radio button options: "Disabilitas Fisik" (Physical Disability), "Disabilitas Intelektual" (Intellectual Disability), "Disabilitas Mental" (Mental Disability), and "Disabilitas Sensorik" (Sensory Disability). At the bottom of the form, there is a red "Next" button and a link to "Read more about" the survey.

Pendapat Responden tentang Pelayanan di BP3KP Sumatera II

9. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah?

	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun konvensional	☐	☐	☐	☐
2. Konsultasi penyediaan dengan informasi yang diberikan	☐	☐	☐	☐
3. Berbicara dan prosedur layanan disampaikan dengan jelas	☐	☐	☐	☐
4. Prosedur/Wali layanan mudah dipahami dan dilakukan	☐	☐	☐	☐
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa berbelit-belit	☐	☐	☐	☐
6. Waktu waktu layanan sesuai dengan yang disampaikan	☐	☐	☐	☐

7. Biaya layanan sesuai dengan yang disampaikan	☐	☐	☐	☐
8. Tidak ada penghapusan for penghapusan dalam pelayanan	☐	☐	☐	☐
9. Tidak ada permasalahan yang tidak sesuai dalam pelayanan	☐	☐	☐	☐
10. Prosedur layanan yang diberikan sesuai dengan yang disampaikan	☐	☐	☐	☐
11a. Pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat	☐	☐	☐	☐
11b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah?	☐	☐	☐	☐
12a. Pelayanan melayani saya dengan ramah	☐	☐	☐	☐
12b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan	☐	☐	☐	☐
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi	☐	☐	☐	☐

14. Pelayanan diberikan tanpa interupsi yang mengganggu atau terbelah di luar aturan	☐	☐	☐	☐
15. Layanan konsisten dan pengaduan mudah ditindak	☐	☐	☐	☐
16a. Semua prosedur layanan dan mudah digunakan	☐	☐	☐	☐
16b. Sistem layanan online layanan dan mudah digunakan	☐	☐	☐	☐

10. Kritik dan Saran *

Enter your answer

[Add new question](#)

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

