



LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

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

**TRIWULAN II
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 II 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 II 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 berpartisipasi dan mendukung pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat maupun penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai salah satu instrumen evaluasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, mendorong perbaikan secara berkelanjutan, serta mendukung peningkatan kinerja BP3KP Sumatera II.

Medan, 29 Juli 2026

Kepala Balai Pelaksana Penyediaan
Perumahan dan Kawasan Permukiman Sumatera



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

NIP. 19810512 201012 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR GAMBAR	3
DAFTAR TABEL	4
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	5
2.3 Tren Nilai SKM	6
2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
BAB III	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur	6
Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM.....	6

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi responden SKM Layanan Klinik PKP Triwulan I Tahun 2026 ..	4
Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut	8
Tabel 4. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I 2026	9
Tabel 5. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I 2026	10

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. 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 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 235 orang dan sampel sebanyak 42 orang

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Jumlah permintaan informasi yang diterima selama Triwulan I Tahun Anggaran 2026 sebanyak 235 pemohon. Namun berdasarkan realisasi pelaksanaan SKM periode Triwulan II Tahun 2026 (April – Juni 2026), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

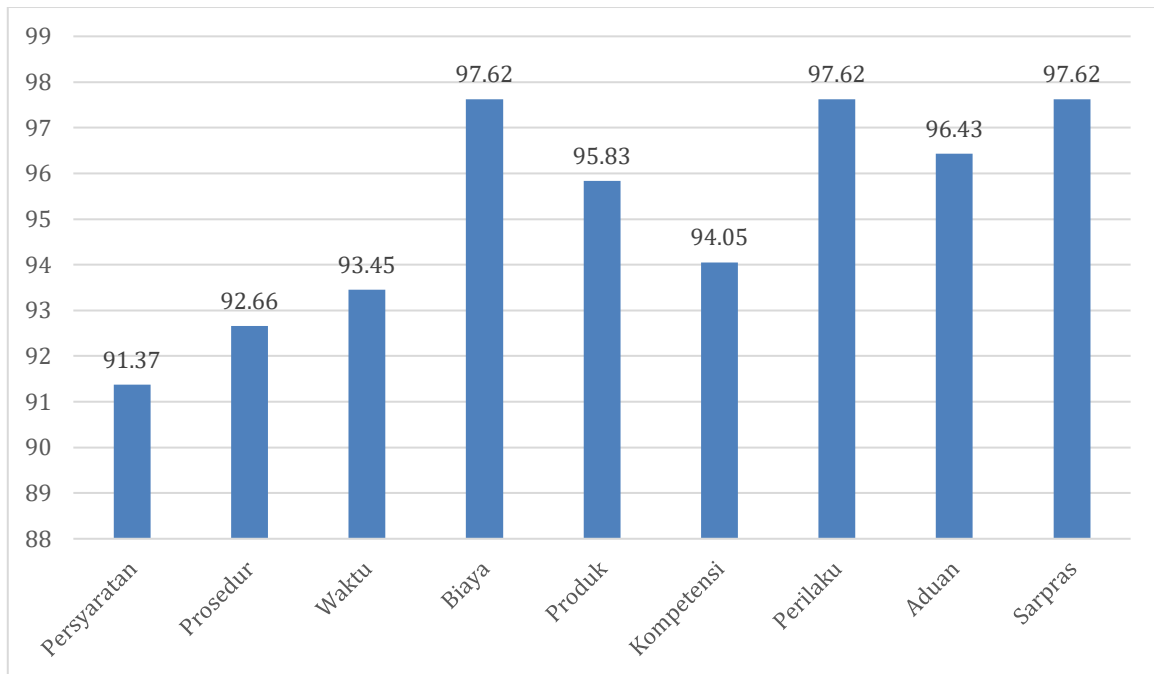
Tabel 1. Rekapitulasi responden SKM Layanan Klinik PKP Triwulan I Tahun 2026

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	29	69.05%
		Perempuan	13	30.95%
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	30	70.73%
		S2	12	29.27%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	20	47.62%
		TNI	2	4.76%
		POLRI	0	0%
		Swasta	2	4.76%
		Wirausaha	3	7.14%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	15	35.72%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	42	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

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

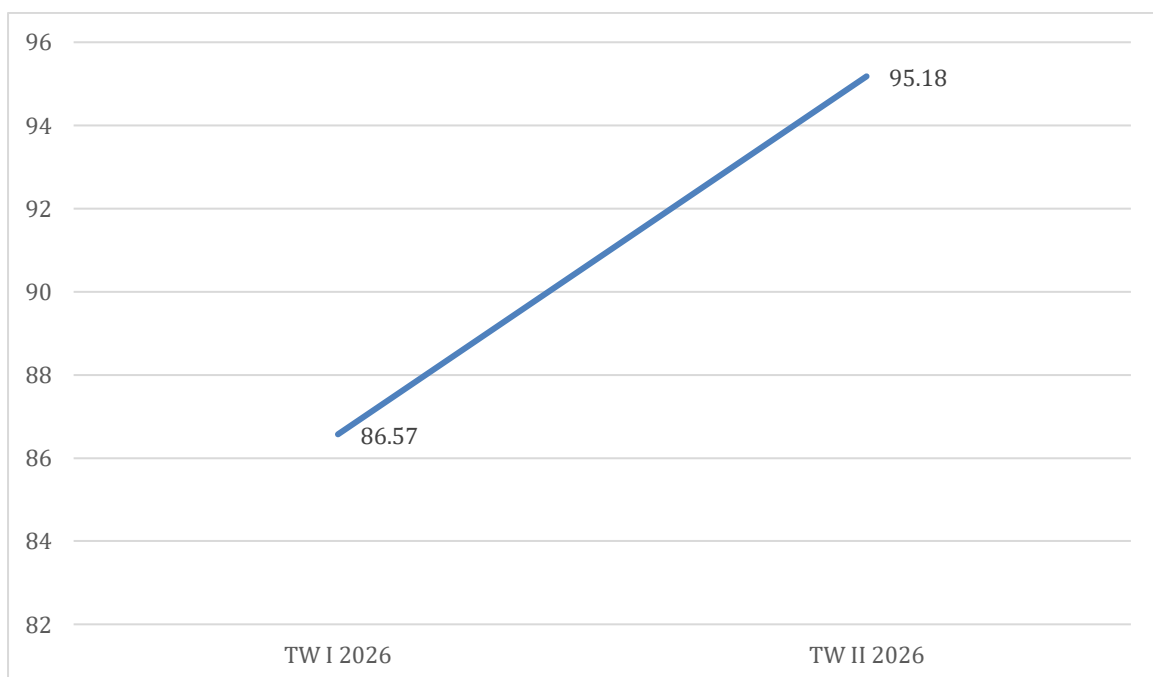
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarana Prasarana	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Klinik PKP & PPID	42	91.37	92.66	93.45	97.62	95.83	94.05	97.62	96.43	97.62	95.18
Rerata IKM Per Unsur			91.37	92.66	93.45	97.62	95.83	94.05	97.62	96.43	97.62	95.18
IKM Unit Layanan			95.18									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BP3KP Sumatera II dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026, nilai SKM BP3KP Sumatera II mengalami peningkatan dari 86,57 pada Triwulan I menjadi 95,18 pada Triwulan II. Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan kualitas pelayanan serta komitmen BP3KP Sumatera II dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya penyempurnaan dan evaluasi secara berkelanjutan. Hasil tersebut juga mencerminkan semakin tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026, BP3KP Sumatera II memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,18 dengan Mutu Pelayanan A, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai di atas 90, mencerminkan kinerja pelayanan yang sangat baik di berbagai aspek.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan adanya peluang untuk peningkatan secara berkelanjutan. Unsur Persyaratan memperoleh nilai 91,37, merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, diikuti oleh unsur Prosedur dengan nilai 92,66 dan Waktu Pelayanan dengan nilai 93,45. Walaupun ketiga unsur tersebut masih berada dalam kategori sangat baik, peningkatan tetap diperlukan agar kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Berdasarkan hasil tersebut, BP3KP Sumatera II akan melaksanakan berbagai upaya perbaikan yang berfokus pada penyempurnaan standar pelayanan, penyederhanaan informasi persyaratan, serta optimalisasi proses pelayanan agar semakin mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat. Selain itu, evaluasi secara berkala akan terus dilakukan untuk memastikan seluruh unsur pelayanan tetap memenuhi ekspektasi masyarakat serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang disusun untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan reviu dan penyempurnaan standar pelayanan serta informasi persyaratan agar lebih jelas, sederhana, dan mudah dipahami masyarakat.	Juli – September 2026	Tim Klinik PKP
		Memperbarui media informasi pelayanan (website, media sosial, dan ruang layanan) agar persyaratan selalu akurat dan mudah diakses.	Juli – September 2026	Tim Klinik PKP
2	Prosedur	Melakukan evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan untuk meningkatkan kemudahan bagi pengguna layanan.	Juli – September 2026	Tim Klinik PKP
3	Waktu Pelayanan	Meningkatkan monitoring terhadap waktu penyelesaian layanan serta memastikan standar waktu pelayanan dipenuhi secara konsisten.	Juli – September 2026	Tim Klinik PKP

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh di lingkungan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (BP3KP) Sumatera II periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

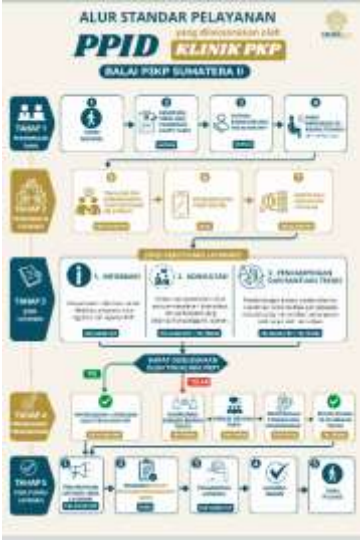
Tabel 4. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87.50
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100.00
3	Waktu Penyelesaian	75.00
4	Biaya/Tarif	100.00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	75.00
6	Kompetensi Pelaksana	75.00
7	Perilaku Pelaksana	91.67
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	75.00
9	Sarana dan Prasarana	100.00

Berdasarkan data di atas, terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (BP3KP) Sumatera II telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 4 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan I Tahun 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut.

Tabel 5. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I 2026

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan	Sudah	Dilakukan evaluasi terhadap SOP pelayanan Klinik PKP dan PPID untuk mengidentifikasi tahapan pelayanan yang dapat dipersingkat tanpa mengurangi kualitas pelayanan.	SK Standar Pelayanan Publik Terpadu 
	1.2 Monitoring dan evaluasi ketepatan waktu pelayanan	Sudah	Monitoring dilakukan secara berkala terhadap penyelesaian layanan untuk memastikan pelayanan diselesaikan sesuai standar waktu. Hasil monitoring menjadi bahan evaluasi perbaikan pelayanan.	SK Penetapan Petugas Pelayanan 

2	2.1 Penyempurnaan informasi jenis layanan dan persyaratan pelayanan	Sudah	Informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, alur pelayanan, dan output layanan diperbarui melalui media informasi, website, dan media sosial sehingga lebih mudah dipahami masyarakat.	SK Standar Pelayanan Publik Terpadu  Alur Pelayanan Klinik PKP 
---	---	-------	---	--

	2.2 Peninjauan Standar Pelayanan	Sudah	Standar pelayanan ditinjau kembali untuk memastikan kesesuaian antara informasi yang diberikan kepada masyarakat dengan ketentuan yang berlaku serta kebutuhan pengguna layanan.	Berita Acara Peninjauan Ulang Standar Pelayanan Publik Terpadu  
3	3.2 Sharing knowledge dan evaluasi pelayanan secara berkala	Belum Optimal	Kegiatan sharing knowledge dan evaluasi pelayanan telah mulai dilaksanakan melalui diskusi internal, namun pelaksanaannya belum dapat dilakukan secara optimal dan terjadwal secara berkala sebagaimana yang direncanakan.	-

4	4.1 Optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat	Sudah	Pengelolaan pengaduan melalui PPID, SP4N-LAPOR!, WhatsApp, email, dan media lainnya dioptimalkan agar setiap pengaduan dapat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan terdokumentasi.	Screenshot SP4N Lapor 
	4.2 Evaluasi berkala terhadap pengaduan masyarakat	Belum	Evaluasi berkala terhadap pengaduan masyarakat belum dapat dilaksanakan pada Triwulan II Tahun 2026. Hal ini disebabkan keterbatasan sumber daya manusia, di mana sebagian petugas melaksanakan tugas secara rangkap pada pelayanan publik, administrasi, penyusunan laporan, dan kegiatan lainnya. Meskipun evaluasi secara berkala belum terlaksana, setiap pengaduan yang diterima tetap ditindaklanjuti sesuai mekanisme yang berlaku untuk memastikan penyelesaian permasalahan masyarakat.	-

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (BP3KP) Sumatera II untuk periode April sampai dengan Juni 2026, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat pada periode ini sebanyak 42 responden yang merupakan pengguna layanan Klinik PKP & PPID BP3KP Sumatera II.
2. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BP3KP Sumatera II memperoleh nilai 95,18 dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di BP3KP Sumatera II telah terlaksana dengan sangat baik serta mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Berdasarkan hasil penilaian terhadap masing-masing unsur pelayanan, unsur biaya, perilaku pelaksana, dan sarana dan prasarana memperoleh nilai tertinggi, yaitu 97,62. sementara itu, unsur persyaratan memperoleh nilai 91,37, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai 92,66, serta unsur waktu pelayanan memperoleh nilai 93,45. Meskipun seluruh unsur telah berada pada kategori sangat baik, ketiga unsur tersebut tetap menjadi fokus evaluasi dan penyempurnaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
4. Dibandingkan dengan hasil SKM Triwulan I Tahun 2026, nilai IKM BP3KP Sumatera II mengalami peningkatan dari 86,57 menjadi 95,18 atau meningkat sebesar 8,61 poin. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa berbagai upaya perbaikan pelayanan yang telah dilaksanakan sebagai tindak lanjut hasil SKM periode sebelumnya memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.
5. Berdasarkan hasil pelaksanaan rencana tindak lanjut SKM Triwulan I Tahun 2026, seluruh rencana tindak lanjut yang telah disusun telah dilaksanakan (100%). Pelaksanaan tindak lanjut tersebut meliputi penyempurnaan standar pelayanan, pembaruan media informasi pelayanan, evaluasi alur pelayanan, monitoring waktu pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, serta evaluasi berkala terhadap

kualitas pelayanan. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat terus dipertahankan dan disempurnakan guna menjaga konsistensi mutu pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat pada periode berikutnya.

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 is the first page of a survey form. It has a title bar at the top. Below the title, there is a note about data collection. The form is divided into sections, with the first section titled "Identitas Responden" in orange. It contains four numbered questions: 1. Nama (Name), 2. Jenis Kelamin (Gender), 3. Domisili (Residence), and 4. Pendidikan Terakhir (Highest Education). Each question has a corresponding input field or radio buttons.

Selamat Datang di Survei Kepuasan Masyarakat BP3KP Sumatera II

When you submit this form, it will not automatically collect your details like name and email address unless you provide it yourself.

* Required

Identitas Responden

1. Nama *

Enter your answer

2. Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Domisili *

Select your answer

4. Pendidikan Terakhir *

Select your answer

This is the second page of the survey form, continuing from the previous one. It contains questions 5 through 9. Question 5 is "Usia" (Age), question 6 is "Pekerjaan" (Occupation), and question 7 is a yes/no question about being a person with a disability. Question 8 asks for the type of disability if the answer to question 7 is "Ya" (Yes). Question 9 is a "Next" button. The form is consistent in style with the previous page, featuring a light pink background and orange text.

5. Usia *

Select your answer

6. Pekerjaan *

Select your answer

7. Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

☐ Ya

☐ Tidak

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

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

Next

Have you read your consent? [See details](#)

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 non elektronik	☐	☐	☐	☐
2. Nominasi pengisian dengan informasi yang diberikan	☐	☐	☐	☐
3. Standar dan prosedur layanan diformulasikan dengan jelas	☐	☐	☐	☐
4. Prosedur/ cara layanan mudah dipahami dan dilakukan	☐	☐	☐	☐
5. Layanan diberikan sesuai prosedur yang bersangkutan	☐	☐	☐	☐
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang dibutuhkan	☐	☐	☐	☐

7. Biaya layanan sesuai dengan yang dibutuhkan	☐	☐	☐	☐
8. Tidak ada pengisian form (pemeriksaan) dalam pelayanan	☐	☐	☐	☐
9. Tidak ada pemeriksaan/pemeriksaan tidak sesuai dalam pelayanan	☐	☐	☐	☐
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dibutuhkan	☐	☐	☐	☐
11a. Ketersediaan layanan dibutuhkan dengan cepat	☐	☐	☐	☐
11b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)	☐	☐	☐	☐
12a. Ketersediaan layanan sesuai dengan kebutuhan	☐	☐	☐	☐
12b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan	☐	☐	☐	☐
13. Seluruh pengguna layanan dapat akses web tanpa hambatan	☐	☐	☐	☐

14. Pelayanan diberikan tanpa hambatan yang berarti, atau fasilitas di luar standar	☐	☐	☐	☐
15. Layanan komplit dan pengisian mudah diakses	☐	☐	☐	☐
16a. Saluran komunikasi layanan dan mudah digunakan	☐	☐	☐	☐
16b. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan	☐	☐	☐	☐

10. Kritik dan Saran *

Enter your answer

[Add new question](#)

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

