



LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

**BALAI GURU PENGGERAK PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2024**



DAFTAR ISI

BAB I - PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.5 Manfaat.....	4
BAB II - PROFIL ORGANISASI.....	6
BAB III - TEKNIS PELAKSANAAN.....	7
3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	7
3.2 Profil Responden.....	7
BAB IV - HASIL DAN ANALISIS SURVEI.....	11
4.1 Indeks Kepuasan Kualitas Layanan (SPKP).....	11
4.2 Konversi Nilai dan Interpretasi.....	12
BAB V - KRITIK DAN SARAN RESPONDEN.....	13
BAB VI - PENUTUP.....	14
6.1 Kesimpulan.....	14
6.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
6.3. Penutup.....	16
LAMPIRAN.....	17



BAB I - PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Balai Guru Penggerak (BGP) Provinsi Kalimantan Selatan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pemangku kepentingan, khususnya dalam mendukung pengembangan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pembinaan guru dan tenaga kependidikan, BGP memiliki peran strategis dalam memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, baik dari segi efektivitas, efisiensi, maupun transparansi. Dalam upaya mencapai pelayanan yang optimal, evaluasi secara berkala menjadi langkah yang penting untuk mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan.

Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja layanan adalah melalui Survei Kepuasan Kualitas Pelayanan (SPKP). Evaluasi layanan secara berkala dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerima layanan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Survei ini menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Dengan adanya survei ini, BGP Provinsi Kalimantan Selatan dapat memperoleh data empiris mengenai persepsi pengguna layanan, yang nantinya menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Selain itu, survei ini juga sejalan dengan amanat regulasi yang mengharuskan instansi pemerintah untuk memastikan keterbukaan dan akuntabilitas dalam setiap aspek pelayanan publik. Hasil dari survei ini akan menjadi tolak ukur bagi satuan kerja dalam membangun budaya pelayanan prima serta menciptakan lingkungan kerja yang berintegritas. Evaluasi ini juga diharapkan mampu mendorong inovasi dalam layanan publik, sehingga masyarakat mendapatkan manfaat maksimal dari berbagai program yang diselenggarakan.

Melalui laporan ini, hasil survei akan dipaparkan secara sistematis untuk memberikan gambaran objektif mengenai kepuasan layanan serta persepsi masyarakat terhadap integritas layanan di BGP Provinsi Kalimantan Selatan. Rekomendasi yang dihasilkan dari analisis survei ini akan menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan secara berkelanjutan,



guna meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memastikan layanan yang lebih responsif dan berkualitas di masa depan.

1.2 Dasar Hukum

Survei ini mengacu pada beberapa regulasi, antara lain:

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
- Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1176/P/2020 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei ini memiliki beberapa maksud dan tujuan utama sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan yang diselenggarakan oleh BGP Provinsi Kalimantan Selatan. Survei ini tidak hanya menjadi alat evaluasi kinerja layanan, tetapi juga sebagai sarana untuk mendengarkan suara masyarakat dalam rangka perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Berikut adalah tujuan utama dari pelaksanaan survei ini:

- Mendukung implementasi reformasi birokrasi dan zona integritas;
- Menilai tingkat kepuasan penerima layanan;
- Mengidentifikasi area layanan yang perlu diperbaiki;
- Menganalisis tingkat persepsi terhadap transparansi layanan;
- Menyusun rekomendasi perbaikan layanan;
- Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik.



1.4 Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Kualitas Pelayanan (SPKP) merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri PAN & RB No. 14 Tahun 2017, survei ini wajib dilakukan secara berkala minimal satu kali dalam setahun sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. SPKP mencakup berbagai aspek pelayanan, termasuk prosedur layanan, waktu penyelesaian, transparansi biaya, kualitas sarana dan prasarana, serta kompetensi dan perilaku petugas dalam memberikan layanan.

Dalam pelaksanaannya, SPKP menggunakan metode survei berbasis kuantitatif dengan skala likert sebagai alat pengukuran persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Data yang diperoleh dari survei ini diolah menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang kemudian dikonversikan ke dalam kategori mutu pelayanan berdasarkan rentang nilai yang telah ditetapkan dalam regulasi. Hasil survei ini tidak hanya menjadi tolak ukur efektivitas penyelenggaraan pelayanan, tetapi juga berfungsi sebagai dasar perumusan kebijakan dalam rangka perbaikan dan pengembangan layanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Publikasi hasil SPKP merupakan bagian dari prinsip transparansi yang diatur dalam Peraturan Menteri PAN & RB No. 14 Tahun 2017, di mana setiap unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan hasil survei kepada masyarakat melalui berbagai media, baik cetak maupun digital. Dengan adanya publikasi ini, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan dan memiliki kesempatan untuk memberikan umpan balik sebagai bentuk partisipasi aktif dalam pengawasan dan perbaikan layanan publik.

1.5 Manfaat

Pelaksanaan survei ini diharapkan memberikan berbagai manfaat, baik bagi penyelenggara layanan maupun bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Beberapa manfaat utama dari survei ini adalah sebagai berikut:

- Dapat mengetahui tingkat kepuasan penerima layanan;
- Memperoleh hasil evaluasi efektivitas sistem pelayanan;
- Dapat meningkatkan kualitas layanan publik;



- Dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam evaluasi layanan;
- Dapat memperkuat akuntabilitas dan komitmen terhadap reformasi birokrasi.

b.g.p
Balai Guru Penggerak



BAB II - PROFIL ORGANISASI

Balai Guru Penggerak (BGP) Provinsi Kalimantan Selatan merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbudristek. BGP bertugas melaksanakan pengembangan dan pemberdayaan guru, pendidik lainnya, tenaga kependidikan, calon kepala sekolah, kepala sekolah, calon pengawas sekolah, dan pengawas sekolah di Provinsi Kalimantan Selatan.

Pada tahun 2022, BP-PAUD dan Dikmas Provinsi Kalimantan Selatan resmi berganti nama menjadi Balai Guru Penggerak Provinsi Kalimantan Selatan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Guru Penggerak.

Struktur organisasi BGP Provinsi Kalimantan Selatan terdiri dari:





BAB III - TEKNIS PELAKSANAAN

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Survei dilakukan kepada 340 responden melalui kuesioner online. Responden terdiri dari berbagai satuan pendidikan dan instansi terkait yang menggunakan layanan dari BGP Provinsi Kalimantan Selatan.

3.2 Profil Responden

Berikut adalah tabel data frekuensi berdasarkan hasil survei:

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	127	37,4
Perempuan	213	62,6
Total	340	100,0

Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 25 Tahun	2	0,6
25 - 35 Tahun	65	19,1
36 - 45 Tahun	146	42,9
> 45 Tahun	127	37,4
Total	340	100,0



Lokasi Asal Instansi

Lokasi Instansi	Frekuensi	Persentase (%)
Balangan	9	2,6
Banjar	32	9,4
Banjarbaru	43	12,6
Banjarmasin	30	8,8
Barito Kuala	44	12,9
Hulu Sungai Selatan	21	6,2
Hulu Sungai Tengah	23	6,8
Hulu Sungai Utara	34	10,0
Kotabaru	29	8,5
Tabalong	9	2,6
Tanah Bumbu	13	3,8
Tanah Laut	47	13,8
Tapin	6	1,8
Total	340	100

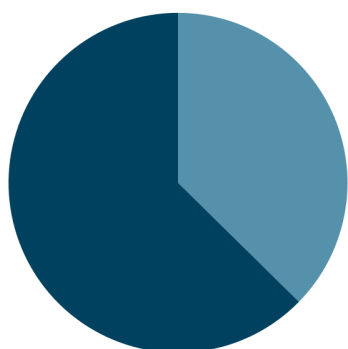
Tingkat Satuan Kerja

Tingkat Satuan Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
Dinas Pendidikan	32	9,4
PAUD	33	9,7
Satuan Kerja/UPT Kementerian/Lembaga	1	0,3
SD/Sederajat	151	44,4
SLB	3	0,9
SMA/Sederajat	39	11,5



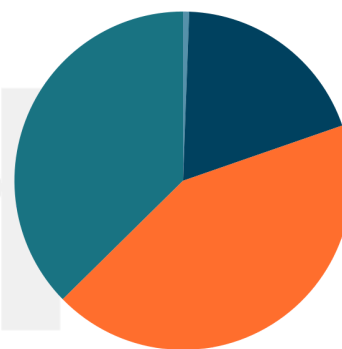
Tingkat Satuan Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
SMK	1	0,3
SMP/Sederajat	79	23,2
Yayasan	1	0,3
Total	340	100

Jenis Kelamin



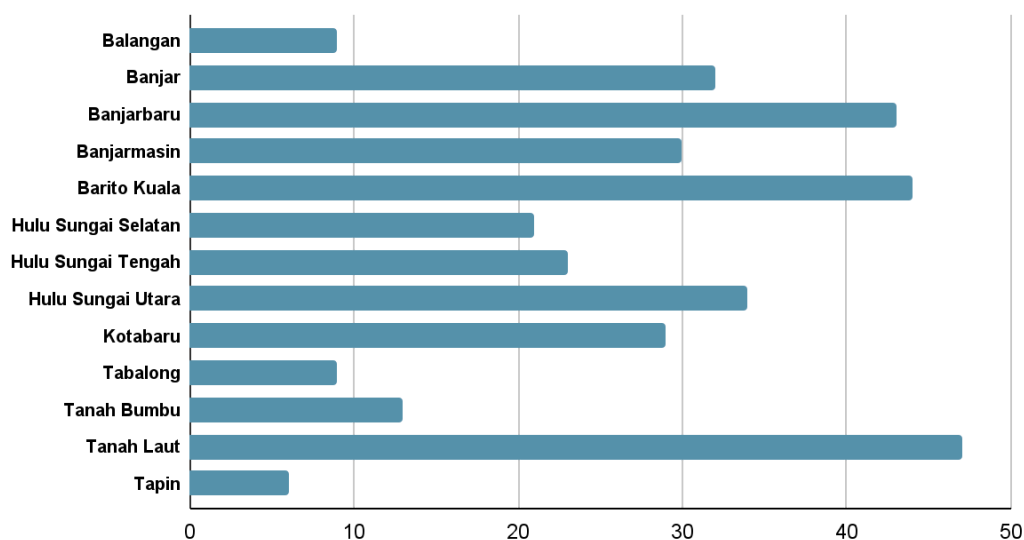
● Laki-Laki ● Perempuan

Usia

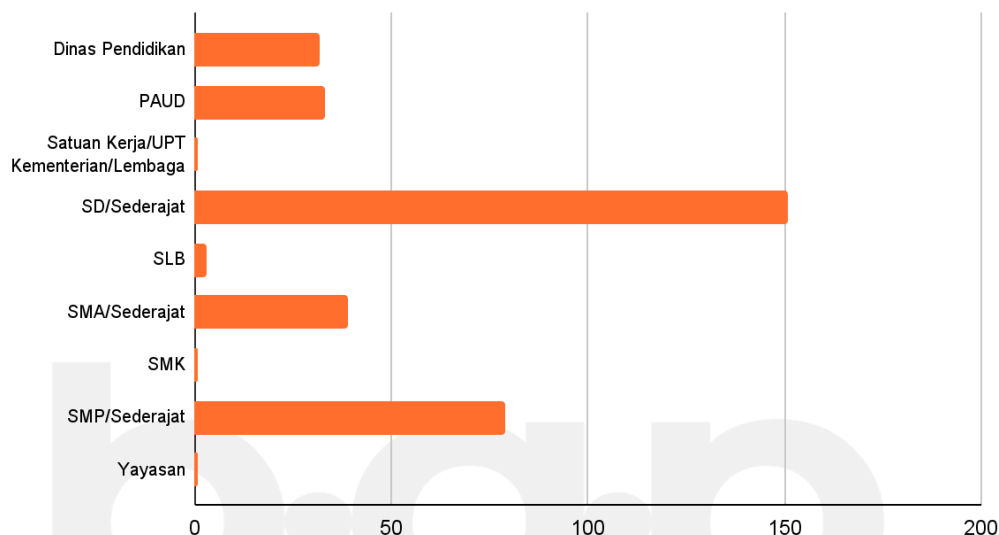


● < 25 Tahun ● 25 - 35 Tahun ● 36 - 45 Tahun ● > 45 Tahun

Lokasi Instansi



Tingkat Satuan Pendidikan



Profil responden dalam survei ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta adalah perempuan (62,6%), sedangkan laki-laki mencakup 37,4% dari total 340 responden. Dari segi usia, kelompok usia terbesar berada pada rentang 36-45 tahun (42,9%), diikuti oleh kelompok usia di atas 45 tahun (37,4%). Hal ini menunjukkan bahwa responden survei umumnya berasal dari kalangan tenaga pendidik yang telah memiliki pengalaman cukup lama dalam dunia pendidikan.

Dari aspek lokasi instansi asal, responden tersebar di berbagai wilayah di Kalimantan Selatan, dengan konsentrasi tertinggi berasal dari Tanah Laut (13,8%), Barito Kuala (12,9%), dan Banjarbaru (12,6%). Distribusi ini mencerminkan representasi yang cukup baik dalam mengukur persepsi kualitas layanan di berbagai daerah.

Sementara itu, berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berasal dari jenjang SD/Sederajat (44,4%) dan SMP/Sederajat (23,2%). Responden lainnya berasal dari tingkat SMA/Sederajat, PAUD, serta dinas pendidikan. Komposisi ini menggambarkan bahwa survei mencakup berbagai lapisan tenaga pendidik dan pemangku kepentingan di sektor pendidikan, yang memberikan pandangan komprehensif terhadap layanan yang disediakan oleh Balai Guru Penggerak Provinsi Kalimantan Selatan.



BAB IV - HASIL DAN ANALISIS SURVEI

4.1 Indeks Kepuasan Kualitas Layanan (SPKP)

Rata-rata hasil survei untuk masing-masing indikator:

Indikator	Mean
Informasi pelayanan tersedia dengan baik	3,7000
Jangka waktu penyelesaian pelayanan	3,6353
Layanan konsultasi dan pengaduan tersedia	3,6353
Perilaku petugas sopan dan ramah	3,8088
Persyaratan layanan sesuai ketentuan	3,7118
Petugas layanan online responsif	3,6676
Prosedur alur layanan mudah dipahami	3,6735
Sarana dan prasarana mendukung layanan	3,6765
Tarif biaya pelayanan transparan	3,5029

Secara keseluruhan, indeks SPKP mencapai **91,70**. Hasil survei menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Kualitas Layanan (SPKP) mencapai nilai 91,70, yang berada dalam kategori Baik - Sangat Baik. Dari sembilan indikator yang diukur, aspek perilaku petugas dalam memberikan layanan memperoleh nilai tertinggi (3,8088), menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan keramahan dan profesionalisme petugas.

Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah tarif biaya pelayanan (3,5029), yang mengindikasikan masih adanya persepsi terkait transparansi biaya atau kesesuaian tarif dengan harapan pengguna layanan. Secara umum, hasil survei ini menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh BGP Provinsi Kalimantan Selatan telah memenuhi ekspektasi penerima layanan, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam aspek transparansi biaya dan penyempurnaan sarana serta prosedur layanan.



4.2 Konversi Nilai dan Interpretasi

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, indeks kepuasan pelayanan dikonversi ke dalam rentang nilai sebagai berikut:

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Hasil perhitungan indeks dan nilai interval konversi:

Indeks	Nilai Konversi	Kategori
SPKP 91,70	3,67	Sangat Baik

Berdasarkan hasil perhitungan indeks, kinerja unit layanan Balai Guru Penggerak Provinsi Kalimantan Selatan masuk dalam kategori "Sangat Baik", dengan nilai indeks SPKP 3,67 (91,70). Capaian ini mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya yang berkesinambungan untuk menjaga standar kualitas layanan serta meningkatkan kepuasan pengguna secara lebih optimal.



BAB V - KRITIK DAN SARAN RESPONDEN

Sebagai bagian dari evaluasi layanan, responden juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan kritik dan saran guna meningkatkan kualitas pelayanan di Balai Guru Penggerak Provinsi Kalimantan Selatan. Beberapa masukan yang diperoleh dari survei ini mencakup aspek peningkatan efisiensi layanan, optimalisasi sarana prasarana, serta transparansi dalam proses pelayanan.

Beberapa kritik dan saran utama yang disampaikan oleh responden antara lain:

- **Mempercepat respons layanan online** agar lebih efisien dan tidak menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi dan informasi layanan.
- **Menyediakan lebih banyak sarana pengaduan** bagi penerima layanan, sehingga pengguna dapat lebih mudah menyampaikan keluhan atau kendala yang mereka hadapi.
- **Meningkatkan jumlah petugas layanan** untuk mempercepat waktu pelayanan, khususnya pada jam-jam sibuk atau periode dengan permintaan layanan yang tinggi.
- **Meningkatkan keterbukaan informasi terkait prosedur dan biaya layanan**, agar masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses administrasi.
- **Penyediaan fasilitas pendukung yang lebih baik**, seperti ruang tunggu yang lebih nyaman serta ketersediaan sarana digital untuk membantu kelancaran layanan.

Masukan ini menjadi bahan evaluasi yang berharga dalam upaya peningkatan kualitas layanan ke depan. Dengan adanya kritik dan saran dari masyarakat, Balai Guru Penggerak Provinsi Kalimantan Selatan dapat terus melakukan perbaikan guna memberikan pelayanan yang lebih optimal, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan penerima layanan.



BAB VI - PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan di Balai Guru Penggerak Provinsi Kalimantan Selatan telah mencapai kategori **Sangat Baik**. Indeks Kepuasan Kualitas Layanan (SPKP) memperoleh nilai **91,70**, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Poin-poin penting dari hasil survei ini antara lain:

- Mayoritas responden menyatakan kepuasan terhadap layanan, terutama dalam aspek keramahan petugas dan kemudahan prosedur layanan;
- Meskipun hasil survei menunjukkan kepuasan yang tinggi, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti transparansi biaya layanan serta optimalisasi sarana dan prasarana untuk mendukung layanan yang lebih baik;
- Masukan dari responden menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk mempercepat respons layanan online serta meningkatkan pengawasan dalam penerapan prosedur layanan.

6.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan integritas dalam pelayanan, Balai Guru Penggerak Provinsi Kalimantan Selatan akan mengambil beberapa langkah strategis sebagai tindak lanjut dari hasil survei ini:

1. Peningkatan Sosialisasi Layanan

- Memastikan informasi terkait prosedur, tarif, dan standar pelayanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat;
- Mengadakan sosialisasi rutin baik secara daring maupun luring untuk meningkatkan pemahaman penerima layanan.

2. Pengembangan Layanan Digital

- Meningkatkan responsivitas layanan online guna memastikan bahwa setiap pengaduan dan pertanyaan dapat ditanggapi dengan cepat dan efektif;
- Mengembangkan sistem layanan berbasis digital agar lebih efisien dan transparan.



3. **Evaluasi Berkala**

- Melakukan survei kepuasan secara berkala untuk menilai efektivitas perbaikan layanan yang telah diterapkan;
- Menganalisis tren kepuasan masyarakat guna menyesuaikan kebijakan layanan secara proaktif.

4. **Penguatan Pengawasan**

- Meningkatkan sistem pengawasan internal guna memastikan bahwa semua layanan diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- Memperkuat mekanisme pengaduan agar masyarakat dapat melaporkan setiap kendala atau dugaan pelanggaran dengan lebih mudah.

Dengan pelaksanaan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas layanan di Balai Guru Penggerak Provinsi Kalimantan Selatan dapat terus meningkat, sehingga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik tetap terjaga dengan baik.

Balai Guru Penggerak



6.3. Penutup

Dengan adanya evaluasi dan tindak lanjut yang berkelanjutan, diharapkan layanan dapat terus berkembang untuk memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Hasil survei ini menjadi cerminan nyata dari pengalaman pengguna layanan serta harapan mereka terhadap perbaikan di masa mendatang. Oleh karena itu, langkah-langkah strategis perlu dirumuskan secara konkret agar setiap aspek pelayanan dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Selain itu, peningkatan kualitas layanan harus dilakukan secara komprehensif dengan mengedepankan prinsip transparansi, efektivitas, serta responsivitas terhadap kebutuhan pengguna. Peningkatan kapasitas SDM, penyempurnaan prosedur layanan, dan pemanfaatan teknologi digital menjadi faktor kunci dalam menghadirkan pelayanan yang lebih baik.

Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, Balai Guru Penggerak Provinsi Kalimantan Selatan akan terus melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap hasil survei persepsi kualitas pelayanan. Diharapkan dengan adanya peningkatan yang berkelanjutan, layanan yang diberikan semakin efektif, efisien, dan dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat luas.

Dengan adanya survei ini, diharapkan pula kesadaran serta partisipasi aktif dari masyarakat dalam mendukung perbaikan layanan dapat terus meningkat. Kolaborasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan sangat penting dalam menciptakan ekosistem pelayanan publik yang berkualitas dan berintegritas.



LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Rekapitulasi Data Responden

b.g.p
Balai Guru Penggerak

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Data Responden

Kami menjamin bahwa semua data yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini. Informasi yang dikumpulkan tidak akan dibagikan kepada pihak lain tanpa izin dan akan diproses secara anonim untuk melindungi privasi responden.

No. WhatsApp (WA) *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *



Laki-Laki



Perempuan

Usia *

- ☐ < 25 Tahun
- ☐ 25 s.d. 35 Tahun
- ☐ 36 s.d. 45 Tahun
- ☐ > 45 Tahun

Instansi/Satuan Kerja *

Jawaban Anda

Lokasi Asal Instansi *

Pilih



Jabatan Kedinasan/Pekerjaan *

Jawaban Anda

Tingkat Satuan Kerja/Satuan Pendidikan *

- ☐ Satuan Kerja/UPT Kementerian/Lembaga
- ☐ Dinas Pendidikan
- ☐ PAUD
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ SLB
- ☐ PKBM
- ☐ LKP
- ☐ Yayasan
- ☐ Yang lain:

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Halaman 2 dari 5

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

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

Does this form look suspicious? [Laporkan](#)

Google Formulir

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)



SPKP

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik



3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik



6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

7. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik



9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Halaman 3 dari 5

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

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

Does this form look suspicious? [Laporkan](#)

Google Formulir



