

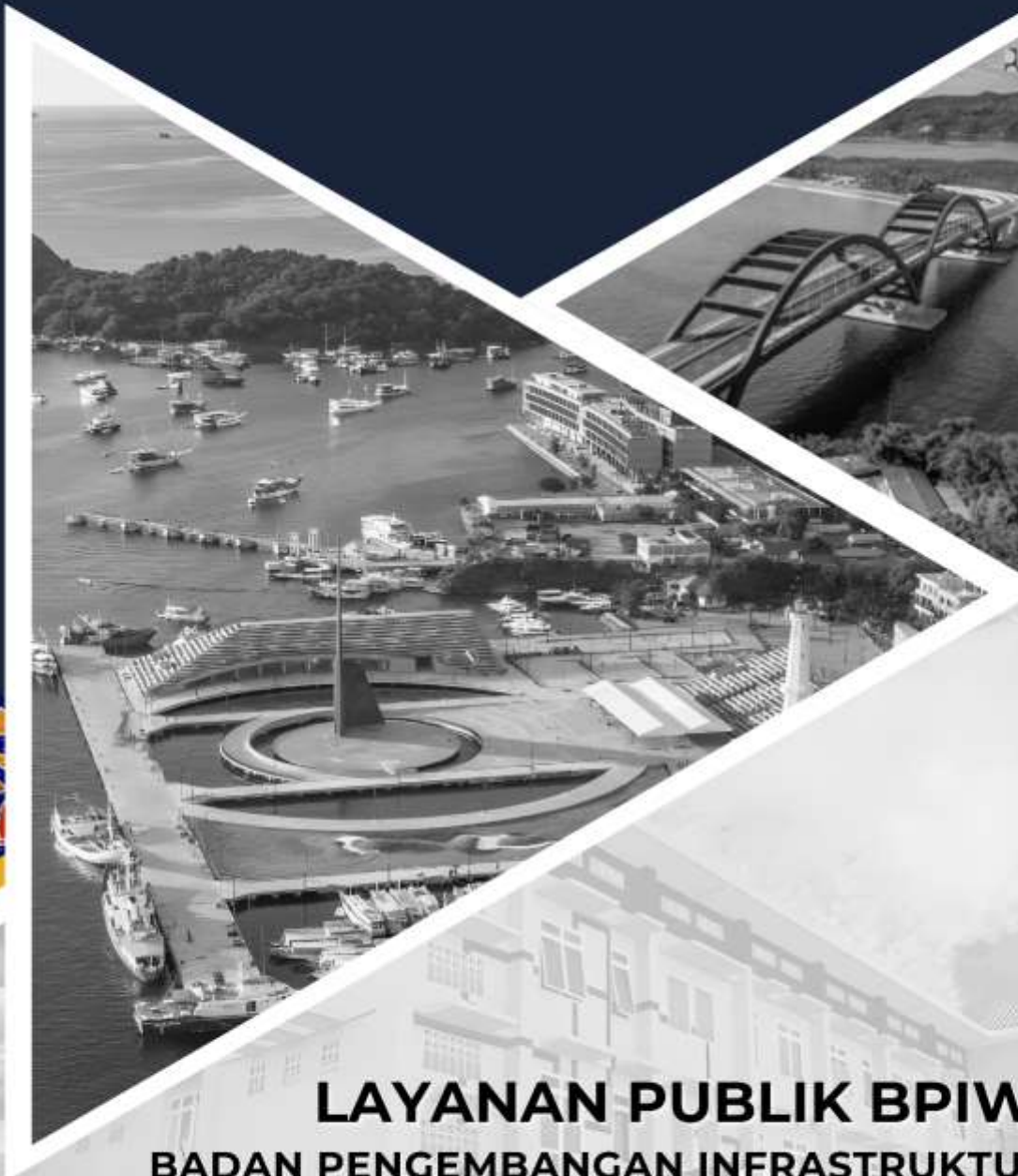


**KEMENTERIAN
PEKERJAAN UMUM**

**Semester 2
2025**

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LAYANAN PUBLIK BPIW

BADAN PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR WILAYAH

<https://bpiw.pu.go.id>

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
BAB V KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner.....	15
2. Hasil Pengolahan Data	16

BAB I

PENDAHULUAN

I.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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah (BPIW), maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh BPIW, yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

I.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

I.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap

mutu dan kualitas pelayanan di BPIW. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kementerian PU dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

II.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh BPIW dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPIW adalah tim sekretariat PPID BPIW yang mengelola layanan publik di BPIW.

II.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui media *Form Microsoft Office* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ditambah 2 pertanyaan tambahan sebagai bahan evaluasi internal di BPIW. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPIW yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

II.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing karena dilakukan secara *online*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya juga disubmit melalui *online microsoft office form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

II.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	November 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Desember 2025	7
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	7

II.5. Penentuan Jumlah Responden

Mengingat jumlah penerima layanan di BPIW masih terbilang sedikit, maka survei ini kami tujukan untuk semua pihak yang pernah mendapat layanan pada semester 2 tahun 2025, yaitu sebanyak 14 responden.

a). Penerima Layanan Data dan Informasi

No	Tanggal Permohonan	Nama Pemohon	Kontak Pemohon	Asal Instansi/ Unit Kerja	Tujuan Penggunaan Informasi	Informasi yang Dibutuhkan	Durasi Layanan	Sudah mengisi SKM
1	31 Juli 2025	Rizki Adriadi Ghiffari	081343389367	Fakultas Geografi, Universitas Gadjah Mada	Studi	Permohonan wawancara dan data teknis infrastruktur energi (BBM, LPG, listrik) di kawasan IKN	15 hari	
2	15 Agustus 2025	Maretta Chintya Devina	08118200181	Puswil I BPIW	Penyusunan RPIW Bengkulu	Peta batas administrasi Kabupaten - Kota Garis dan Peta Batas Administrasi Provinsi Bengkulu	0 hari	
3	25 Agustus 2025	Anis Taufik Ibrahim	085771118201	Puswilnas	Pembuatan visualisasi Peta IJD dan inpres 14 untuk 4 KSPP	Data shapefile irigasi PU, bendungan PU, dan jalan kolektor PU	2 hari	
4	9 September 2025	Gantini Azzahra	081282284676	Puswil II	Bahan analisis aktualisasi Latsar CPNS	Data laporan evaluasi infrastruktur tahun 2020-2024	1 hari	
5	16 Oktober 2025	Dirjen Integrasi Transportasi dan Multimoda Kementerian Perhubungan (a.n Sdr. Bramanto Aji)	081221360362	Kementerian Perhubungan	Studi kajian lingkungan Direktorat Multimoda terkait inventarisasi kebutuhan prasarana integrasi multimoda	Shp file dan mpk peta sintesis kebijakan RPIW di 6 Provinsi Pulau Jawa	21 hari	

Ket : : Sudah Mengisi SKM ; : Belum Mengisi SKM

Berdasarkan tabel **Penerima Layanan Data dan Informasi**, terdapat lima pemohon yaitu satu dari kalangan akademisi (UGM) dan empat dari instansi pemerintah (BPIW, Puswilnas, Kemenhub) yang mengakses informasi teknis seperti infrastruktur energi, batas administrasi, serta data spasial. Layanan ini diselesaikan dengan durasi rata-rata 7,8 hari mencakup rentang waktu antara 0 hingga 21 hari. Tingkat kepatuhan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mencapai 80%, di mana empat pemohon telah mengisi survei sementara satu pemohon dari Kementerian Perhubungan tercatat belum melengkapinya.

b). Penerima Layanan Konsultasi

No	Tanggal Permohonan	Nama Pemohon	Kontak Pemohon	Asal Unit Kerja	Tujuan Konsultasi	Unit Kerja Tujuan	Sudah mengisi SKM
1	10 Juli 2025	Rahmat A.E, S.T	082174432435	Dinas PU dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi	Kesepakatan kawasan perencanaan prioritas kegiatan ICP bersama kepala daerah/ walikota	Puswil I	
2	10 Juli 2025	Yogi Erwanda	085274772805	DPRD Kabupaten Agam	Percepatan pelaksanaan pembangunan infrastruktur di daerah terutama jalan dan jembatan menggunakan dana DAK	Puswilnas	
3	14 Juli 2025	Saifadimaya Octa Angzyana Putri	082141344927	Institut Teknologi Nasional Malang	Kunjungan studi lapangan ke BPIW Kementerian PU	Sekretariat BPIW	
4	27 Agustus 2025	Sujasno	081311085576	BNPP	Audiensi rencana aksi percepatan pengembangan kawasan eks OBP Simantipal	Puswil I	
5	13 Agustus 2025	Mispawati Pahantua	081356447333	Sekretariat DPRD Provinsi Gorontalo	Konsultasi perencanaan kota terpadu ICP Provinsi Gorontalo	Puswil III	
6	02 Oktober 2025	Lidya Warouw	085341949491	Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Minahasa Utara	Pembangunan infrastruktur Kabupaten Minahasa Utara	Kepala BPIW dan Puswil III	
7	08 Oktober 2025	Johanes Rudi	0811854962	Forum Institut Teknologi Bandung (ITB) 84	Rencana Pengembangan wilayah jakarta untuk transportasi	Puswil I	
8	10 Oktober 2025	Dr. Rusmiadi, S.T., M.Si	08114509872	Dinas Binamarga dan Penataan Ruang Sulteng	Konsultasi pengembangan jalan di Sulteng	Puswil III	
9	10 Oktober 2025	Erikson Roy	085773140541	Ikatan Ahli Perencana	Penjajakan kerjasama BPIW dan IAP	Kepala BPIW	
10	12 November 2025	Iksan	082259400083	Pemkab Morowali	Konsultasi penyepakatan major project Integrated City Planning (ICP)	Puswil III	

No	Tanggal Permohonan	Nama Pemohon	Kontak Pemohon	Asal Unit Kerja	Tujuan Konsultasi	Unit Kerja Tujuan	Sudah mengisi SKM
11	20 November 2025	Anida M	087775477022	Kemendesa PDT	Identifikasi pemetaan program K/L Masuk Desa	Puswilnas	
12	17 Desember 2025	Abu sofian	081341576535	Bappeda Kota Kendari	Konsultasi program infrastruktur dasar permukiman, dan SPAM	Puswil III	

Ket : : Sudah Mengisi SKM ; : Belum Mengisi SKM

Berdasarkan tabel **Penerima Layanan Konsultasi**, tercatat sembilan pemohon berasal dari instansi pemerintah dan lembaga riset, antara lain dinas teknis daerah, DPRD, BNPP, BRIDA, forum/institut teknologi, serta kementerian/lembaga. Konsultasi yang diberikan mencakup perencanaan kawasan perbatasan, percepatan pembangunan infrastruktur daerah, audiensi dan kunjungan kerja, perencanaan aksi pengembangan wilayah, konsultasi perencanaan terpadu, hingga pengembangan jaringan transportasi. Unit kerja tujuan didominasi oleh Puswil I, II, dan III serta Sekretariat dan Kepala BPIW. Tujuh pemohon telah mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sementara lima pemohon belum mengisi, menunjukkan tingkat kepatuhan pengisian SKM sebesar 58,33%.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

III.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang mengirimkan jawaban diperoleh **11 orang responden**, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	7	63,63%
		Perempuan	4	36,36%
2.	PENDIDIKAN	SMA	1	0,09%
		S1	7	63,63%
		S2	3	27,27%
3.	JENIS LAYANAN	Layanan Data dan Informasi	4	36,36%
		Layanan konsultasi	7	63,63%

III.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

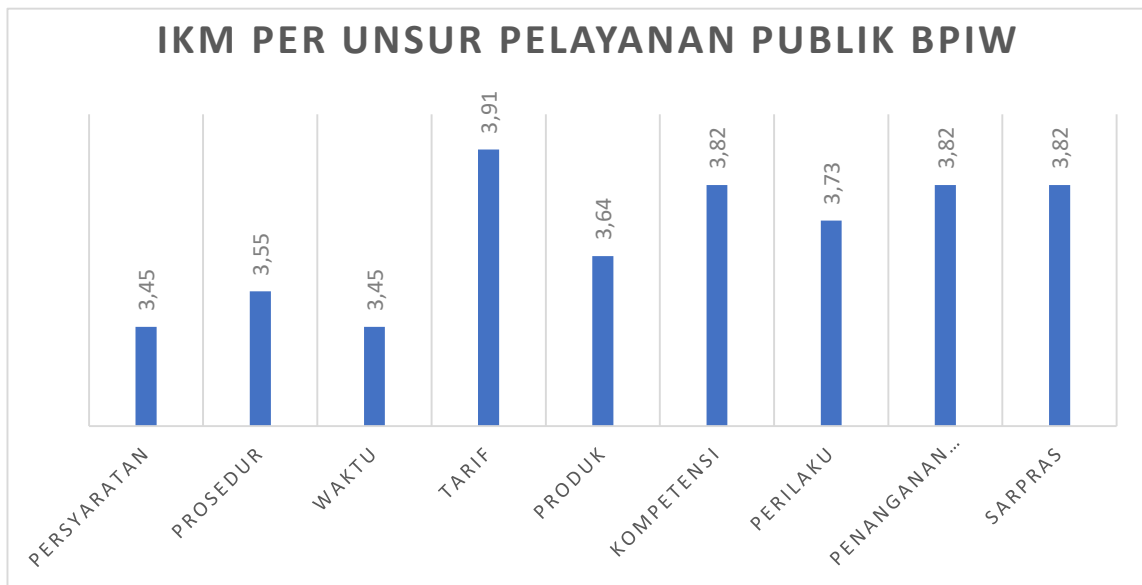
Pengolahan data SKM menggunakan excel *template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai Persepsi	38	39	38	43	40	42	41	42	42
IKM	3,45	3,55	3,45	3,91	3,64	3,82	3,73	3,82	3,82
Konversi Nilai IKM	86,36	88,64	86,36	97,73	90,91	95,45	93,18	95,45	95,45
Mutu Pelayanan	B	A	B	A	A	A	A	A	A
Kinerja Unsur	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

NILAI SKM UPP	92,17
MUTU PELAYANAN	A
KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

IV.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa secara umum indeks pelayanan publik BPIW dinilai **BAIK** hingga **SANGAT BAIK** oleh para responden. Rata-rata responden menilai prosedur layanan mudah, waktu pelayanan cepat, petugas yang kompeten dan ramah. Begitu juga produk layanan dinilai sudah sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi survei ini, diperoleh beberapa harapan dari para responden, yaitu mereka berharap:

- Staf yang memberikan layanan dengan sikap yang ramah, informatif, dan profesional dapat meninggalkan kesan positif yang mendalam pada pengguna layanan. BPIW PU yang memberikan informasi dengan jelas dan transparan mengenai proyek-proyek infrastruktur. Selain itu penerapan sistem pelayanan digital yang memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai perizinan dan administrasi.
- Kesesuaian data yang dibutuhkan
- Kecepatan pelayanan pengiriman data

Responden juga menyampaikan terkait ketersediaan dan kualitas data yang dinilai belum sepenuhnya lengkap serta masih memerlukan proses kalibrasi dan pemutakhiran agar lebih akurat. Selain itu, sosialisasi program dan jenis layanan masih perlu ditingkatkan agar pengguna memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai cakupan layanan, mekanisme akses, serta pemanfaatan data yang tersedia.

IV.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.


Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal Tim Sekretariat PPID. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan kelengkapan data di <i>website</i> BPIW	√	√	√	√	Ketua Tim Datin

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
	dan produk layanan						
2	Perilaku Petugas	Mengikutsertakan SDM untuk mengikuti pelatihan peningkatan kompetensi baik secara <i>offline</i> maupun <i>online</i>	√	√	√	√	Ketua Tim Kompu
3	Prosedur	Pembaharuan standar pelayanan publik dan SK tim pelayanan publik				√	Ketua Tim Kompu

IV.3. Tindak Lanjut atas Evaluasi Periode Sebelumnya

- Tindak Lanjut atas Evaluasi Layanan Publik yang Telah Ditindaklanjuti pada Tahun 2025

No	Evaluasi/ Kondisi	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi
1	Pada Triwulan 2 tahun 2024, responden menyoroti bahwa informasi yang tersedia di situs web BPIW dirasa kurang Update atau sulit ditemukan, terutama terkait prosedur persyaratan tertentu	<ul style="list-style-type: none"> • Menu Informasi Publik telah di perbaharui dengan tambahan informasi prosedur permohonan dan link form permohonan • Tambahan menu layanan publik Pusat Pengembangan Infrastruktur Wilayah Nasional 	
2	Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II, responden menilai pelayanan sudah baik dan sesuai kebutuhan, ditunjang komunikasi yang jelas, keramahan pimpinan dan petugas, kemudahan permohonan termasuk layanan wawancara tertulis, serta sarana prasarana yang memadai, namun masih perlu peningkatan kelengkapan dan kalibrasi data serta sosialisasi dan koordinasi program.	Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik serta meningkatkan kelengkapan dan kalibrasi data, memperkuat sosialisasi layanan, dan meningkatkan koordinasi program agar pelayanan semakin optimal dan tepat sasaran.	Pelayanan tetap dilaksanakan secara baik dan responsif, disertai upaya pembaruan serta kalibrasi data, peningkatan sosialisasi layanan, dan penguatan koordinasi program guna mendukung pelayanan yang lebih optimal.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai **92,17**.
- Unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, dan Sarana/prasarana merupakan unsur yang mendapat nilai baik, namun tetap menjadi catatan untuk perbaikan kedepan agar menjadi lebih baik.
- Unsur dengan penilaian tertinggi adalah dari segi tidak adanya pengenaan biaya/tarif pada layanan publik di BPIW.

Jakarta, 2 Januari 2026

**Pelaksana PPID Badan Pengembangan
Infrastruktur Wilayah,**



Pengecekan Keaslian Dokumen

Riska Rahmadia

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Publik BPIW Tahun 2025 (Semester 2)

1. Apa saja unit layanan di Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah (BPIW)?

- Badan Pengembangan Wilayah
- Sistem Data dan Informasi Geospasial

2. Nama

3. Tempat

4. Nomor HP

5. Email

6. Data/Umur

7. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

8. Pendidikan terakhir

- SD atau setingkat
- SMP atau setingkat
- SMA atau setingkat
- Diploma III
- Sarjana (S1)
- Magister (S2)
- Doktor (S3)

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

9. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keseluruhan prosedur pelayanan di BPIW?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapaian nilai dalam memberikan pelayanan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepuasan masyarakat dalam pelayanan?

- Sangat tidak
- Tidak sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan yang Anda sukutikan dengan hasil yang diberikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

15. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kecapaian dan kemahalf?

- Tidak sesuai dan kurang
- Kurang sesuai dan kurang
- Sesuai dan memadai
- Sangat sesuai dan kurang

16. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

- Buruk
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

17. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- Tidak ada
- Masih ada kekurangan
- Cukup baik dan memadai
- Sudah sangat baik

18. Hal apa yang Anda rasa kurang berkenan pada pelayanan kami?

19. Hal apa yang Anda rasa paling berkenan pada pelayanan kami?

2. Hasil Olah Data SKM

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai Persepsi	38	39	38	43	40	42	41	42	42
IKM	3,45	3,55	3,45	3,91	3,64	3,82	3,73	3,82	3,82
Konversi Nilai IKM	86,36	88,64	86,36	97,73	90,91	95,45	93,18	95,45	95,45
Mutu Pelayanan	B	A	B	A	A	A	A	A	A
Kinerja Unsur	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
NILAI SKM UPP	92,17								
MUTU PELAYANAN	A								
KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik								

Tertanggap	Nama	Jenis Layanan	Nomor HP	Email	Usia/Dekor	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir
6302025 021	Ganti Ananta	Layanan Data dan Informasi Publik	8902025676	ganti.ananta@yogi.id	24	Pemempuan	Sajena (S)
0902025 880	Anu Taik	Layanan Data dan Informasi Publik	087710200	anu.taik@stamf@yogi.id	29	Laki-laki	Sajena (S)
8902025 104	Maria Cynthia Octaria	Kontribusi Pengembangan Wilayah	898025881	mariaoctaria@yogi.id	33	Pemempuan	Sajena (S)
0802025 851	Lilya	Kontribusi Pengembangan Wilayah	082404907	lilya@yogi.id	45	Pemempuan	Magister (S2)
0802025 024	Akbari Rafi Radjajumala	Kontribusi Pengembangan Wilayah	898025882	akbari@yogi.id	68	Laki-laki	Sajena (S)
0802025 884	Rati Azzah Diahri	Layanan Data dan Informasi Publik	890402007	rati.azzah@yogi.id	38	Laki-laki	Magister (S2)
8902025 8906	Sajena	Kontribusi Pengembangan Wilayah	8902025876	sajena@yogi.id	44	Laki-laki	Sajena (S)
8902025 104	Rahmat AE	Kontribusi Pengembangan Wilayah	0827442428	rahmatae770@yogi.id	68	Laki-laki	Sajena (S)
8902025 858	Erikson	Kontribusi Pengembangan Wilayah	081734094	erikson@yogi.id	38	Laki-laki	Magister (S2)
3802025 0817	Seladanga	Kontribusi Pengembangan Wilayah	0824024927	seladanga@yogi.id	21	Pemempuan	SMA atau setingkat
1802025 1052	Abu sultan	Kontribusi Pengembangan Wilayah	082402028	abulsultan@gmail.com	48	Laki-laki	Sajena (S)

Pendidikan Terakhir	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecocokan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan informasi dalam pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana yang tersedia dalam pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan komponen pelayanan dalam pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang petugas dalam pelayanan di unit kecamatan dan keramahannya ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang pemasangan program dan progresa layanan ?	Hal apa yang Anda rasa kurang berkenan pada pelayanan kami	Hal apa yang Anda rasa paling berkenan pada pelayanan kami
Sajena (S)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Sajena (S)	4	3	4	4	3	4	4	4	4	data belum lengkap dan masih perlu diteliti lagi	kecepatan dan kemudahan dalam pemohonan
Sajena (S)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Magister (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dalam ada	Kontribusi Kepada BPJPH
Sajena (S)	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Kemudahan pengisian formulir dan komponen yang ditanyakan	
Magister (S2)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pemohonan wawancara untuk pemberian bimbingan dengan baik dan jawaban diberikan secara ramah sehingga tidak perlu lagi membuat surat permohonan	
Sajena (S)	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Kontribusi program layanan (jika perlu layanan)	Kontribusi Program layanan pada kecamatan pemerintahan
Sajena (S)	3	3	2	4	3	3	2	3	3		Kontribusi sangat bagus sekali
Magister (S2)	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Nothing	Semangat
SMA atau setingkat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak ada	cepat dan pelayanan pemohonan pelayanan yang lengkap
Sajena (S)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan permohonan data yang dibutuhkan dan pengembalian yang cukup cepat dan yang bertanggung	