

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026



BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI BALI
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	14

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.

Badan Penghubung Provinsi Bali 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. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Penghubung Provinsi Bali;
5. Memacu persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat diketahuinya gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Penghubung Provinsi Bali. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Penghubung Provinsi Bali 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 221 orang dan sampel sebanyak 221 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 221 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

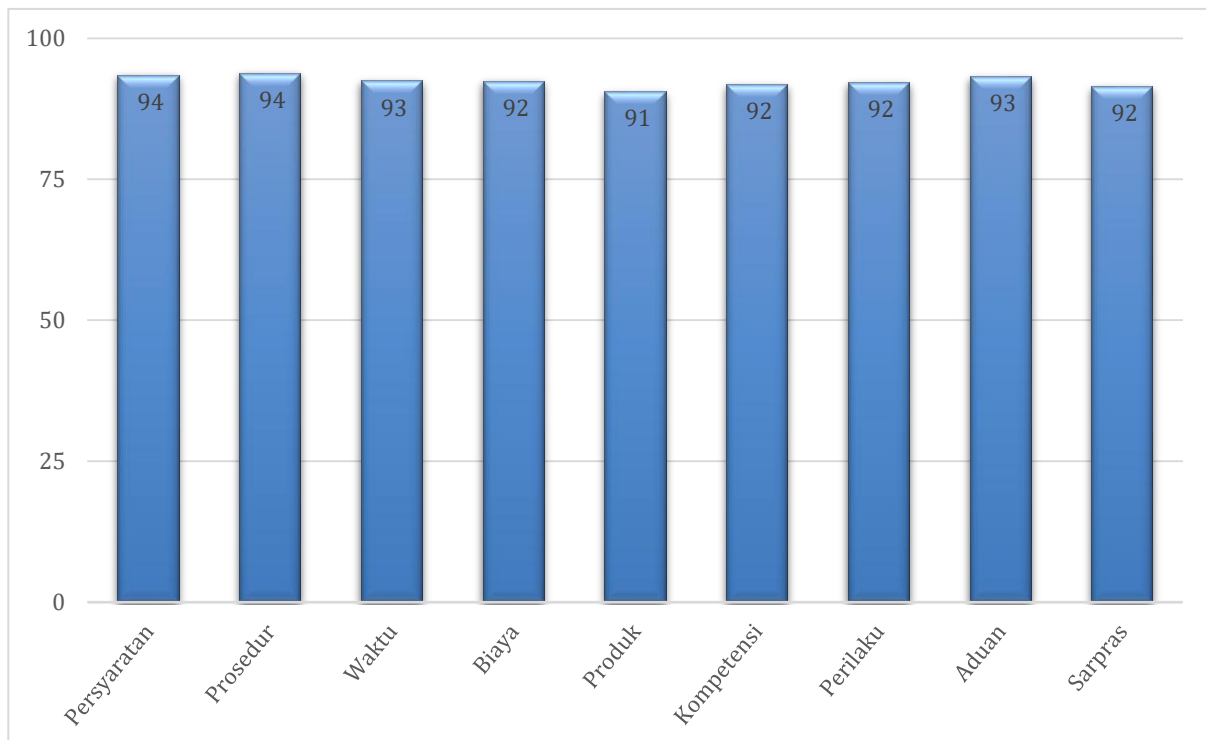
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	82	37%
		Perempuan	139	63%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	100	45%
		SMA/Sederajat	86	39%
		D1/D2/D3	5	2%
		D4/S1	20	9%
		S2	10	5%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	35	16%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	186	84%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		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

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan koordinasi Hubungan Antar Lembaga	5	100.00	95.00	90.00	95.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	92.22
2.	Pelayanan Promosi dan Informasi (Pengunjung Anjungan Bali TMII)	209	84.00	86.50	86.75	100.00	89.00	89.00	90.00	89.75	88.00	89.27
3.	Pelayanan tamu wisma Badan Penghubung	7	96.50	100.00	100.00	82.25	92.75	96.50	96.50	100.00	96.50	95.63
Rerata IKM Per Unsur			93.50	93.83	92.50	92.42	90.58	91.83	92.16	93.25	91.50	92.37
IKM Unit Layanan			92.37									
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 aspek persyaratan dan aspek biaya merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 82.25. Selanjutnya aspek persyaratan yang mendapatkan nilai 84.00 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

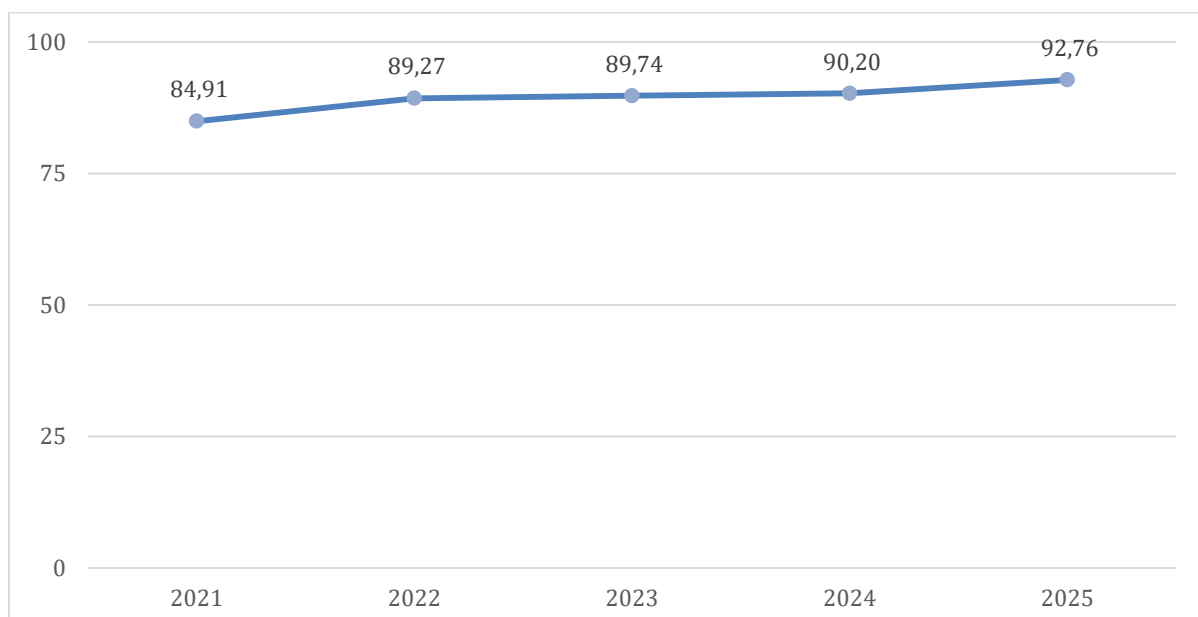
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan,

meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Maret 2026	Bidang Pelayanan tamu wisata Badan Penghubung
2	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Maret 2026	Pelayanan Promosi dan Informasi (Pengunjung Anjungan Bali TMII)

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Penghubung Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Penghubung Provinsi Bali telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penghubung Provinsi Bali periode Januari hingga Desember 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari hingga Desember 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93.92
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94.20
3	Waktu Penyelesaian	93.23
4	Biaya/Tarif	91.19
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95.07
6	Kompetensi Pelaksana	93.31
7	Perilaku Pelaksana	95.35
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.34
9	Sarana dan Prasarana	86.55

Badan Penghubung Provinsi Bali telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode Januari hingga Desember 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	Akan mensosialisasikan melalui media sosial terkait biaya-biaya	-
2	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Sudah	Akan mensosialisasikan melalui media sosial terkait persyaratan-persyaratan	-

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 221 orang mengisi SKM pada Badan Penghubung Provinsi Bali di tahun 2026 triwulan I. Pelayanan Promosi dan Informasi (Pengunjung Anjungan Bali TMII) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 209 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penghubung Provinsi Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95.63. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Penghubung Provinsi Bali menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026 triwulan I.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya dan persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Penghubung Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 31 Maret 2026
Kepala Badan Penghubung Provinsi Bali,



Arifin Efendi, ST.,MT
NIP. 197107142000031003

LAMPIRAN

1. KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

Bapak/Ibu/sdr yang terhormat sebagaimana upaya peningkatan kepuasan pelayanan kepada instansi Pemerintah Provinsi Bali dalam rangka melaksanakan koordinasi ke kementerian pusat, pengurusan surat-surat dinas, pengurusan PDLN, kami mohon untuk berkenan memberikan penilaian, masukan dan saran pada kesempatan ini. Terima Kasih

Instansi

Your answer

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
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ Swasta
- ☐ Wirausaha
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Pekerja lepas/ freelance
- ☐ Pensiunan
- ☐ Lainnya

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 intelektual
- ☐ Disabilitas mental
- ☐ Disabilitas sensorik



Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Prosedur/alur layanan mudah dipahami dan dilakukan

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Layanan yang diberikan sudah tepat waktu

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju



Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Petugas merespon kebutuhan dengan cepat

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Petugas melayani saya dengan ramah

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju



Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

kritik dan saran

Your answer

Submit

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

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

Google Forms



2. KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN ANJUNGAN DAERAH BALI TMII JAKARTA

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN ANJUNGAN DAERAH BALI TMII JAKARTA

Bapak/Ibu/Sdr. Yang terhormat

Sebagaimana upaya peningkatan kepuasan pelayanan pengunjung di Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta, kami mohon Bapak/Ibu/Sdr. berkenan memberikan penilaian, saran dan komentar pada kuesioner kami berikut ini.

Anjungan Bali menyediakan layanan Pemandu Wisata yang bertugas memandu Pengunjung untuk mengenal lebih dekat tentang Adat, Seni dan Budaya Daerah Bali.

Pemandu Wisata melaksanakan tugas setiap hari di Anjungan Bali TMII.

Pengunjung cukup datang ke Kantor(Bale Rangki) untuk meminta layanan Pemandu Wisata.

Nama *

Your answer



Alamat *

Your answer

Nomor Hp *

Your answer

Tanggal Kunjungan

Date

dd/mm/yyyy

Bagaimana Pendapat Anda mengenai persyaratan dalam menggunakan layanan pemandu wisata pada Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Choose

Bagaimana Pendapat Anda mengenai prosedur pelayanan pemandu wisata pada Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Choose

Bagaimana Pendapat Anda mengenai kecepatan pelayanan pemandu wisata pada Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Choose



Bagaimana Pendapat Anda mengenai kewajaran tarif/biaya pelayanan pemandu wisata pada Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Choose ▼

Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kesesuaian Hasil Pelayanan Kami? *

Choose ▼

Bagaimana Pendapat Anda mengenai kompetensi pemandu wisata dalam memberikan layanan pada kunjungan Anda ke Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Choose ▼

Bagaimana Pendapat Anda mengenai keramahan dan kesopanan pemandu wisata dalam memberikan layanan pada kunjungan Anda ke Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Choose ▼

Bagaimana Pendapat Anda mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan saat Anda berkunjung ke Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Choose ▼



Bagaimana Pendapat Anda mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan di Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Choose ▼

Komentar/Saran *

Your answer

Submit

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

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

Google Forms



3. KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN WISMA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI DI JAKARTA

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN WISMA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI DI JAKARTA

Bapak/Ibu/Sdr/i yang terhormat,

Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelayanan pada Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali kami mohon Bapak/Ibu/Sdr/i untuk berkenan memberikan penilaian, saran dan komentar pada kuesioner kami.
Terima Kasih

* Wajib

1. NAMA *

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang persyaratan dalam penggunaan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SANGAT SULIT
☐ CUKUP SULIT
☐ MUDAH
☐ SANGAT MUDAH

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang prosedur dalam penggunaan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SANGAT SULIT
☐ CUKUP SULIT
☐ MUDAH
☐ SANGAT MUDAH

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kompetensi/kemampuan Petugas pelayanan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ TIDAK KOMPETEN
☐ CUKUP KOMPETEN
☐ KOMPETEN
☐ SANGAT KOMPETEN

8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku Petugas Pelayanan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ TIDAK SOPAN DAN RAMAH
☐ KURANG SOPAN DAN RAMAH
☐ SOPAN DAN RAMAH
☐ SANGAT SOPAN DAN RAMAH

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kualitas sarana dan prasarana Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ BURUK
☐ CUKUP
☐ BAIK
☐ SANGAT BAIK

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kecepatan waktu pelayanan dalam penggunaan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SANGAT LAMBAT
☐ CUKUP LAMBAT
☐ CEPAT
☐ SANGAT CEPAT

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran tarif/biaya Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ TIDAK WAJAR
☐ CUKUP WAJAR
☐ WAJAR
☐ SANGAT WAJAR

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian hasil pelayanan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ TIDAK SESUAI
☐ CUKUP SESUAI
☐ SESUAI
☐ SANGAT SESUAI

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan pengguna Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ TIDAK TANGGAP
☐ CUKUP TANGGAP
☐ TANGGAP
☐ SANGAT TANGGAP

11. Kritik dan Saran / Masukan *

12. Tanggal mengingat *

Contoh: 7 Januari 2019

13. Nomor kamar *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

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

Timestamp	Nama	Alamat	Nonor hp	Tanggal Kunjungan	Bagaimana Penderita Anda mengenai persy	Bagaimana Penderita Anda mengenai prose	Bagaimana Penderita Anda mengenai kecep	Bagaimana Penderita Anda mengenai kiewg	Bagaimana Penderita Anda mengenai
3/11/2025 10:20:40	Risma Hutajulu	Jl.Tovarev Rawamangu-		07/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis		Sangat Sesuai
3/11/2025 10:28:22	Genta Tribuana	Sawangan Elok Depoh	082114220699	09/03/2025	Cukup	Memuaskan	Gratis		Sesuai
3/11/2025 10:38:33	Pak Gundu BA	Komplek Sawangan E	083137435332	09/03/2025	Cukup	Memuaskan	Gratis		Sesuai
3/18/2025 8:33:25	Maharani Sya'ban	Bantar Jati, Kelurahan	065280000926	11/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis		Sangat Sesuai
3/18/2025 8:37:20	Najara Maharani Wini	Jl. Bintaro Utama 3A	088210080277	11/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis		Sangat Sesuai
3/18/2025 8:42:36	Zahra Amalia	Jl. RA Kartini Gg Mani	085173130831	11/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis		Sangat Sesuai
3/18/2025 8:47:14	Amanda Shafvanindry	Jl. Bintara 9 Bekasi Bt	085719700831	12/03/2025	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis		Sangat Sesuai
3/18/2025 8:57:03	Thufa Haura Asmara	Bekasi G.17 No.18 Cil	82123939525	16/03/2025	Memuaskan	Cukup	Memuaskan	Murah	Sesuai
3/18/2025 9:00:13	Hilmi	Bogor	08135022818	16/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis		Sangat Sesuai
3/18/2025 9:03:07	Aulia	Jl. Cempaka	085775780887	16/03/2025	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/18/2025 9:09:11	Dinar	Komp De sanctuary	081511779856	16/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/18/2025 9:12:05	Gisela	Gunung Putri Kota Wti	085168821101	16/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Murah	Sesuai
3/18/2025 11:36:31	alyssa shofiyah	citeureup	0895375810124	18/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/19/2025 9:32:12	audia rizkiyah	belitung	-	18/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/19/2025 9:35:47	diva arizka barkah	jibabenteng jakarta ut -	-	18/03/2025	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sesuai
3/19/2025 9:38:35	dzahira aziza zalya	grand mekarsari	-	18/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/19/2025 9:40:19	nurzahra	jakarta	0895335164476	18/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/19/2025 9:42:16	malika mustiha dewi	mekarjaya, pandeglan	082113217492	18/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/19/2025 9:43:37	niel sulina hibawati	cilincing jakarta utara	087731953434	18/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/19/2025 9:45:12	putri	jakarta utara	0825366973989	18/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/19/2025 9:47:11	dewi nurani gultom	graha prima baru blok	08126073630	19/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/19/2025 9:48:48	azkia zahra A	jl. aliandong bosonga	089681562027	18/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/19/2025 9:50:28	hanum rhamadoni	bekasi	085719761934	18/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/19/2025 9:56:22	diya sulistyawati	kramat jati	085924354491	18/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai
3/19/2025 9:59:08	nisrina tahara mayuldy	jl. satria r 02 rw 02 n-	-	18/03/2025	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai

[illegible]

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN WISMA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI DI JAKARTA

Bapak/Ibu/Sdr/i yang terhormat,

Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelayanan pada Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali kami mohon Bapak/Ibu/Sdr/i untuk berkenan memberikan penilaian, saran dan komentar pada kuesioner kami.
Terima Kasih

* Wajib

1. NAMA *

I Nyoman riang Rustaka

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang persyaratan dalam penggunaan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SANGAT SULIT
☐ CUKUP SULIT
☐ MUDAH
☒ SANGAT MUDAH

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang prosedur dalam penggunaan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SANGAT SULIT
☐ CUKUP SULIT
☐ MUDAH
☒ SANGAT MUDAH

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kompetensi/kemampuan Petugas pelayanan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ TIDAK KOMPETEN
☐ CUKUP KOMPETEN
☐ KOMPETEN
☒ SANGAT KOMPETEN

8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku Petugas Pelayanan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ TIDAK SOPAN DAN RAMAH
☐ KURANG SOPAN DAN RAMAH
☐ SOPAN DAN RAMAH
☒ SANGAT SOPAN DAN RAMAH

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kualitas sarana dan prasarana Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ BURUK
☐ CUKUP
☐ BAIK
☒ SANGAT BAIK

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kecepatan waktu pelayanan dalam penggunaan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SANGAT LAMBAT
☐ CUKUP LAMBAT
☐ CEPAT
☒ SANGAT CEPAT

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran tarif/biaya Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ TIDAK WAJAR
☐ CUKUP WAJAR
☐ WAJAR
☒ SANGAT WAJAR

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian hasil pelayanan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ TIDAK SESUAI
☐ CUKUP SESUAI
☐ SESUAI
☒ SANGAT SESUAI

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan pengguna Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- ☐ TIDAK TANGGAP
☐ CUKUP TANGGAP
☐ TANGGAP
☒ SANGAT TANGGAP

11. Kritik dan Saran / Masukan *

Pintu Kamar mandi rusak
lebih di Perhatikan Untuk
Kebersihan Kamar.

12. Tanggal mengisi *

22 Januari 2020.

Contoh: 7 Januari 2019

13. Nomor kamar *

208

Kuesioner ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir