

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II 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.....	9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
BAB IV KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	

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 171 orang dan sampel sebanyak 171 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 171 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

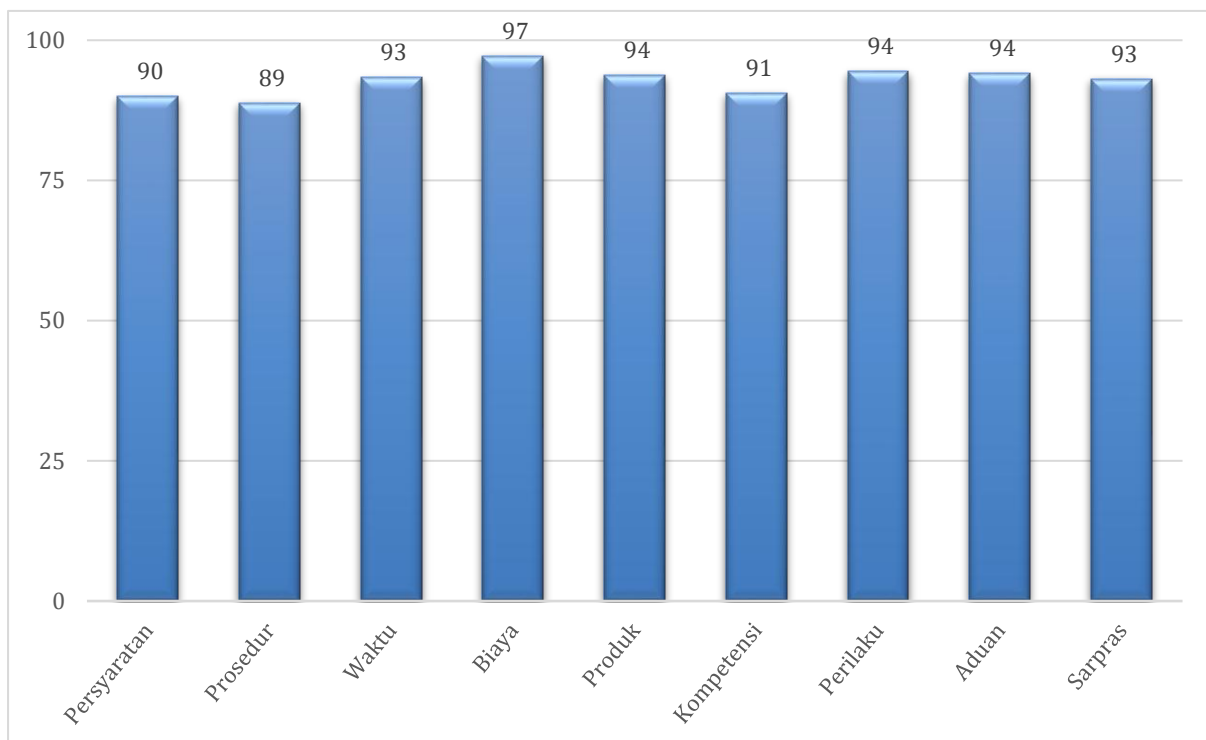
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	65	38%
		Perempuan	106	62%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	90	52%
		SMA/Sederajat	71	42%
		D1/D2/D3	2	1%
		D4/S1	5	3%
		S2	3	2%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	10	6%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	161	94%
		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	10	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00
2.	Pelayanan Promosi dan Informasi (Pengunjung Anjungan Bali TMII)	154	89.12	89.29	88.64	100.00	89.77	90.91	91.72	90.75	91.40	91.29
3.	Pelayanan tamu wisma Badan Penghubung	7	85.71	82.14	96.43	96.43	96.43	85.71	96.43	96.43	92.86	92.06
Rerata IKM Per Unsur			89.95	88.81	93.35	97.14	93.73	90.54	94.38	94.06	93.08	92.78
IKM Unit Layanan			92.78									
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 prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 82.14. Selanjutnya aspek persyaratan dan kompetensi yang mendapatkan nilai 85.71 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.

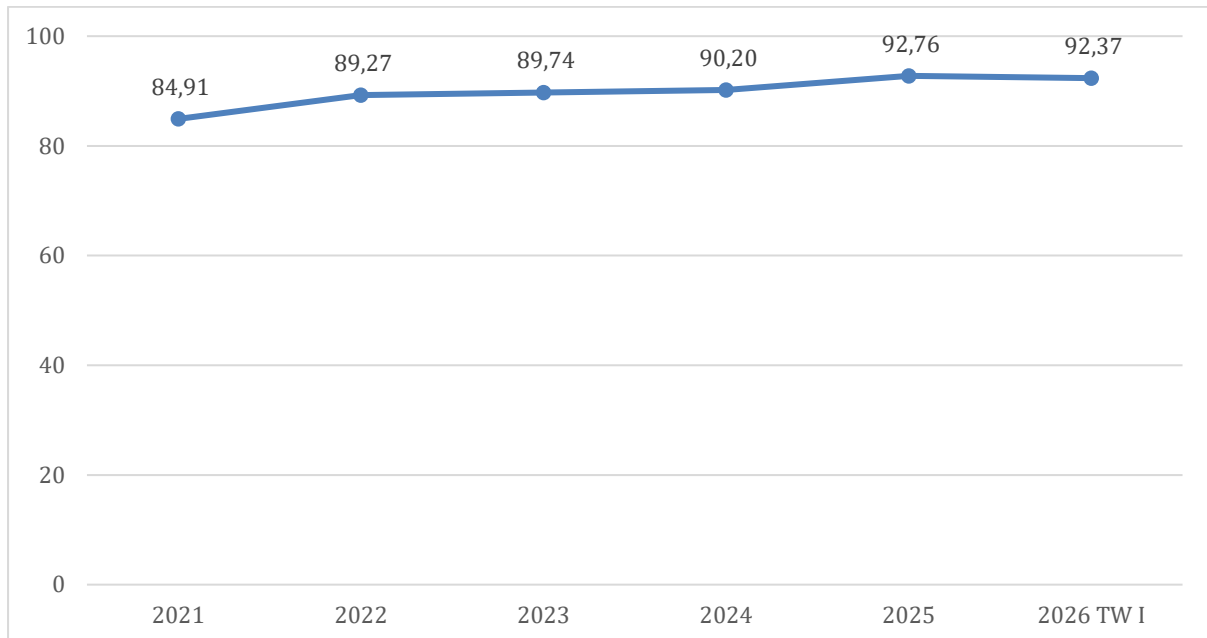
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan,

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	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Juni 2026	Bidang Pelayanan tamu wisma Badan Penghubung
2	Prosedur	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Juni 2026	Bidang Pelayanan tamu wisma Badan Penghubung
3	Kompetensi	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Juni 2026	Bidang Pelayanan tamu wisma Badan Penghubung

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 Maret 2026 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 Maret 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93.50
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.83
3	Waktu Penyelesaian	92.50
4	Biaya/Tarif	92.42
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90.58
6	Kompetensi Pelaksana	91.83
7	Perilaku Pelaksana	92.16
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.25
9	Sarana dan Prasarana	91.50

Badan Penghubung Provinsi Bali telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Januari hingga Maret 2026. 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	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Sudah	Akan mensosialisasikan melalui media sosial terkait persyaratan-persyaratan	-
2	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	Akan mensosialisasikan melalui media sosial terkait biaya-biaya	-
3	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Sudah	Akan mensosialisasikan melalui media sosial terkait kompetensi-kompetensi	-

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 171 orang mengisi SKM pada Badan Penghubung Provinsi Bali di tahun 2026 triwulan II. Pelayanan Promosi dan Informasi (Pengunjung Anjungan Bali TMII) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 154 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penghubung Provinsi Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92.78. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Penghubung Provinsi Bali menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026 triwulan II.
- 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, 30 Juni 2026
Kepala Badan Penghubung Provinsi Bali,



Arifin Erandi, 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

suryatusan3@gmail.com [Switch account](#)

 Not shared 

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.

suryatusan3@gmail.com [Switch account](#)

 Not shared

* Indicates required question

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)

Form Respons										
Tanggal	Nama	Alamat	Nomor Hp	Tanggal Kunjungan	Bagaimana Penderita Anda menerima pesan	Bagaimana Penderita Anda menerima pesan	Bagaimana Penderita Anda menerima pesan	Bagaimana Penderita Anda menerima pesan	Bagaimana Penderita Anda Tertarik Kembali	Bagaimana Penderita Anda menerima
07/04/2020 16:35:20	Zahra Almaria	Btgr. Jms Bnt	081915801744	07/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Mudah	Selesai	Memuaskan
07/04/2020 16:37:32	Khaleni Regina Auli	Jakarta Utara	08794942929	07/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
11/04/2020 11:58:23	Rahika Ahmad Shidiqyah	Bekasi	081918208286	11/04/2020	Memuaskan	Cukup	Cukup	Gratis	Selesai	Memuaskan
12/04/2020 10:27:45	Inem Addaul Quthbi	Jakarta Timur	088286728791	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 10:27:34	Lintang Perihai	Gong Mangga No 43, Bt	82895632022230	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 10:52:30	M. Fatrianyah	Jakarta Timur	08199884966	12/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Cukup Mahal	Kurang Sesuai	Memuaskan
12/04/2020 11:08:36	Nadya Septhra	Jakarta Timur	081333022014	12/04/2020	Cukup	Cukup	Cukup	Gratis	Selesai	Cukup
12/04/2020 13:51:38	Adisti Chansa	SKA Negeri 39 Jakarta	082123150103	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 14:44:46	Amelia Z	Universitas Gunadarma -	-	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 14:47:31	Utari D	Universitas Gunadarma -	-	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 14:50:53	William	Universitas Gunadarma -	-	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Mudah	Selesai	Memuaskan
12/04/2020 20:21:22	Alifah	STIS Jakten	-	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 20:21:47	Yfian	otata raya	081231564182	12/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Selesai	Cukup
12/04/2020 20:23:32	Muthia Hadi	Jatnegera, Jakarta Tim	082195023910	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 20:23:26	Elmor Ishadiwente	Jalan Keban Bayur No.	081914932189	12/04/2020	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Selesai	Memuaskan
12/04/2020 21:34:46	Syifa Hana	Jl. Seder W No. 8 RT 2 R	08155250888	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 22:40:02	M. Fikri Khafid	Jakarta Timur	0881027533012	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
18/04/2020 14:33:13	Al	Cioma	083211388837	18/04/2020	Cukup	Cukup	Cukup	Gratis	Selesai	Cukup
26/04/2020 10:52:19	Fahva Zuhlan El Jeffy	Kabupaten tangjung bara	85062727470	26/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Cukup	Mudah	Sangat Sesuai	Memuaskan
30/04/2020 19:46:36	Syaifulul Layla	Depok, Jawa Barat	895328177377	30/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Mudah	Selesai	Sangat Memuaskan
21/05/2020 12:34:08	Adrian	Pinang Ranti	08211408588	21/05/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Selesai	Cukup
22/05/2020 9:51:28	Devina w	Sma sentosa mangga b -	-	11/04/2020	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
22/05/2020 9:55:15	Pangestu	Sma sentosamangga b -	-	11/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Mudah	Sangat Sesuai	Memuaskan
22/05/2020 9:57:42	Paby A.C	Sma SentosaMangga B -	-	11/04/2020	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup	Gratis	Selesai	Memuaskan
22/05/2020 10:12:13	Daniel P	SKA SentosaMangga B -	-	11/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
22/05/2020 10:13:51	Dinda	SKA SentosaMangga B -	-	11/04/2020	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Selesai	Memuaskan
22/05/2020 10:13:26	Riri Bira	Polteknik Negeri Jakarta -	0817256315211	13/04/2020	Memuaskan	Cukup	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
22/05/2020 10:17:14	Shafra B.	Polteknik Negeri Jakarta -	0817256315211	13/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
22/05/2020 10:18:30	Roberto	Polteknik Negeri Jakarta -	-	13/04/2020	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Mudah	Selesai	Memuaskan
22/05/2020 11:22:10	Umiida Putri	Polteknik Negeri Jakarta -	081271226153	13/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
22/05/2020 11:24:18	Naisa W	Polteknik Negeri Jakarta -	-	13/05/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Mudah	Sangat Sesuai	Memuaskan
22/05/2020 11:27:10	Fizi A Andrew	Canada	-	13/04/2020	Cukup	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan

Form Respons										
Tanggal	Nama	Alamat	Nomor Hp	Tanggal Kunjungan	Bagaimana Penderita Anda menerima pesan	Bagaimana Penderita Anda menerima pesan	Bagaimana Penderita Anda menerima pesan	Bagaimana Penderita Anda menerima pesan	Bagaimana Penderita Anda Tertarik Kembali	Bagaimana Penderita Anda menerima
07/04/2020 16:35:20	Zahra Almaria	Btgr. Jms Bnt	081915801744	07/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Mudah	Selesai	Memuaskan
07/04/2020 16:37:32	Khaleni Regina Auli	Jakarta Utara	08794942929	07/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
11/04/2020 11:58:23	Rahika Ahmad Shidiqyah	Bekasi	081918208286	11/04/2020	Memuaskan	Cukup	Cukup	Gratis	Selesai	Memuaskan
12/04/2020 10:27:45	Inem Addaul Quthbi	Jakarta Timur	088286728791	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 10:27:34	Lintang Perihai	Gong Mangga No 43, Bt	82895632022230	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 10:52:30	M. Fatrianyah	Jakarta Timur	08199884966	12/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Cukup Mahal	Kurang Sesuai	Memuaskan
12/04/2020 11:08:36	Nadya Septhra	Jakarta Timur	081333022014	12/04/2020	Cukup	Cukup	Cukup	Gratis	Selesai	Cukup
12/04/2020 13:51:38	Adisti Chansa	SKA Negeri 39 Jakarta	082123150103	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 14:44:46	Amelia Z	Universitas Gunadarma -	-	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 14:47:31	Utari D	Universitas Gunadarma -	-	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 14:50:53	William	Universitas Gunadarma -	-	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Mudah	Selesai	Memuaskan
12/04/2020 20:21:22	Alifah	STIS Jakten	-	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 20:21:47	Yfian	otata raya	081231564182	12/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Selesai	Cukup
12/04/2020 20:23:32	Muthia Hadi	Jatnegera, Jakarta Tim	082195023910	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 20:23:26	Elmor Ishadiwente	Jalan Keban Bayur No.	081914932189	12/04/2020	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Selesai	Memuaskan
12/04/2020 21:34:46	Syifa Hana	Jl. Seder W No. 8 RT 2 R	08155250888	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
12/04/2020 22:40:02	M. Fikri Khafid	Jakarta Timur	0881027533012	12/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
18/04/2020 14:33:13	Al	Cioma	083211388837	18/04/2020	Cukup	Cukup	Cukup	Gratis	Selesai	Cukup
26/04/2020 10:52:19	Fahva Zuhlan El Jeffy	Kabupaten tangjung bara	85062727470	26/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Cukup	Mudah	Sangat Sesuai	Memuaskan
30/04/2020 19:46:36	Syaifulul Layla	Depok, Jawa Barat	895328177377	30/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Mudah	Selesai	Sangat Memuaskan
21/05/2020 12:34:08	Adrian	Pinang Ranti	08211408588	21/05/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Selesai	Cukup
22/05/2020 9:51:28	Devina w	Sma sentosa mangga b -	-	11/04/2020	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
22/05/2020 9:55:15	Pangestu	Sma sentosamangga b -	-	11/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Mudah	Sangat Sesuai	Memuaskan
22/05/2020 9:57:42	Paby A.C	Sma SentosaMangga B -	-	11/04/2020	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup	Gratis	Selesai	Memuaskan
22/05/2020 10:12:13	Daniel P	SKA SentosaMangga B -	-	11/04/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
22/05/2020 10:13:51	Dinda	SKA SentosaMangga B -	-	11/04/2020	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Selesai	Memuaskan
22/05/2020 10:13:26	Riri Bira	Polteknik Negeri Jakarta -	0817256315211	13/04/2020	Memuaskan	Cukup	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
22/05/2020 10:17:14	Shafra B.	Polteknik Negeri Jakarta -	0817256315211	13/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
22/05/2020 10:18:30	Roberto	Polteknik Negeri Jakarta -	-	13/04/2020	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Mudah	Selesai	Memuaskan
22/05/2020 11:22:10	Umiida Putri	Polteknik Negeri Jakarta -	081271226153	13/04/2020	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan
22/05/2020 11:24:18	Naisa W	Polteknik Negeri Jakarta -	-	13/05/2020	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	Mudah	Sangat Sesuai	Memuaskan
22/05/2020 11:27:10	Fizi A Andrew	Canada	-	13/04/2020	Cukup	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Memuaskan

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN WISMA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI DI JAKARTA

Bapak/Ibu/Sdr/i yang terhormat,

Sebagai wujud 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 *

Ni Wendy ringa wali

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.

- ☐ BANGAT LAMBAT
☐ CUKUP LAMBAT
☐ CEPAT
☒ BANGAT 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 *

Pelayanan kamar sudah bagus

12. Tanggal mengisi *

13 April 2026

Contoh: 7 Januari 2019

13. Nomor kamar *

201

Kardus ini tidak dibuat atau didistribusikan oleh Google.

Google Form