

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengisian Instrumen SKM	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Riau menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Riau Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang dapat diakses pada <https://bit.ly/SKMBPMPRiau>. Kuesioner ini diisi oleh pengguna layanan BPMP Provinsi Riau baik secara daring dan luring. 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 Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Riau 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) Juli sampai dengan September 2025.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Namun karena sedikitnya pengguna layanan yang mengisi kuesioner, maka responden pada laporan ini adalah seluruh responden yang melakukan pengisian survey kepuasan masyarakat pada periode Juli s.d September 2025 sebanyak 20 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 20 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Analisis Responden Survei

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	10	50%
		Perempuan	10	50%
2	Usia	20–30 tahun	8 orang	40%
		30–40 tahun	4 orang	20%
		40–50 tahun	4 orang	20%
		>50 tahun	4 orang	20%
3	Pekerjaan	Guru	12 orang	
		Tenaga Kependidikan	3 orang	
		Wakil Kepala Sekolah	2 orang	
		lainnya	3 orang	
4.	Instansi	Kota Pekanbaru	12 orang	60%
		Kab. Siak	4 orang	20%
		Kab. Pelalawan	3 orang	15%
		Kab. Bengkalis	1 orang	5%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat, sebelum nya dihitung nilai pada masing-masing unsur pelayanan.

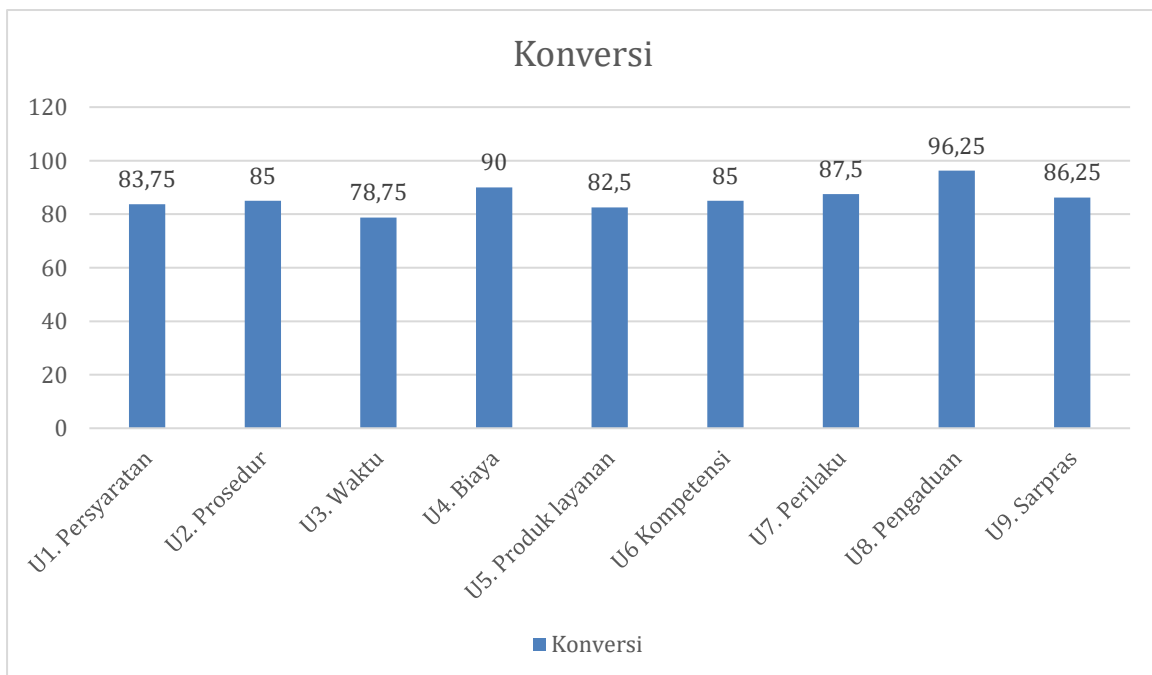
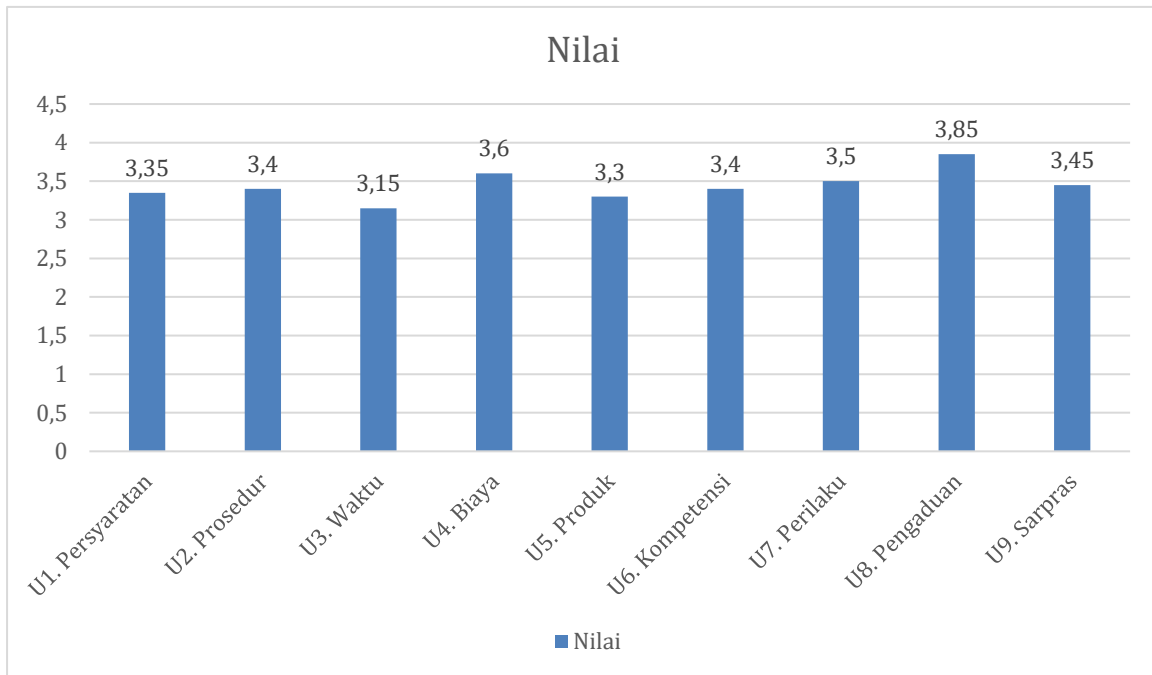
Tabel 2. Capaian IKM Tiap Unsur

NO	Unsur Penilaian	Nilai	Konversi	Mutu
1	U1. Persyaratan	3.35	83.75	Baik
2	U2. Prosedur	3.4	85	Baik
3	U3. Waktu	3.15	78.75	Baik
4	U4. Biaya	3.6	90	Sangat Baik
5	U5. Produk layanan	3.3	82.5	Baik
6	U6 Kompetensi	3.4	85	Baik
7	U7. Perilaku	3.5	87.5	Baik
8	U8. Pengaduan	3.85	96.25	Sangat Baik
9	U9. Sarpras	3.45	86.25	Baik

Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM (Skala 1–4)	3.44
Nilai Konversi (Skala 0–100)	86.11
Mutu Pelayanan	Baik

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Per Unsur



Dari grafik di atas terlihat bahwa BPMP Provinsi Riau mendapat nilai tertinggi dari unsur pengaduan dan biaya dengan mutu sangat baik. Hal ini berarti bahwa pengelolaan pengaduan di BPMP Provinsi Riau dan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan dalam mendapat pelayanan dianggap sudah dikelola dengan sangat baik.

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu layanan dan produk merupakan dua isu yang paling memiliki penilaian yang cukup rendah oleh masyarakat.

Selain 9 unsur layanan ini, pada survei juga tersedia kolom saran bagi BPMP Provinsi Riau. Adapun saran-saran yang di sampaikan oleh masyarakat diantaranya:

- “Dipertahankan dan lebih baik lagi.”
- “Lebih maksimal lagi.”
- “Silakan ditingkatkan lagi.”
- “Setiap kamar supaya ada arah kiblat

Mayoritas saran menunjukkan apresiasi positif dan harapan agar BPMP selalu meningkatkan kinerja pelayanan publiknya.

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 percepatan waktu pelayanan, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pada Prosedur Operasional Standar (POS) Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

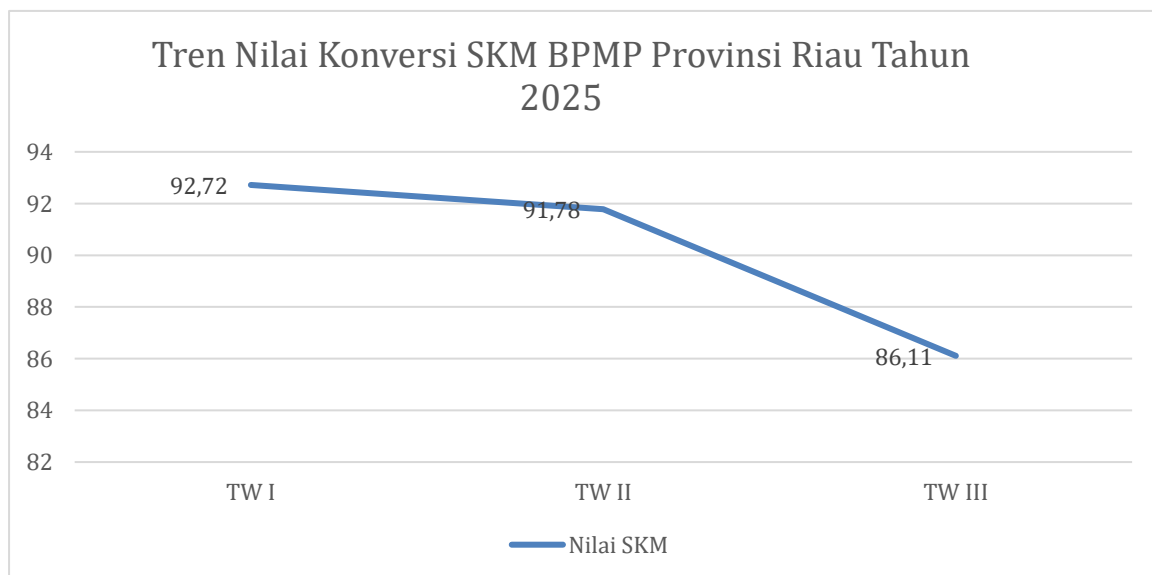
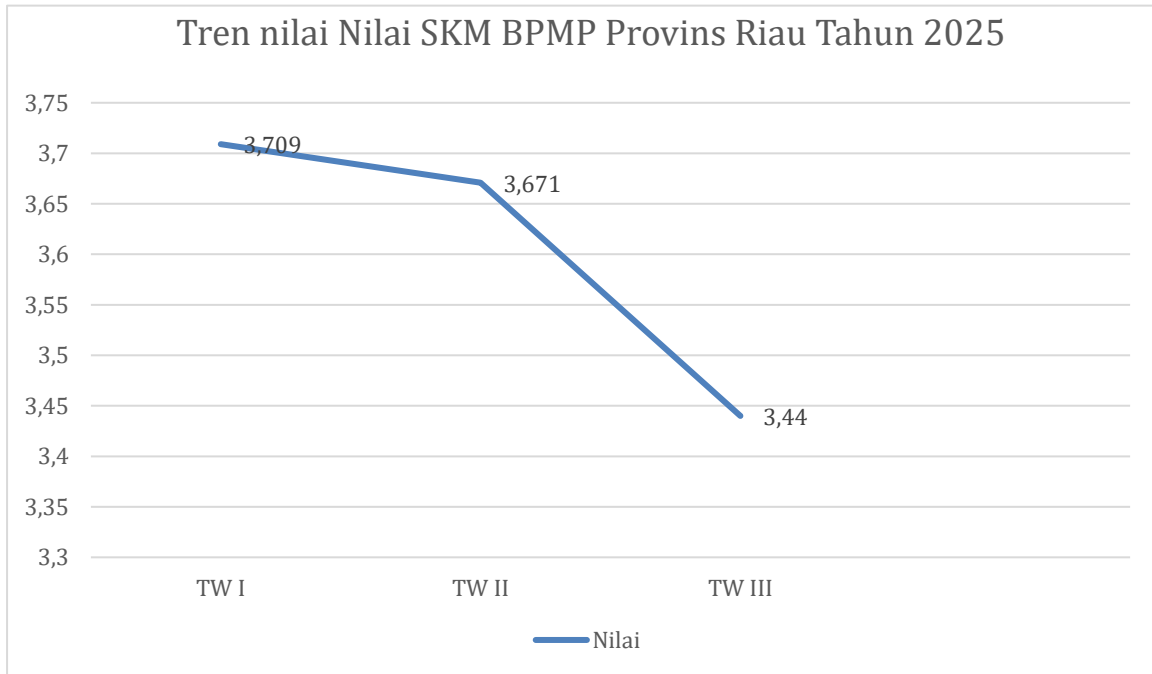
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	Melakukan pemetaan waktu pelayanan setiap jenis layanan (Konsultasi, Permintaan Data, Peminjaman Fasilitas, dll.)	Oktober 2025	Subkoordinator Layanan Publik
		Menetapkan Standar Waktu Pelayanan (SWP) sesuai PermenPANRB No. 15 Tahun 2014	November 2025	Kepala BPMP
		Menerapkan sistem antrean dan pelacakan online bagi layanan tatap muka	Desember 2025	Tim IT & Admin Layanan

		Melakukan pelatihan efisiensi waktu pelayanan dan komunikasi cepat bagi petugas front office	November 2025	Kepala Subbag Umum
2.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	Melaksanakan refreshment SOP dan maklumat layanan untuk seluruh pegawai	Oktober–November 2025	Kepala Subbag Umum
		Meningkatkan publikasi standar pelayanan dan produk layanan di website, banner, dan media sosial	November-Desember 2025	Tim Publikasi
		Melaksanakan Forum Komunikasi Publik	Desember 2025	Kepala Subbag Umum
		Menyelenggarakan pelatihan internal “Pelayanan Prima dan Mutu Hasil Layanan”	November 2025	Tim Pengungkit pelayanan Publik

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di BPMP Provinsi Riau bisa dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh BPMP Provinsi Riau Tahun 2025, terlihat adanya tren penurunan nilai konversi SKM dari Triwulan I hingga Triwulan III. Nilai SKM tercatat sebesar **92,72 pada TW I**, menurun menjadi **91,78 pada TW II**, dan kembali turun menjadi **86,11 pada TW III**.

Penurunan ini menunjukkan adanya perubahan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan BPMP Provinsi Riau. Beberapa faktor yang berpotensi memengaruhi tren tersebut antara lain:

1. Kualitas dan Responsivitas Layanan

Terjadi kemungkinan penurunan intensitas komunikasi, pendampingan, dan tindak lanjut terhadap layanan publik. Hal ini terlihat masih ada responden berpendapat bahwa petugas BPMP Provinsi Riau “kurang cepat” dalam memberikan pelayanan.

2. Jumlah Responden yang Terbatas.

Pada periode survei Triwulan II dan III, jumlah responden yang mengisi instrumen SKM lebih sedikit dibandingkan periode sebelumnya. Kondisi ini membuat hasil survei menjadi kurang representatif. Dengan responden yang terbatas, kemungkinan besar hasil dipengaruhi oleh kelompok tertentu yang memiliki pengalaman layanan berbeda, sehingga skor kepuasan tampak menurun.

3. Pemahaman Responden terhadap Survei

Penurunan nilai juga bisa disebabkan oleh kurangnya pemahaman responden terhadap pertanyaan atau skala penilaian dalam survei. Ketidaktelitian atau ketergesaan dalam menjawab dapat menyebabkan hasil tidak merepresentasikan kepuasan yang sebenarnya.

4. Ekspektasi yang Meningkat

Setelah menerima layanan baik di awal tahun, masyarakat bisa memiliki ekspektasi lebih tinggi. Jika peningkatan layanan tidak sebanding dengan ekspektasi, maka persepsi kepuasan bisa menurun meskipun kualitas layanan relatif sama.

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tiga bulan periode mulai Juli, Agustus, hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 20 orang mengisi SKM pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Riau periode triwulan III Konsultasi Program dan Peminjaman Sarpras menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 15 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Riau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.11.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan dan kesesuaian produk layanan.
- Ada tren penurunnya nilai pada Survei kepuasan masyarakat di BPMP Provinsi Riau. Hal ini harus menjadi perhatian bagi Lembaga untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat.

Pekanbaru, September 2025

**Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan
Provinsi Riau**



Dr. Niam Suri
NIP. 196912191994122002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner dapat di lihat secara dari pada <https://bit.ly/SKMBPMPRiau>.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BPMP PROVINSI RIAU

Terima kasih Bapak Ibu telah meluangkan waktu untuk mengisi survey ini. Survei ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BPMP Provinsi Riau. Dasar Hukum Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Refoemasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2027 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk Standar Pelayanan yang ada di BPMP Provinsi Riau, dapat dilihat pada tautan ini

https://bpmpriau.kemdikbud.go.id/category/standar_pelayanan/ * indicates

required question

Identitas

Silahkan masukan identitas bapak ibu sesuai pertanyaan yang tersedia

1. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

Laki-laki

Perempuan

2. Usia (Tahun) *

Mark only one oval.

- 15-20
- 20-30
- 30-40
- 40-50
- >50

3. Pekerjaan Responden

Mark only one oval.

- Kepala Sekolah
 - Guru
 - Tenaga Kependidikan
 - Pengawas Sekolah
 - Dinas
 - Pendidikan Other:
-

4. Instansi *

Mark only one oval.

- Kota Pekanbaru
- Kab. Kampar
- Kab. Pelalawan
- Kab. Siak
- Kab. Indragiri Hulu
- Kab. Indragiri Hilir
- Kab. Rokan Hulu
- Kab. Rokan
- Hilir Kab.
- Bengkalis
- Kab. Kepulauan Meranti
- Kota Dumai
- Kab. Kuantan Singingi

Other:

5. Nama Petugas Layanan

6. Jenis Pelayanan yang diminta/diterima *

Mark only one oval.

- Konsultasi Program BPMP *Skip to question 8*
- Permintaan Data dan Informasi Data Mutu *Skip to question 8*
- Permohonan Narasumber *Skip to question 8*
- Peminjaman fasilitas sarana prasarana BPMP *Skip to question 7*
- ULT *Skip to question 8*
- Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan *Skip to question 8*

Peminjaman sarana prasarana

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
(Khusus untuk layanan Peminjaman fasilitas sarana prasaran BPMP)

Mark only one oval.

- a.Sangat mahal
- b.Cukup mahal
- c.Murah
- d.Gratis

Pertanyaan

Silahkan berikan penilaian Anda tentang pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai BPMP Provinsi Riau

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

Mark only one oval.

- a.Tidak sesuai.
- b.Kurang sesuai.
- c.Sesuai.
- d.Sangat sesuai.

9. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan * di BPMP Provinsi Riau?

Mark only one oval.

- a.Tidak mudah.
- b.Kurang mudah.
- c.Mudah.
- d.Sangat mudah

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam * memberikan pelayanan?

Mark only one oval.

- a. Tidak cepat.
 b. Kurang cepat.
 c. Cepat.
 d. Sangat cepat.

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan * antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Mark only one oval.

- a. Tidak sesuai
 b. Kurang sesuai
 c. Sesuai.
 d. Sangat sesuai

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan * petugas dalam pelayanan. *Mark only one oval.*

- a. Tidak kompeten
 b. Kurang kompeten
 c. Kompeten
 d. Sangat kompeten

13. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait * kesopanan dan keramahan

Mark only one oval.

- a. Tidak sopan dan ramah
- b. Kurang sopan dan ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Mark only one oval.

- a. Buruk.
- b. Cukup.
- c. Baik
- d. Sangat Baik

15. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan * pengguna layanan

Mark only one oval.

- a. Tidak ada.
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik.

16. Saran untuk perbaikan pelayanan

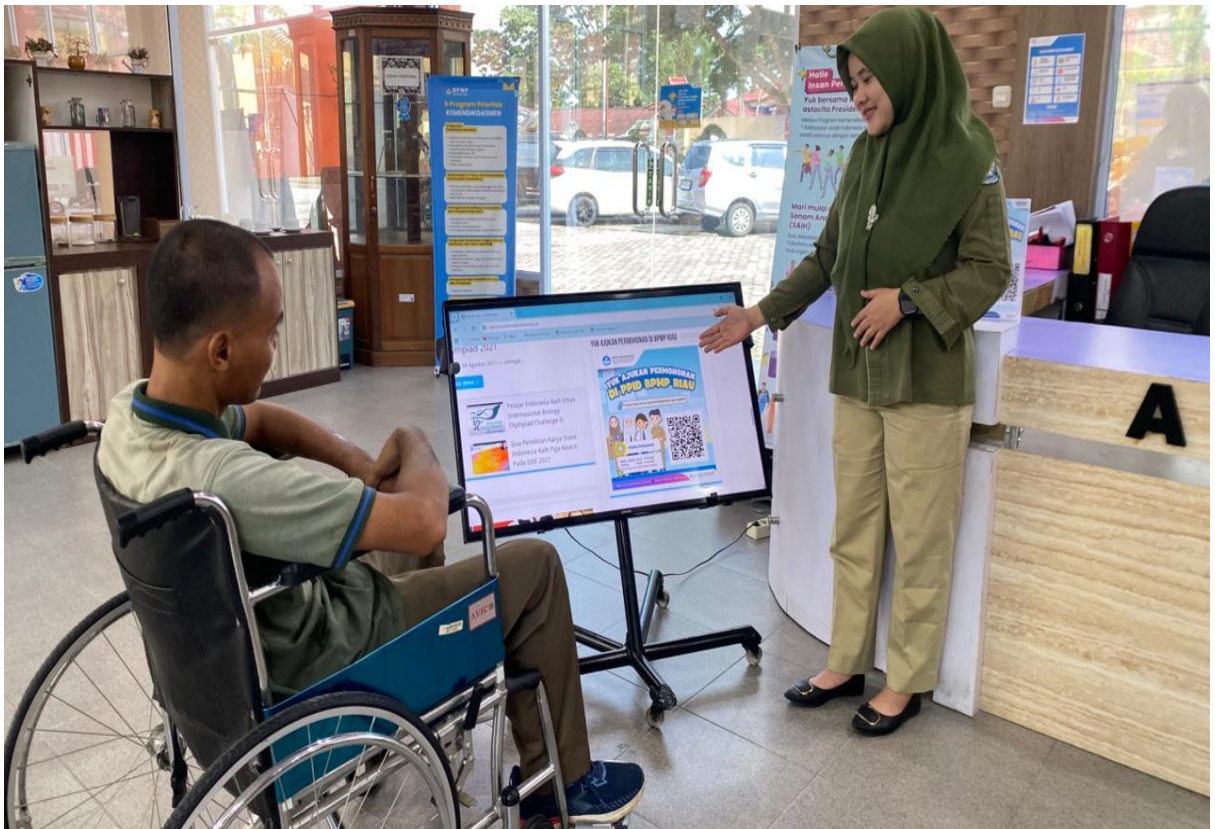
This content is neither created nor endorsed by Google.

2. Hasil Pengisian Instrumen SKM

Timestamp	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pekerjaan Responden	Nama Petugas Layanan	Jenis Pelayanan yang diminta/diterima	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BPMP Provinsi Riau?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? (Khusus untuk layanan Pemijinan Fasilitas sarana prasarana BPMP)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	Bagaimana pendapat saudara dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Saran untuk perbaikan pelayanan
6 3 2025 20:07:57	Perempuan	40-50	Kementerian Agama	-	Konsultasi Program BPMP, Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan	c. Sesuai.	c. Mudah.	c. Cepat.	d. Gratis	c. Sesuai.	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik.	
7 9 2025 13:25:49	Perempuan	20-30		Dina	Konsultasi Program BPMP, Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan	c. Sesuai.	c. Mudah.	c. Cepat.	c. Murah	c. Sesuai.	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik.	dipertahankan dan lebih baik
7 9 2025 13:27:47	Perempuan	20-30	Guru	Dina	Konsultasi Program BPMP	c. Sesuai.	c. Mudah.	b. Kurang cepat.	c. Murah	c. Sesuai.	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik.	
7 9 2025 13:27:54	Perempuan	40-50	Tenaga Kependidikan	Dina	Konsultasi Program BPMP	c. Sesuai.	c. Mudah.	b. Kurang cepat.	c. Murah	c. Sesuai.	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik.	Lebih maksimal lg
7 9 2025 13:28:07	Laki-laki	20-30	Tenaga Kependidikan	Dina Mariana	Konsultasi Program BPMP	c. Sesuai.	d. Sangat mudah	c. Cepat.	c. Murah	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	c. Sopan dan ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik.	
7 9 2025 13:28:13	Perempuan	20-30	Guru	Ibu Dina	Konsultasi Program BPMP	c. Sesuai.	c. Mudah.	b. Kurang cepat.	c. Murah	c. Sesuai.	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik.	Silahkan ditingkatkan lagi
7 9 2025 13:38:36	Laki-laki	40-50	Tenaga Kependidikan	Dina	Konsultasi Program BPMP	d. Sangat sesuai.	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat.	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik.	
7 9 2025 13:47:40	Perempuan	30-40	Guru	Ibuk dina	Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan	c. Sesuai.	c. Mudah.	c. Cepat.	d. Gratis	c. Sesuai.	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik.	Arah kiblat di kamar kalau bisa tolong di buatkan.
7 9 2025 13:50:02	Perempuan	30-40	Guru	Dina	Konsultasi Program BPMP	c. Sesuai.	c. Mudah.	c. Cepat.	d. Gratis	c. Sesuai.	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan	c. Baik	d. Dikelola dengan baik.	
7 9 2025 13:51:28	Laki-laki	40-50	Guru	Dina	Konsultasi Program BPMP	d. Sangat sesuai.	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat.	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan	c. Baik	d. Dikelola dengan baik.	Selalu Istiqomah dalam berbuat
7 9 2025 13:57:26	Laki-laki	>50	Guru	Dina	Konsultasi Program BPMP	c. Sesuai.	c. Mudah.	c. Cepat.	d. Gratis	c. Sesuai.	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal	Setiap kamar supaya ada arah kiblat
7 9 2025 14:02:41	Perempuan	>50	Waka. Kurikulum	Dina	Konsultasi Program BPMP	c. Sesuai.	c. Mudah.	c. Cepat.	c. Murah	c. Sesuai.	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik.	Perlu Tetap mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan.
7 9 2025 14:04:15	Laki-laki	20-30	Guru	Dina	Konsultasi Program BPMP	c. Sesuai.	c. Mudah.	c. Cepat.	c. Murah	c. Sesuai.	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik.	
7 9 2025 14:09:34	Laki-laki	>50	Wa Kurikulum	Dina	Permintaan Data dan Informasi Data Mutu	c. Sesuai.	c. Mudah.	c. Cepat.		c. Sesuai.	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik.	
7 9 2025 14:10:18	Perempuan	>50	Guru	Dina	Permintaan Data dan Informasi Data Mutu	d. Sangat sesuai.	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat.	d. Gratis	d. Sangat sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik.	Lebih ditingkatkan lagi senyum, salam ,sapa
7 9 2025 14:14:23	Laki-laki	20-30	Guru		Peminjaman fasilitas sarana prasarana BPMP, Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan	c. Sesuai.	c. Mudah.	c. Cepat.	d. Gratis	c. Sesuai.	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal	
7 9 2025 14:22:38	Laki-laki	30-40	Guru	-	Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan	d. Sangat sesuai.	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat.	d. Gratis	c. Sesuai.	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal	Luar biasa mantap
7 9 2025 15:53:34	Laki-laki	40-50	Guru		Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan	d. Sangat sesuai.	d. Sangat mudah	c. Cepat.		d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik.	Kegiatan kurang sesuai dengan jadwal
7 10 2025 12:13:07	Perempuan	20-30	Guru	BPMP	Konsultasi Program BPMP, Permintaan Data dan Informasi Data Mutu, Permohonan Narasumber, Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan	c. Sesuai.	c. Mudah.	c. Cepat.	d. Gratis	c. Sesuai.	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan	c. Baik	d. Dikelola dengan baik.	Tetap semangat dalam memberika pelayanan
9 30 2025 10:51:29	Laki-laki	20-30	Dinas Pendidikan dan kebudayaan	Dina	Permohonan Narasumber	d. Sangat sesuai.	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat.	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik.	
9 30 2025 11:06:52	Perempuan	30-40	Inspektorat	Bu Aan	Konsultasi Program BPMP	d. Sangat sesuai.	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat.	c. Murah	c. Sesuai.	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan baik.	

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











BPMP PROVINSI RIAU
KEMENTERIAN PENDIDIKAN
DASAR DAN MENENGAH



Hubungi kami di

Unit Layanan Terpadu

bmppriau.kemendikdasmen.go.id

Jl. Gajah No.21, Rejosari, Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28151



bmppriau.kemendikdasmen.go.id



BPMP Riau



BPMP_Riau



bmppriau



BPMP Provinsi Riau



bmpprovinsiriauofficial



<https://whatsapp.com/channel/0029VbBQPyyJpe8guEA15I2h>

Yuk, jangan lupa isi Survei Kepuasan Masyarakat dan ikuti Saluran WhatApp BPMP Provinsi Riau di <https://bit.ly/skmbmpprovinsiriau>



#PENDIDIKAN BERMUTU UNTUK SEMUA KEMENDIKDASMEN RAMAH