



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BPMP Provinsi Riau
TRIWULAN IV TAHUN 2025



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
PROVINSI RIAU
TRIWULAN IV TAHUN 2025**

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;

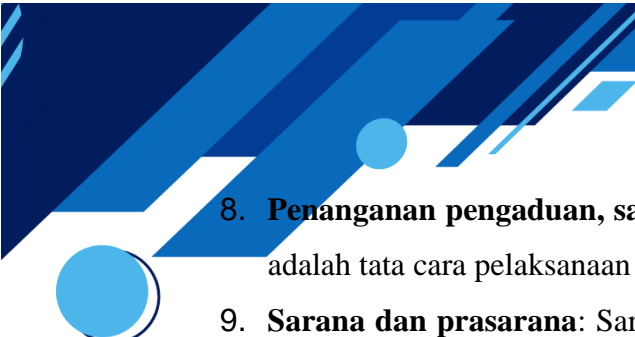
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

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) Oktober sampai dengan Desember 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) Oktober sampai dengan Desember 2025 sebanyak 202 responden.



BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 202 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Analisis Responden Survei

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	37.6%
		Perempuan	62.4%
2	Usia	15-20 Tahun	4.5%
		20-30 tahun	21.8%
		30-40 tahun	28.7%
		40-50 tahun	24.3%
		>50 tahun	20.8%
3.	Pekerjaan	ASN	0,50%
		Dinas Pendidikan	16,08%
		Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	0,50%
		Guru	53,27%
		Ibu Rumah Tangga	0,50%
		Inspektorat	0,50%
		IRT	0,50%
		Kasi Kessos Kelurahan	0,50%
		Kementrian Agama	0,50%
		Kepala Sekolah	14,57%
		Pelajar	0,50%
		Pengamat Pendidikan	0,50%
		Pengawas Sekolah	0,50%
PPNPN	0,50%		

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (Orang)	PERSENTASE
		Sisiwa	1	0,50%
		Siswa	3	1,51%
		Staf di Disdikbud Kab. Pelalawan	1	0,50%
		Tanoto Foundation	1	0,50%
		Tenaga Kependidikan	13	6,53%
		WA Kurikulum	1	0,50%
		Waka. Kurikulum	1	0,50%
4.	Instansi			
		Balai Bahasa Provinsi Riau	1	0,50%
		BGTK	1	0,50%
		Kab. Bengkalis	2	0,99%
		Kab. Indragiri Hilir	4	1,98%
		Kab. Indragiri Hulu	11	5,45%
		Kab. Kampar	14	6,93%
		Kab. Kepulauan Meranti	3	1,49%
		Kab. Kuantan Singingi	11	5,45%
		Kab. Pelalawan	11	5,45%
		Kab. Rokan Hilir	11	5,45%
		Kab. Rokan Hulu	2	0,99%
		Kab. Siak	25	12,38%
		Kota Dumai	22	10,89%
		Kota Pekanbaru	81	40,10%
		Riau	1	0,50%

Berdasarkan data karakteristik responden, dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh **perempuan**, yaitu sebanyak **126 orang (62,4%)**, sedangkan responden laki-laki berjumlah **76 orang (37,6%)**. Hal ini menunjukkan partisipasi perempuan yang lebih tinggi dalam kegiatan/survei yang dilaksanakan.

Dari sisi **usia**, mayoritas responden berada pada rentang usia **30–40 tahun (28,7%)**, diikuti oleh kelompok usia **40–50 tahun (24,3%)** dan **20–30 tahun (21,8%)**. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan memiliki

pengalaman profesional yang cukup matang. Kelompok usia 15–20 tahun memiliki proporsi paling kecil, sedangkan responden berusia di atas 50 tahun tetap menunjukkan keterlibatan yang signifikan.

Berdasarkan **pekerjaan**, responden paling banyak berasal dari kalangan **Guru**, yaitu **106 orang (53,27%)**, disusul oleh **Kepala Sekolah (14,57%)** dan **Dinas Pendidikan (16,08%)**, serta **Tenaga Kependidikan (6,53%)**. Komposisi ini menunjukkan bahwa survei didominasi oleh pelaku langsung dan pengambil keputusan di bidang pendidikan, sehingga data yang diperoleh relevan dan representatif untuk konteks pendidikan.

Dari aspek **instansi**, responden terbanyak berasal dari **Kota Pekanbaru (40,10%)**, diikuti oleh **Kabupaten Siak (12,38%)** dan **Kota Dumai (10,89%)**. Selain itu, responden juga tersebar di hampir seluruh kabupaten/kota di Provinsi Riau, yang menunjukkan cakupan wilayah yang luas dan distribusi responden yang cukup merata.

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa data survei didominasi oleh **tenaga pendidik dan pemangku kepentingan pendidikan**, berada pada usia produktif, serta tersebar di berbagai wilayah di Provinsi Riau. Dengan demikian, hasil survei ini dapat dinilai **cukup representatif dan relevan** untuk digunakan sebagai dasar analisis dan pengambilan kebijakan di bidang pendidikan.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

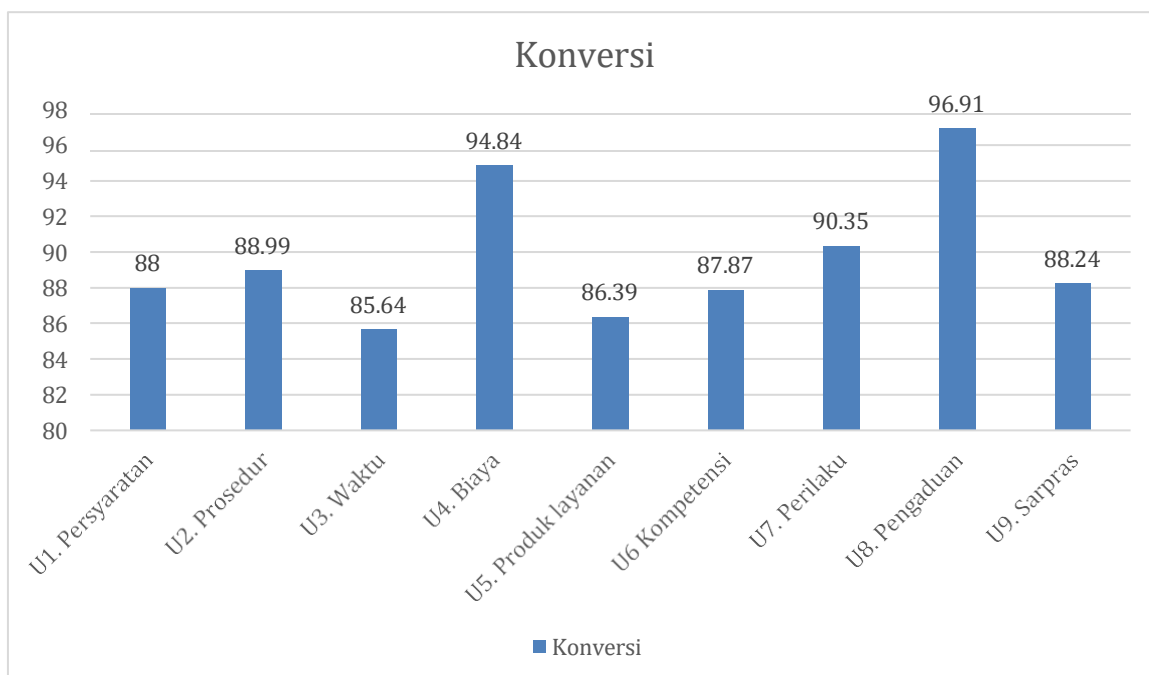
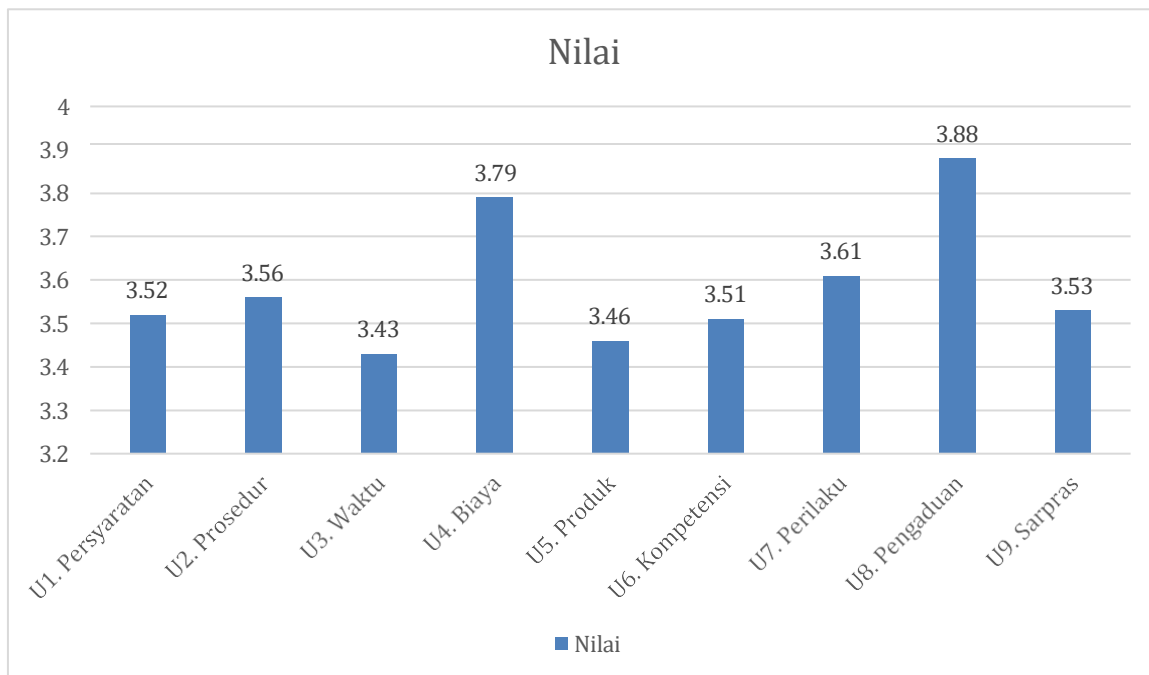
Tabel 2. Capaian IKM Tiap Unsur

NO	Unsur Penilaian	Nilai	Konversi	Mutu
1	U1. Persyaratan	3.52	88.00	Baik
2	U2. Prosedur	3.56	88.99	Sangat Baik
3	U3. Waktu	3.43	85.64	Baik
4	U4. Biaya	3.79	94.84	Sangat Baik
5	U5. Produk layanan	3.46	86.39	Baik
6	U6 Kompetensi	3.51	87.87	Baik
7	U7. Perilaku	3.61	90.35	Sangat Baik
8	U8. Pengaduan	3.88	96.91	Sangat Baik
9	U9. Sarpras	3.53	88.24	Baik
	Rata-rata	3.59	89.69	

Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM (Skala 1–4)	3.59
Nilai Konversi (Skala 0–100)	89.69
Mutu Pelayanan	Sangat Baik

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Per Unsur



Grafik konversi menunjukkan nilai hasil penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan, yaitu U1 Persyaratan, U2 Prosedur, U3 Waktu, U4 Biaya, U5 Produk Layanan, U6 Kompetensi, U7 Perilaku, U8 Pengaduan, dan U9 Sarana dan Prasarana. Nilai konversi berada pada rentang 85,64 hingga 96,91, yang secara umum menunjukkan kinerja pelayanan dalam **kategori baik hingga sangat baik**.

Unsur dengan nilai konversi **tertinggi** adalah **U8 Pengaduan dengan skor 96,91**, diikuti oleh U4 Biaya sebesar 94,84. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan serta aspek biaya pelayanan dinilai sangat baik oleh responden. Sementara itu, unsur U7 Perilaku memperoleh nilai 90,35, yang mencerminkan sikap dan perilaku petugas pelayanan dinilai positif.

Di sisi lain, unsur dengan nilai konversi **terendah** adalah **U3 Waktu dengan skor 85,64**, diikuti oleh U5 Produk Layanan sebesar 86,39 dan U6 Kompetensi sebesar 87,87. Meskipun masih berada pada kategori baik, unsur-unsur tersebut menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan, khususnya terkait ketepatan waktu, mutu produk layanan, dan kompetensi petugas.

Berdasarkan grafik konversi, dapat disimpulkan bahwa **kinerja pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori baik hingga sangat baik**, dengan sebagian besar unsur memperoleh nilai di atas 88. Aspek **pengaduan dan biaya** menjadi kekuatan utama pelayanan, sedangkan aspek **waktu pelayanan, produk layanan, dan kompetensi petugas** perlu mendapatkan perhatian lebih sebagai prioritas perbaikan.

Dengan mempertahankan unsur-unsur yang telah memperoleh nilai tinggi serta melakukan peningkatan berkelanjutan pada unsur dengan nilai relatif lebih rendah, diharapkan kualitas pelayanan dapat semakin optimal dan kepuasan masyarakat terus meningkat.

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan saran dan masukan terbuka yang disampaikan responden, secara umum dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan BPMP Provinsi Riau tergolong **sangat baik**. Mayoritas responden menyampaikan **apresiasi positif** terhadap sikap petugas yang ramah, responsif, profesional, serta konsisten dalam memberikan pelayanan. Ungkapan seperti **“pelayanan sangat baik”, “memuaskan”, “luar biasa”, dan “tetap pertahankan”** mendominasi jawaban responden.

Selain apresiasi, responden juga memberikan **saran konstruktif** yang dapat dikelompokkan ke dalam beberapa aspek perbaikan. Pada aspek **sarana dan prasarana**, responden mengusulkan adanya perbaikan fasilitas kamar penginapan, seperti kondisi pintu, ketersediaan air, penambahan arah kiblat, peningkatan kebersihan toilet, serta penyediaan peta lokasi dan renovasi gedung. Beberapa responden juga menyoroti perlunya peningkatan **variasi dan kualitas konsumsi** selama kegiatan.

Pada **aspek pelayanan dan manajemen kegiatan**, responden menyarankan peningkatan ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan, percepatan respon informasi, peningkatan jumlah petugas, serta konsistensi penerapan standar operasional prosedur (SOP). Selain itu, terdapat **masukan** agar pelatihan dan kegiatan peningkatan kompetensi lebih sering dilaksanakan, termasuk bagi guru yang belum menjadi bagian dari program tertentu, serta agar pelaksanaan pelatihan lebih banyak dilakukan di BPMP Provinsi Riau.

Secara keseluruhan, saran yang diberikan bersifat penguatan dan penyempurnaan layanan, bukan kritik mendasar terhadap kualitas pelayanan.

Mengingat produk layanan BPMP Provinsi Riau berupa data dan informasi program prioritas Kemendikdasmen, layanan peminjaman sarana prasarana, serta penyediaan narasumber yang kompeten, maka peningkatan kualitas layanan lebih tepat difokuskan pada penguatan kompetensi petugas layanan. Kompetensi petugas menjadi faktor kunci dalam menjamin keakuratan informasi, ketepatan layanan, serta kualitas pendampingan yang diberikan kepada pengguna layanan. Meskipun pada unsur kompetensi bukan 3 unsur yang terendah namun berimplikasi langsung pada produk layanan yang diberikan. Maka dalam hal ini ada 3 unsur yang menjadi prioritas untuk ditindak lanjuti tanpa menyampingkan unsur yang lainnya.

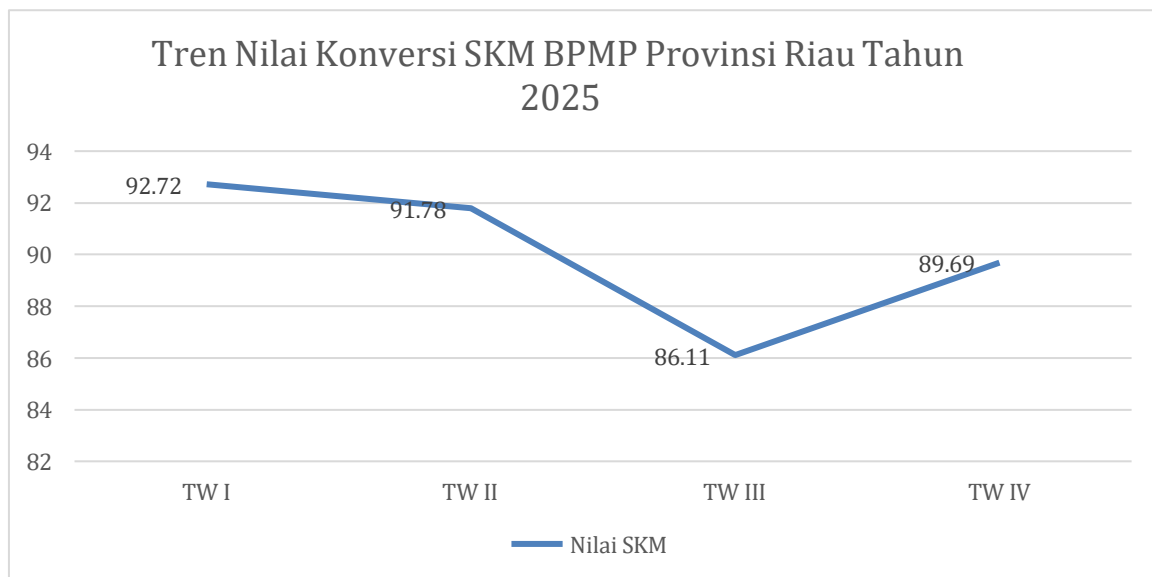
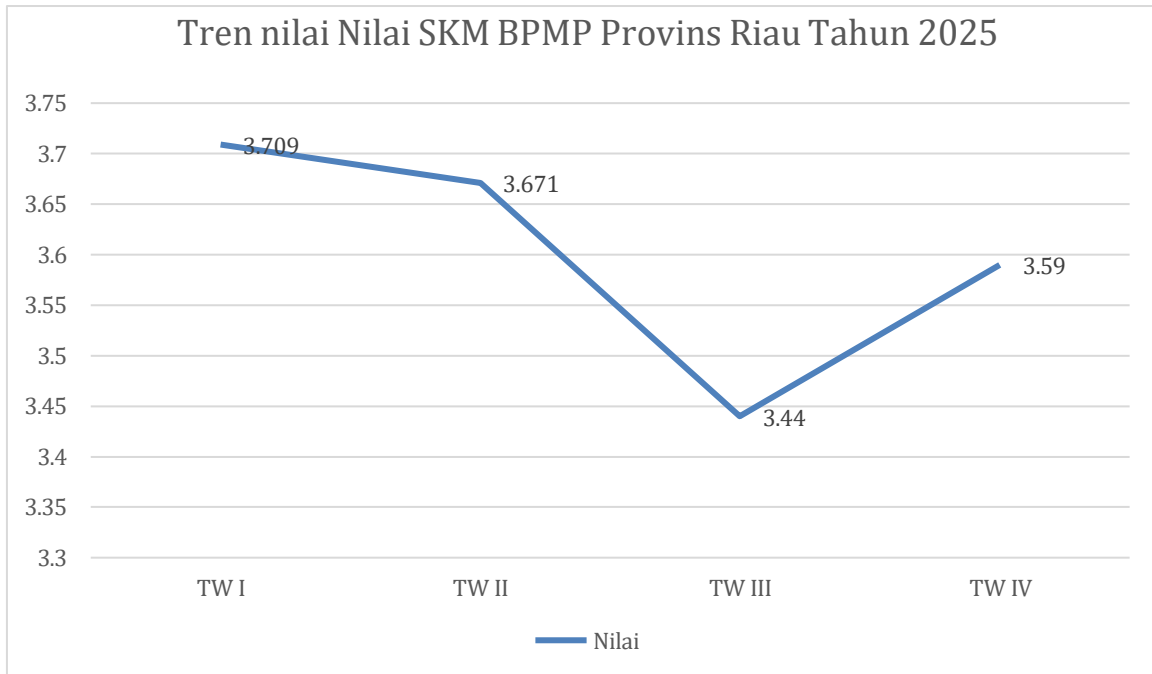
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Prioritas	Permasalahan Utama	Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
1	Waktu Pelayanan (U3)	Kecepatan respon informasi dan ketepatan waktu layanan belum konsisten	1) Penetapan standar waktu respon layanan informasi dan peminjaman sarpras 2) Penjadwalan dan pengendalian waktu pelaksanaan kegiatan 3) Monitoring dan evaluasi ketepatan waktu layanan	1) Januari-Maret 2026 2) H-1 Kegiatan 3) selama kegiatan	Tim Tata Laksana Panitia Kegiatan Sistem Pengawasan Internal (SPI)	Respon layanan lebih cepat dan $\geq 90\%$ kegiatan sesuai jadwal
2	Kompetensi Pelaksana (U6)	Kompetensi petugas layanan dalam menyampaikan informasi program dan layanan masih	1) Pelatihan internal petugas layanan terkait program prioritas Kemendikdasmen 2) Penguatan pemahaman SOP	Januari-Desember 2026	Tim Program & Subbag Umum	Petugas lebih kompeten, informatif, dan mampu memberi solusi

No	Unsur Prioritas	Permasalahan Utama	Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
		perlu ditingkatkan	layanan dan peminjaman sarpras 3) Peningkatan kapasitas petugas dalam komunikasi layanan publik			
3	Sarana dan Prasarana (U9)	Fasilitas pendukung layanan dan peminjaman sarpras perlu perbaikan dan penataan	1) Inventarisasi dan pengecekan kondisi sarana prasarana BPMP 2) Perbaikan ringan fasilitas pendukung layanan 3) Penataan dan penyediaan daftar sarpras yang siap dipinjam	Triwulan II-IV	Subbag Umum & BMN	Sarana prasarana siap pakai dan keluhan fasilitas berkurang

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh BPMP Provinsi Riau Tahun 2025, terlihat adanya **kenaikan** nilai dari TW III ke TW IV sebanyak 3.58 poin. Sebelumnya 86.11 meningkat menjadi 89.69. Namun nilai ini masih rendah dibandingkan dengan TW I dan TW ii tahun 2025.

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tiga bulan periode mulai Oktober, November dan Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 202 orang mengisi SKM pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Riau 100% lebih banyak periode triwulan III yang hanya 20 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Riau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 89.69.
- Unsur waktu, produk dan sarana prasarana adalah 2 unsur terendah dari 9 untuk penilaian. Untuk itu perlu perbaikan. Hal ini sama dengan triwulan lalu. Hal ini terjadi karena belum dilakukan tindak lanjut yang kongkret seperti review POS dan renovasi/perbaikan sarpras. Hal ini terjadi karena untuk review POS dan perbaiki memerlukan waktu khusus dalam pelaksanaannya.
- Adanya kenaikan Nilai SKM dari triwulan sebelumnya sebanyak 3.58 Poin.

Pekanbaru, 28 Januari 2026

**Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan
Provinsi Riau**



Dr. Nilam 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 pelayanan? * memberikan

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

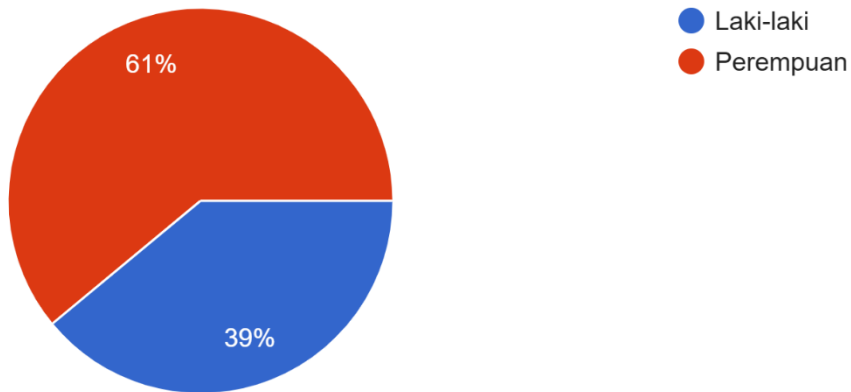
This content is neither created nor endorsed by Google.

2. Hasil Pengisian Instrumen SKM

Hasil pengisian instrument dan pengolah data dapat dilihat pada table berikut :

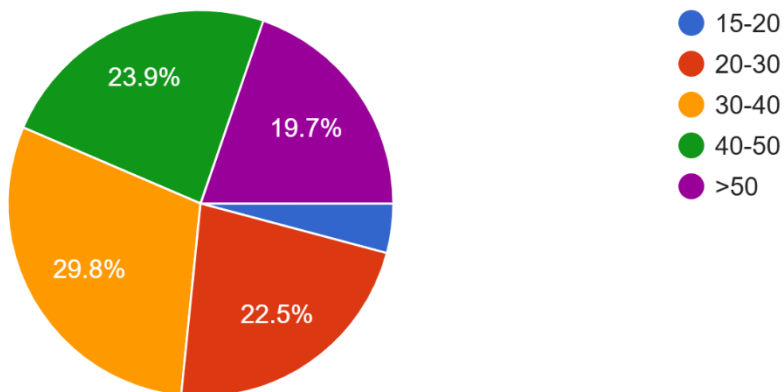
Jenis Kelamin

218 responses



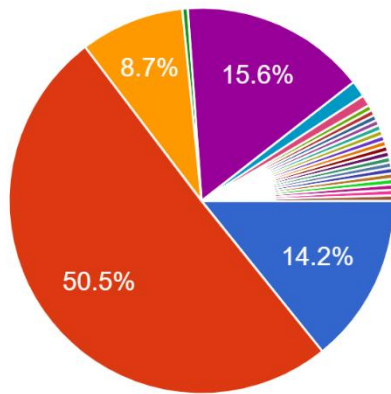
Usia (Tahun)

218 responses



Pekerjaan Responden

218 responses

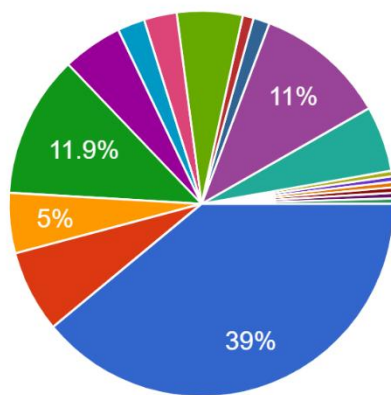


- Kepala Sekolah
- Guru
- Tenaga Kependidikan
- Pengawas Sekolah
- Dinas Pendidikan
- siswa
- Tanoto Foundation

▲ 1/4 ▼

Instansi

218 responses

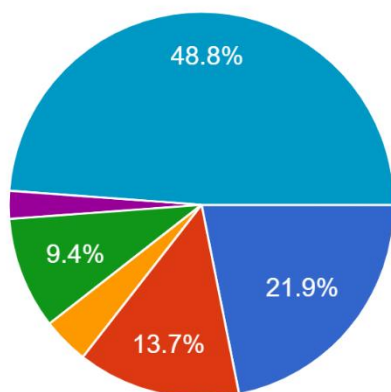


- Kota Pekanbaru
- Kab. Kampar
- Kab. Pelalawan
- Kab. Siak
- Kab. Indragiri Hulu
- Kab. Indragiri Hilir
- Kab. Rokan Hulu
- Kab. Rokan Hilir

▲ 1/3 ▼

Jenis Pelayanan yang diminta/diterima

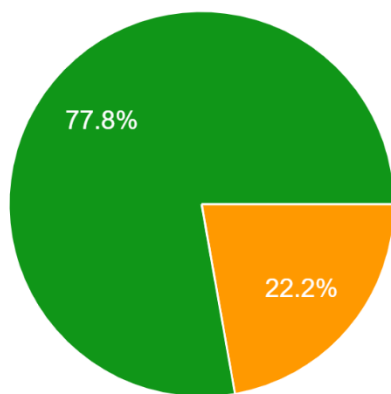
218 responses



- Konsultasi Program BPMP
- Permintaan Data dan Informasi Data Mutu
- Permohonan Narasumber
- Peminjaman fasilitas sarana prasaran BPMP
- ULT
- Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan

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

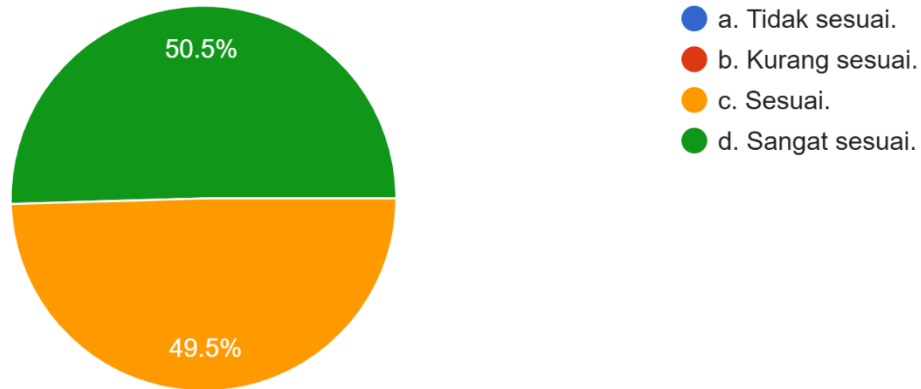
63 responses



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

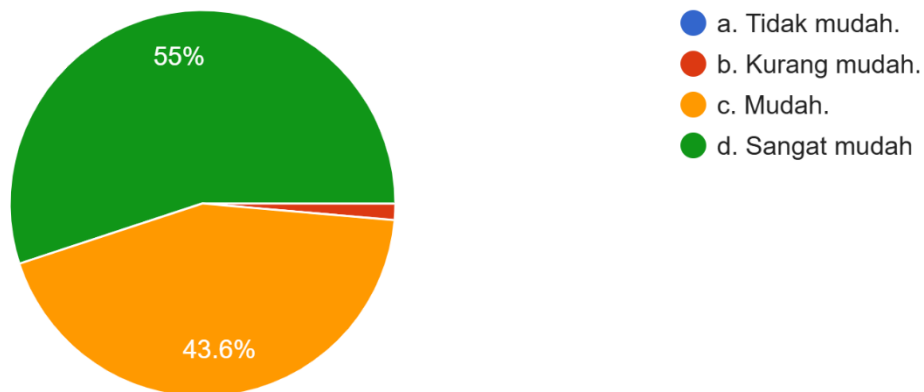
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

218 responses



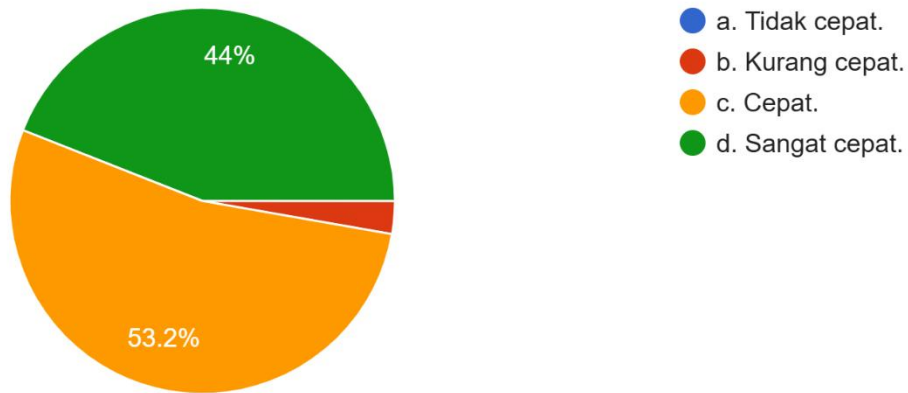
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BPMP Provinsi Riau?

218 responses



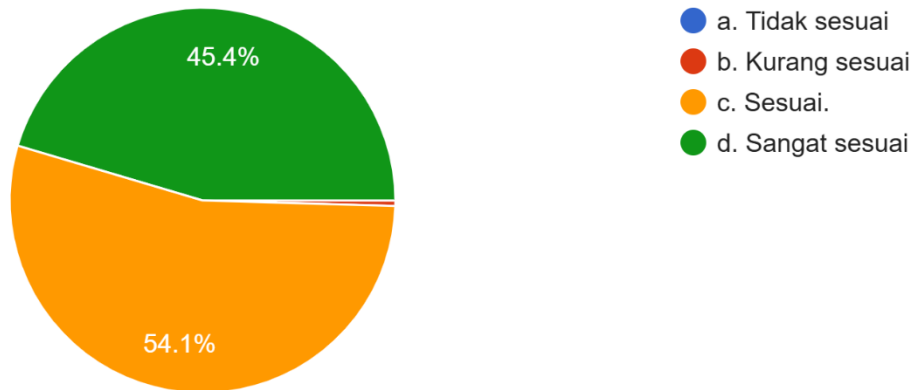
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

218 responses



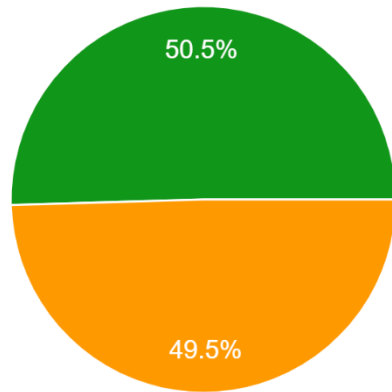
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

218 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

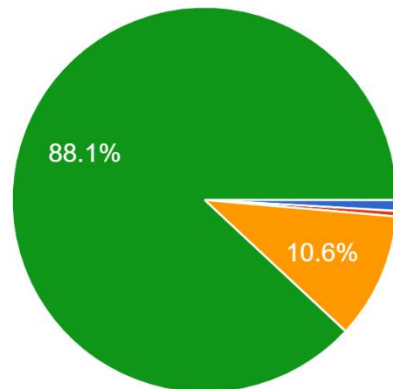
218 responses



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

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

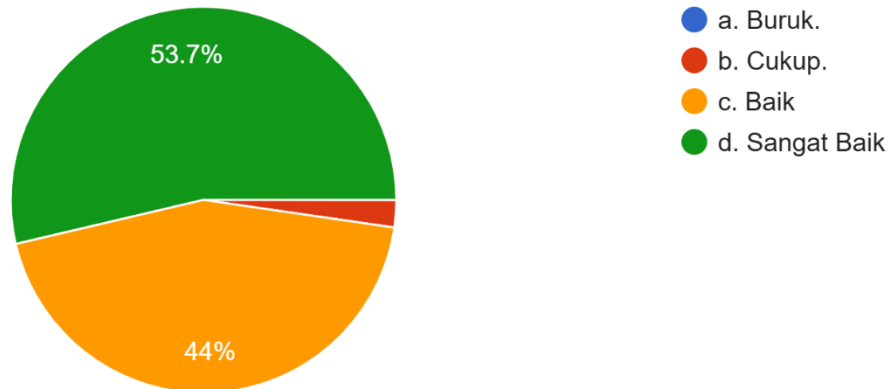
218 responses



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

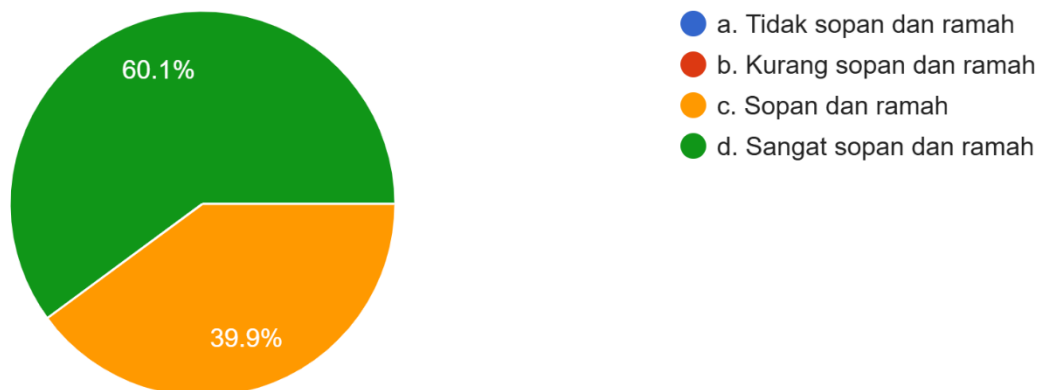
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

218 responses



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

218 responses



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





