

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2025

**Balai Guru dan Tenaga Kependidikan
Provinsi Sumatera Selatan
Unit Layanan Terpadu (ULT)**

Periode Survey Januari s.d. Desember 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 pada Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Provinsi Sumatera Selatan dapat disusun. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT), serta menjadi dasar perencanaan perbaikan layanan.

Laporan ini disusun berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan melalui survei daring. Analisis disajikan dalam perspektif akademis dan manajerial untuk memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan secara praktis. Kami berharap laporan ini menjadi rujukan dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan.

Palembang, Oktober 2025

Kepala BGTK Provinsi
Sumatera Selatan



Dra. Oherella Erma, M.Ikom
NIP 196904031994032003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
RINGKASAN EKSEKUTIF	4
I. PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Dasar Hukum	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
1. Tujuan Survei	7
2. Manfaat Survei	7
II. METODOLOGI SURVEI	8
HASIL SURVEI	9
Profil Responden	9
Nilai Per Unsur Pelayanan	11
ANALISIS DAN INTERPRETASI	13
Persyaratan	13
Prosedur	14
Waktu Pelayanan	15
Biaya & Tarif	16
Produk Layanan	17
Kompetensi Pelaksana	18
Perilaku Pelaksana	19
Sarana & Prasarana	20
Penanganan Pengaduan	21
III. PENUTUP RENCANA TINDAK LANJUT / RENCANA AKSI	22
IV. LAMPIRAN-LAMPIRAN	23
Lampiran 1: Instrumen Kuesioner (<i>G-Form</i>)	23
Lampiran 2: Rekapitulasi Data (Ringkasan)	25
Lampiran 3: Jadwal Pelaksanaan	26
Lampiran 4: Struktur Tim Pelaksana	27

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 dilaksanakan oleh Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Provinsi Sumatera Selatan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT), serta mengidentifikasi area prioritas yang memerlukan perbaikan

Metode yang digunakan adalah **survei kuantitatif berbasis kuesioner daring (*Google Form*)** dengan sembilan unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam **PermenPANRB No. 14 Tahun 2017**. Sebanyak **54 responden** berpartisipasi dalam survei ini, yang mencerminkan keterwakilan dari berbagai latar belakang profesi dan daerah asal

Hasil perhitungan menunjukkan **nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,05**, termasuk dalam kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai ini mengindikasikan bahwa persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan ULT BGTK Sumsel sangat positif dan memenuhi prinsip *service excellence*.

Secara akademis, temuan ini memperkuat konsep *citizen satisfaction theory* (Van Ryzin, 2004) yang menyatakan bahwa kepuasan publik merupakan hasil interaksi antara harapan dan pengalaman nyata dalam menerima layanan publik.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Keberhasilan reformasi birokrasi dapat diukur melalui kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan berkeadilan kepada masyarakat. Dalam konteks tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki peran strategis sebagai instrumen untuk memperoleh umpan balik (feedback) secara sistematis dari pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja pemerintah.

Bagi Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Provinsi Sumatera Selatan, pelaksanaan SKM bukan hanya sekadar pemenuhan kewajiban administratif sebagaimana diamanatkan oleh regulasi, tetapi juga merupakan komitmen nyata dalam mewujudkan pelayanan prima, khususnya pada bidang pengembangan profesionalisme guru dan tenaga kependidikan. Melalui Unit Layanan Terpadu (ULT), BGTK Sumsel berupaya menghadirkan layanan yang cepat, akurat, dan responsif terhadap berbagai kebutuhan pemangku kepentingan—baik guru, kepala sekolah, pengawas, widyaiswara, maupun masyarakat pendidikan pada umumnya.

Pelaksanaan SKM Tahun 2025 ini menjadi bagian penting dalam siklus peningkatan mutu berkelanjutan (continuous improvement), di mana hasil survei akan dijadikan dasar untuk mengevaluasi efektivitas proses pelayanan, mengidentifikasi area yang masih perlu perbaikan, serta memperkuat tata kelola pelayanan publik di lingkungan BGTK Sumsel agar lebih adaptif terhadap perubahan zaman dan ekspektasi masyarakat.

Selain itu, pelaksanaan SKM juga menjadi bentuk akuntabilitas publik. Dengan mengukur dan mempublikasikan hasil kepuasan masyarakat, BGTK Sumsel menunjukkan keterbukaan serta tanggung jawab moral dalam memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan benar-benar memenuhi prinsip kepastian, kecepatan, kenyamanan, dan keadilan bagi seluruh pengguna layanan.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan BGTK Provinsi Sumatera Selatan berpedoman pada berbagai regulasi yang berlaku, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur hak dan kewajiban masyarakat serta penyelenggara layanan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berkeadilan.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai pedoman teknis dalam pelaksanaan, pengolahan, dan pelaporan SKM.
3. Keputusan Menteri PANRB Nomor 441 Tahun 2022 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memperkuat mekanisme evaluasi kinerja layanan publik berbasis hasil survei dan penilaian objektif terhadap kualitas pelayanan.
4. Peraturan Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Nomor 5 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelayanan di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis BGTK, yang mengatur secara spesifik tentang standar pelayanan, prosedur, serta pengelolaan pengaduan di lingkungan Balai Guru dan Tenaga Kependidikan.

Dengan berlandaskan regulasi tersebut, pelaksanaan SKM Tahun 2025 di BGTK Sumsel memiliki legitimasi hukum yang kuat, sekaligus menjadi manifestasi nyata dari penerapan prinsip *good governance* dalam birokrasi pendidikan.

C. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Provinsi Sumatera Selatan didasarkan pada teori dan model kualitas layanan publik yang berkembang dalam literatur manajemen dan administrasi publik. Salah satu model yang banyak digunakan adalah **SERVQUAL Model** (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), yang menekankan lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dalam konteks pelayanan publik, teori ini diperkuat oleh **Public Service Motivation Theory** (Perry & Wise, 1990) yang menjelaskan bahwa motivasi aparatur untuk melayani masyarakat merupakan pendorong utama peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan dua kerangka teori ini, hasil SKM BGTK Sumsel 2025 dapat dimaknai tidak hanya sebagai capaian kuantitatif, tetapi juga sebagai refleksi atas efektivitas perilaku pelayanan, budaya kerja, dan komitmen ASN dalam memberikan layanan pendidikan yang humanis dan berkualitas.

1. Tujuan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan BGTK Provinsi Sumatera Selatan tahun 2025 memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

- a. Mengukur secara objektif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT)
- b. Mengidentifikasi unsur pelayanan yang menjadi kekuatan dan kelemahan agar dapat dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.
- c. Meningkatkan kesadaran dan komitmen seluruh aparatur terhadap pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.
- d. Menyediakan data empiris sebagai dasar penyusunan kebijakan dan perencanaan peningkatan kualitas layanan.

2. Manfaat Survei

Manfaat pelaksanaan SKM secara umum dan khusus bagi BGTK Sumsel antara lain:

- a. Sebagai instrumen akuntabilitas publik, yang menunjukkan komitmen transparansi dan keterbukaan informasi kepada masyarakat pengguna layanan.
- b. Sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial, baik dalam perencanaan program, peningkatan kapasitas SDM, maupun penguatan sistem layanan digital dan non-digital.
- c. Sebagai alat ukur kinerja layanan publik, yang dapat digunakan dalam evaluasi kinerja lembaga dan pejabat pelayanan publik.
- d. Sebagai wahana partisipasi masyarakat, di mana hasil survei menjadi refleksi langsung dari pengalaman, persepsi, dan aspirasi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan BGTK Sumsel.

Dengan demikian, pelaksanaan SKM Tahun 2025 diharapkan tidak hanya menghasilkan angka indeks kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi landasan strategis bagi pengambilan kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik di bidang pendidikan dan pengembangan SDM pendidikan di Provinsi Sumatera Selatan.

II. METODOLOGI SURVEI

Desain penelitian ini menggunakan **pendekatan kuantitatif deskriptif**, dengan instrumen survei berbasis kuesioner daring (*online survey form*). Skala pengukuran menggunakan skala Likert 1–4 sebagaimana pedoman **PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017**, di mana nilai 1 menunjukkan tingkat kepuasan terendah dan 4 tertinggi.

Populasi survei mencakup seluruh pengguna layanan Unit Layanan Terpadu (ULT) BGTK Provinsi Sumatera Selatan sepanjang tahun berjalan. Teknik pengambilan sampel menggunakan **purposive sampling**, yaitu pemilihan responden berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam penggunaan layanan, dengan jumlah responden sebanyak **54 orang**.

Perhitungan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** mengacu pada rumus:

$$IKM = \left(\frac{\sum \text{rata-rata per unsur}}{9} \right) \times 25$$

Hasil konversi nilai dikategorikan menurut interval penilaian dari KemenPANRB. Pendekatan metodologis ini selaras dengan prinsip **validitas internal dan eksternal survei pelayanan publik (Zeithaml et al., 1990)** yang menekankan pentingnya keterwakilan responden dan reliabilitas instrumen dalam menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.

HASIL SURVEI

Profil Responden

Distribusi Jenis Kelamin

Kategori	Jumlah
Laki-laki	29
Perempuan	25

Distribusi Usia

Kategori	Jumlah
40 – 49 tahun	27
30 – 39 tahun	12
≥ 50 tahun	10
20 – 29 tahun	5

Distribusi Pendidikan Terakhir

Kategori	Jumlah
S2	32
S1	20
S3	2

Distribusi Pekerjaan/Status

Kategori	Jumlah
ASN	29
Guru	21
Tenaga Kependidikan	4

Distribusi Kabupaten/Kota Asal

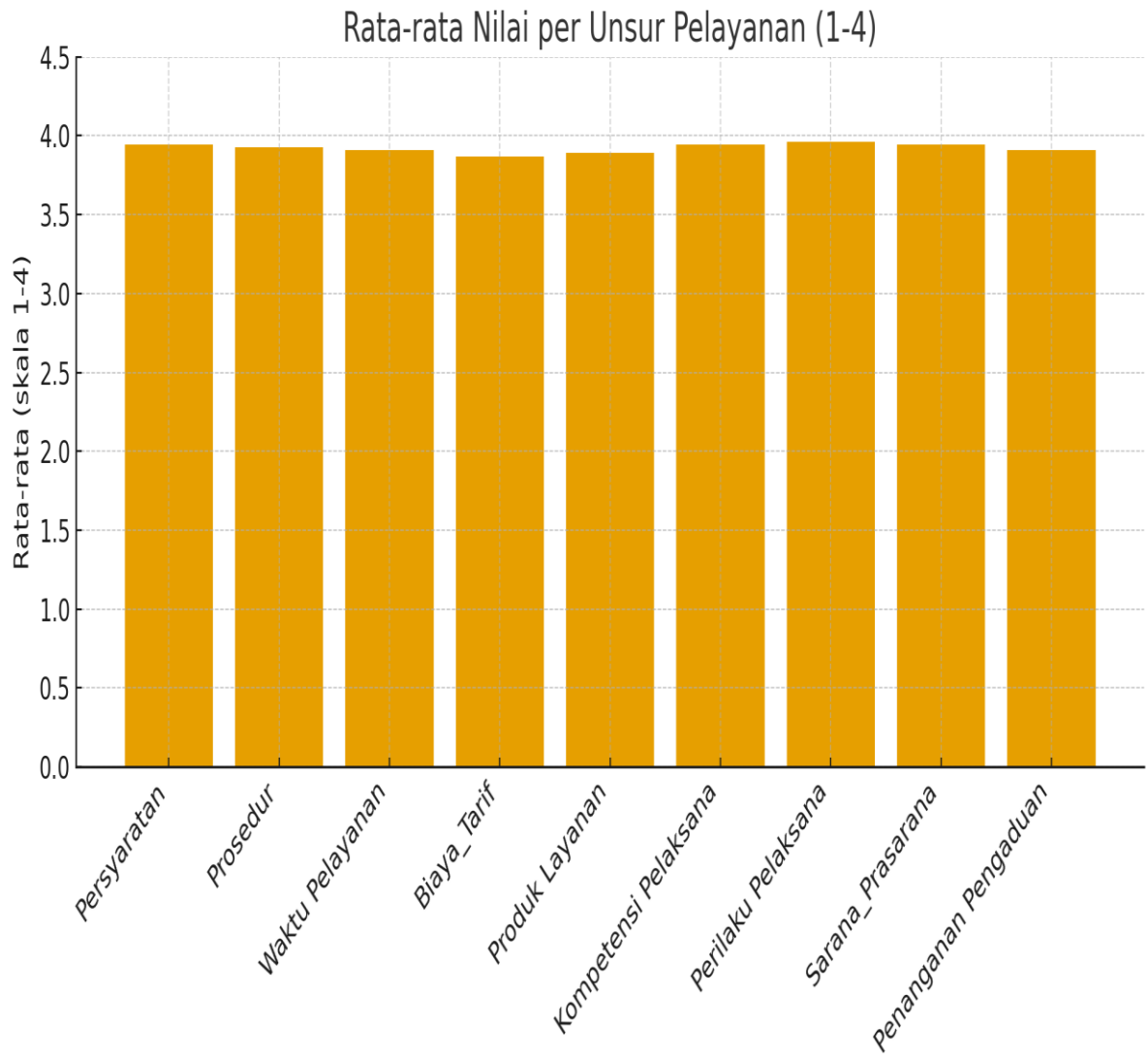
Kategori	Jumlah
Kota Palembang	20
Kabupaten Ogan Ilir	6
Kabupaten Musi Banyuasin	4
Kabupaten Musi Rawas	4
Kabupaten Banyuasin	4
Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI)	3
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (OKU Timur)	3
Kota Lubuklinggau	2
Kota Pagar Alam	2
Kabupaten Muara Enim	1
Kabupaten Musi Rawas Utara	1
Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan (OKU Selatan)	1
Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU)	1
Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI)	1
Kabupaten Empat Lawang	1

Nilai Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata (1-4)	Nilai Konversi (0-100)	Jumlah Responden Valid	Kategori IKM Unsur (konversi)
1	Persyaratan	3.944	98.61	54	A (Sangat Baik)
2	Prosedur	3.926	98.15	54	A (Sangat Baik)
3	Waktu Pelayanan	3.907	97.69	54	A (Sangat Baik)
4	Biaya & Tarif	3.870	96.76	54	A (Sangat Baik)
5	Produk Layanan	3.889	97.22	54	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3.944	98.61	54	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3.963	99.07	54	A (Sangat Baik)
8	Sarana & Prasarana	3.944	98.61	54	A (Sangat Baik)
9	Penanganan Pengaduan	3.907	97.69	54	A (Sangat Baik)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) keseluruhan: 98.05 (A (Sangat Baik)).

Grafik Rata-rata Nilai per Unsur Pelayanan:



ANALISIS DAN INTERPRETASI

Persyaratan

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Persyaratan adalah 3.944 (SD = 0.231), dari 54 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
0	0	3	51

Interpretasi akademis: Mengacu pada literatur kualitas layanan (mis. SERVQUAL), aspek ini berkontribusi pada dimensi kualitas yang berbeda. Analisis sebaiknya mempertimbangkan perbedaan demografis responden dan konteks layanan yang digunakan.

Rekomendasi perbaikan:

1. Menyusun checklist persyaratan berbasis layanan yang mudah diunduh dan diakses.
2. Mengembangkan FAQ interaktif dan video panduan singkat.
3. Menempatkan petugas informasi pada jam sibuk untuk membantu verifikasi awal.

Grafik Distribusi Skor:



Prosedur

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Prosedur adalah 3.926 (SD = 0.264), dari 54 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

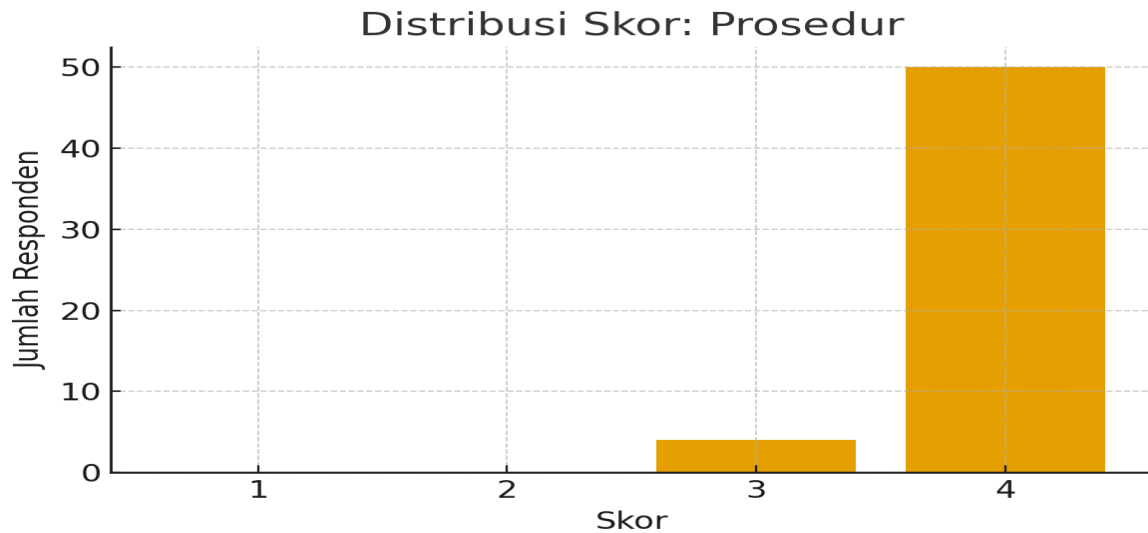
Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
0	0	4	50

Interpretasi akademis: Mengacu pada literatur kualitas layanan (mis. SERVQUAL), aspek ini berkontribusi pada dimensi kualitas yang berbeda. Analisis sebaiknya mempertimbangkan perbedaan demografis responden dan konteks layanan yang digunakan.

Rekomendasi perbaikan:

1. Menyederhanakan alur layanan dan menghilangkan tahapan yang tidak bernilai tambah.
2. Menyediakan flowchart digital dan QR code di setiap layanan.
3. Melakukan pelatihan proses untuk petugas tentang pemahaman alur layanan.

Grafik Distribusi Skor:



Waktu Pelayanan

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Waktu Pelayanan adalah 3.907 (SD = 0.293), dari 54 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

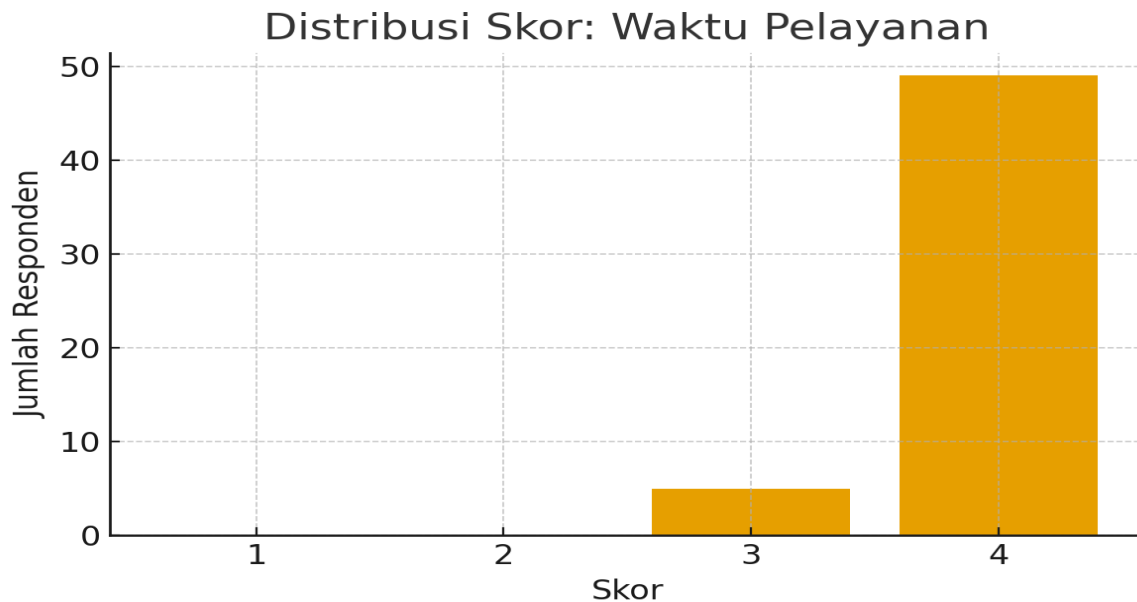
Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
0	0	5	49

Interpretasi akademis: Mengacu pada literatur kualitas layanan (mis. SERVQUAL), aspek ini berkontribusi pada dimensi kualitas yang berbeda. Analisis sebaiknya mempertimbangkan perbedaan demografis responden dan konteks layanan yang digunakan.

Rekomendasi perbaikan:

1. Menetapkan SLA resmi dan mempublikasikannya.
2. Menggunakan antrian elektronik dan sistem notifikasi status permohonan.
3. Memonitor waktu proses secara berkala untuk mencegah penumpukan.

Grafik Distribusi Skor:



Biaya & Tarif

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Biaya & Tarif adalah 3.870 (SD = 0.339), dari 54 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

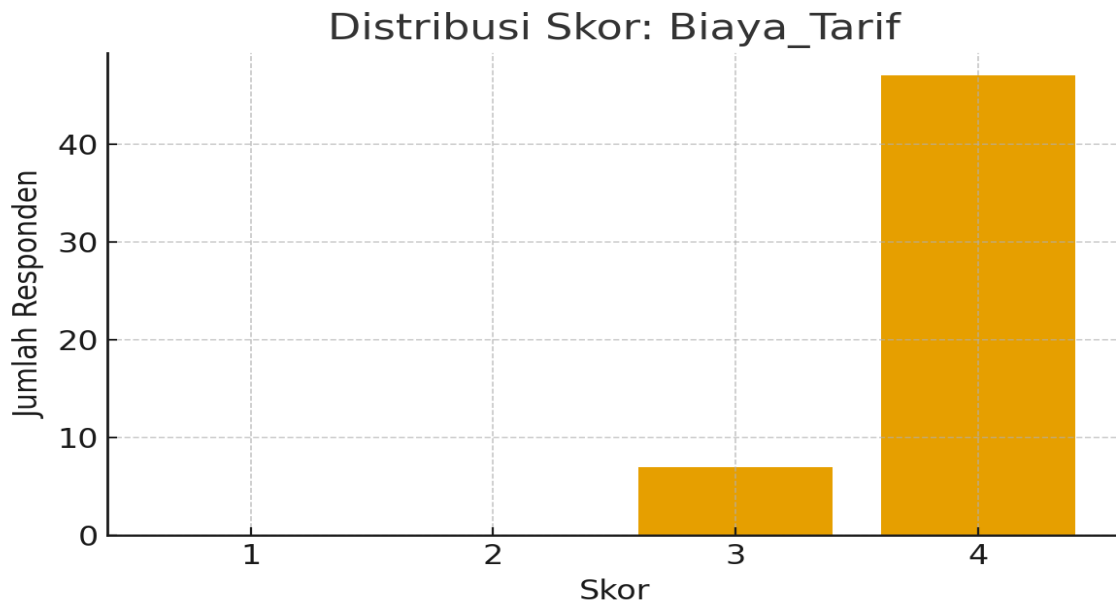
Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
0	0	7	47

Interpretasi akademis: Mengacu pada literatur kualitas layanan (mis. SERVQUAL), aspek ini berkontribusi pada dimensi kualitas yang berbeda. Analisis sebaiknya mempertimbangkan perbedaan demografis responden dan konteks layanan yang digunakan.

Rekomendasi perbaikan:

1. Menyampaikan informasi biaya (atau status gratis) secara jelas pada setiap layanan.
2. Menyediakan bukti transaksi bila ada biaya yang sah.
3. Pengawasan internal untuk mencegah pungutan liar.

Grafik Distribusi Skor:



Produk Layanan

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Produk Layanan adalah 3.889 (SD = 0.317), dari 54 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

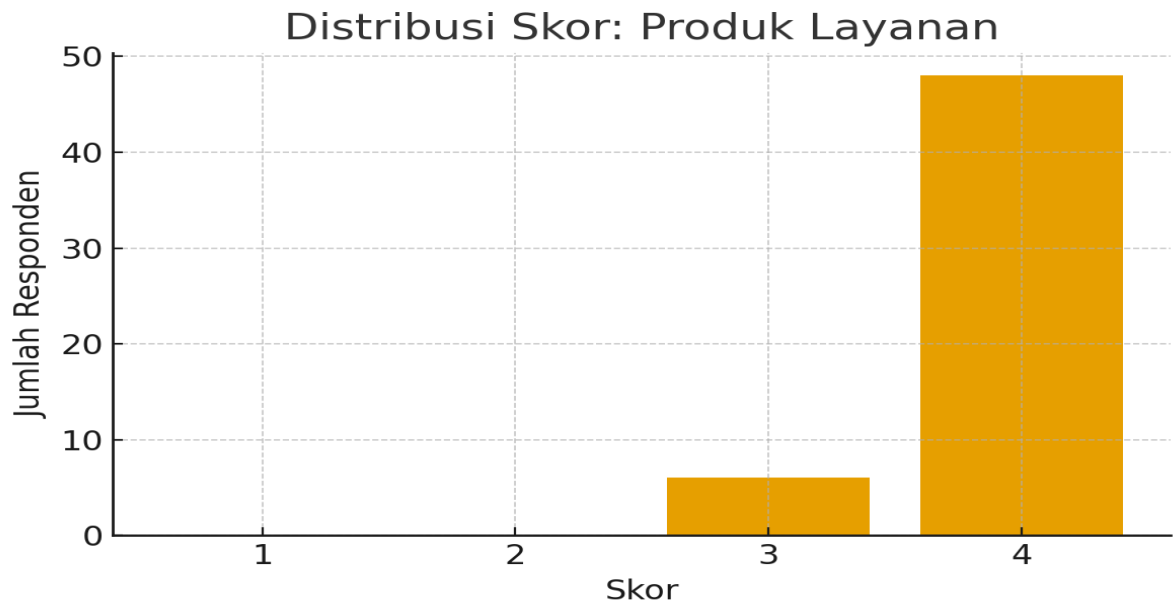
Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
0	0	6	48

Interpretasi akademis: Mengacu pada literatur kualitas layanan (mis. SERVQUAL), aspek ini berkontribusi pada dimensi kualitas yang berbeda. Analisis sebaiknya mempertimbangkan perbedaan demografis responden dan konteks layanan yang digunakan.

Rekomendasi perbaikan:

1. Standarisasi produk layanan (format, konten, dan validitas hukum jika diperlukan).
2. Validasi digital dokumen untuk menghindari pemalsuan.
3. Jaminan layanan purna (follow-up jika diperlukan).

Grafik Distribusi Skor:



Kompetensi Pelaksana

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Kompetensi Pelaksana adalah 3.944 (SD = 0.231), dari 54 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

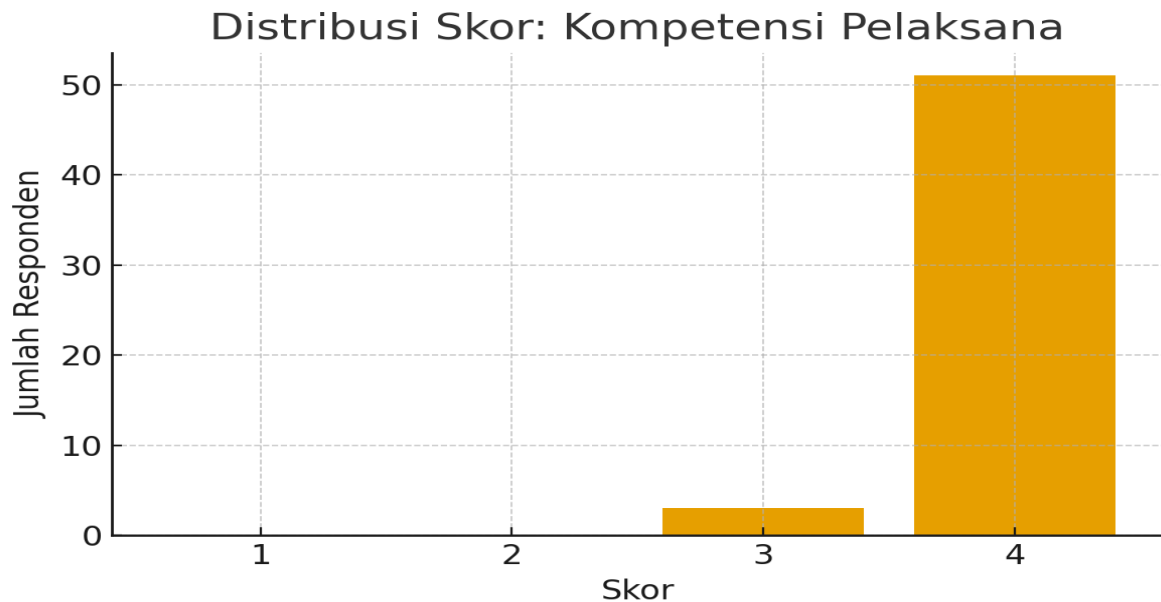
Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
0	0	3	51

Interpretasi akademis: Mengacu pada literatur kualitas layanan (mis. SERVQUAL), aspek ini berkontribusi pada dimensi kualitas yang berbeda. Analisis sebaiknya mempertimbangkan perbedaan demografis responden dan konteks layanan yang digunakan.

Rekomendasi perbaikan:

1. Program pelatihan berkala, termasuk literasi digital dan komunikasi publik.
2. Evaluasi kinerja berbasis feedback pengguna.
3. Pengembangan modul pembelajaran internal berkelanjutan.

Grafik Distribusi Skor:



Perilaku Pelaksana

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Perilaku Pelaksana adalah 3.963 (SD = 0.191), dari 54 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
0	0	2	52

Interpretasi akademis: Mengacu pada literatur kualitas layanan (mis. SERVQUAL), aspek ini berkontribusi pada dimensi kualitas yang berbeda. Analisis sebaiknya mempertimbangkan perbedaan demografis responden dan konteks layanan yang digunakan.

Rekomendasi perbaikan:

1. Pembinaan etika layanan dan role-play dalam pelatihan.
2. Sistem reward & recognition untuk petugas berprestasi.
3. Mekanisme pengaduan internal terkait perilaku tidak profesional.

Grafik Distribusi Skor:



Sarana & Prasarana

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Sarana & Prasarana adalah 3.944 (SD = 0.231), dari 54 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

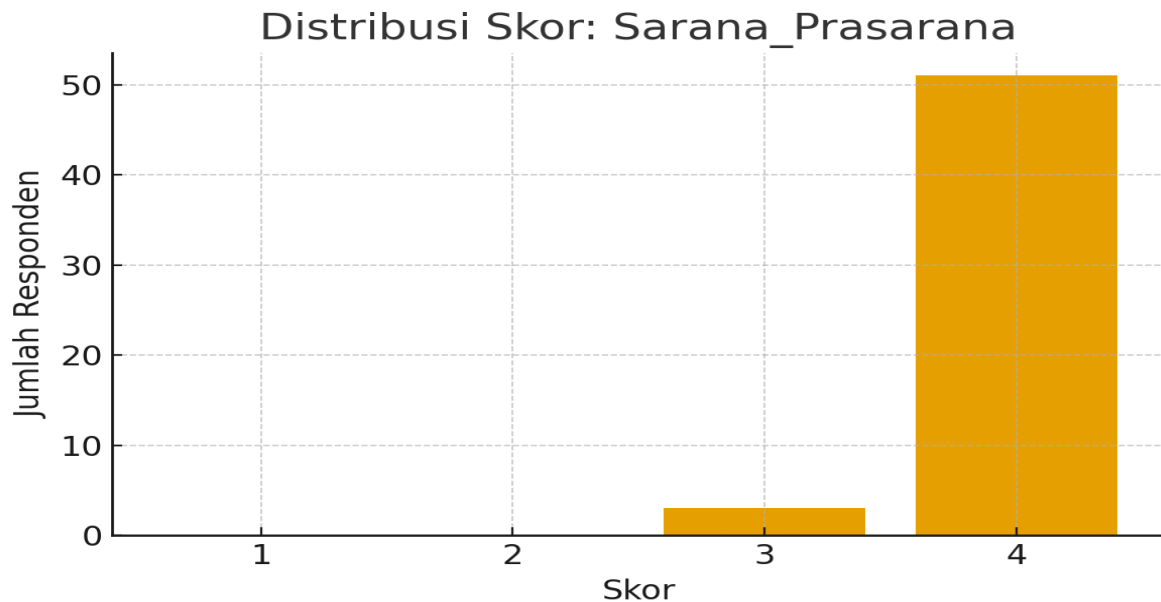
Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
0	0	3	51

Interpretasi akademis: Mengacu pada literatur kualitas layanan (mis. SERVQUAL), aspek ini berkontribusi pada dimensi kualitas yang berbeda. Analisis sebaiknya mempertimbangkan perbedaan demografis responden dan konteks layanan yang digunakan.

Rekomendasi perbaikan:

1. Audit fasilitas secara berkala dan peningkatan aksesibilitas.
2. Peningkatan konektivitas internet publik di area layanan.
3. Pemasangan papan informasi digital untuk memudahkan pengguna.

Grafik Distribusi Skor:



Penanganan Pengaduan

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Penanganan Pengaduan adalah 3.907 (SD = 0.293), dari 54 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
0	0	5	49

Interpretasi akademis: Mengacu pada literatur kualitas layanan (mis. SERVQUAL), aspek ini berkontribusi pada dimensi kualitas yang berbeda. Analisis sebaiknya mempertimbangkan perbedaan demografis responden dan konteks layanan yang digunakan.

Rekomendasi perbaikan:

1. Sistem tiket pengaduan dengan notifikasi status kepada pelapor.
2. Penetapan waktu respon pengaduan dan publikasi statistik penanganan.
3. Koordinasi lintas unit untuk penyelesaian pengaduan kompleks.

Grafik Distribusi Skor:



III. PENUTUP

RENCANA TINDAK LANJUT / RENCANA AKSI

Rencana tindak lanjut berikut disusun sebagai implementasi nyata dari hasil temuan survei. Pendekatan yang digunakan mengacu pada model **PDCA (Plan-Do-Check-Act)** dari *Deming (1993)*, di mana hasil SKM dijadikan dasar perencanaan peningkatan mutu berkelanjutan.

Rencana aksi dibagi ke dalam **jangka pendek, menengah, dan panjang**, dengan fokus pada peningkatan responsivitas pengaduan, efisiensi proses, serta penguatan kompetensi SDM layanan publik. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip **Total Quality Management (TQM)** yang menekankan keterlibatan seluruh unsur organisasi dalam upaya peningkatan mutu secara sistematis dan berkelanjutan.

No	Isu Prioritas	Rencana Aksi	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Pengaduan kurang responsif	Implementasi sistem tiket + SOP respon 3x24 jam + pelatihan staf pengaduan	Tim ULT & IT	Q3 2025
2	Keterlambatan penyelesaian permohonan	Antrian elektronik & monitoring SLA per layanan	Koordinator ULT	Q3 2025
3	Kebutuhan peningkatan kompetensi	Program pelatihan service excellence & literasi digital	Bagian SDM & Widyaiswara	Q4 2025
4	Kurangnya publikasi info persyaratan	Update website & pembuatan FAQ, leaflet, dan video tutorial	Tim Publikasi	Q3 2025

IV. LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrumen Kuesioner (*G-Form*)

1. Timestamp
2. Nama
3. Usia
4. Jenis Kelamin
5. Pendidikan Terakhir
6. Pekerjaan/Status
7. Kabupaten/Kota Asal
8. Jenis Layanan yang Digunakan
9. Frekuensi Menggunakan Layanan BGTK Sumsel
10. Sejauh mana kemudahan dan kejelasan persyaratan untuk memperoleh layanan ini?
11. Bagaimana kemudahan memahami dan mengikuti alur/prosedur pelayanan yang diterapkan?
12. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?
13. Bagaimana pendapat Anda tentang kejelasan dan kewajaran biaya pelayanan?
14. Apakah hasil layanan yang Anda terima sesuai dengan harapan dan kebutuhan?
15. Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai bidangnya?
16. Bagaimana sikap petugas saat melayani Anda? 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)
17. Bagaimana kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan fasilitas pelayanan di BGTK Sumsel?
18. Bagaimana kemudahan menyampaikan pengaduan serta tindak lanjutnya oleh petugas?
19. Apakah survei ini mudah diakses dan diisi melalui perangkat digital (HP/laptop)?
20. Apakah Anda yakin data dan jawaban Anda aman serta dijaga kerahasiaannya?
21. Bagaimana pengalaman Anda dalam mengakses layanan digital BGTK Sumsel (misal laman, email, aplikasi)?
22. Apa saran Anda agar layanan di BGTK Sumsel menjadi lebih baik?
23. Apakah Anda bersedia dihubungi kembali jika diperlukan klarifikasi?

24. Jika "Ya" mohon isi kontak (email/ Telepon) dan jika sebelumnya menjawab "Tidak" mohon isikan 0
25. Dengan ini saya menyatakan bahwa seluruh jawaban dalam survei ini diberikan sesuai dengan pengalaman pribadi saya dalam menggunakan layanan BGTK Sumsel.

Lampiran 2: Rekapitulasi Data (Ringkasan)

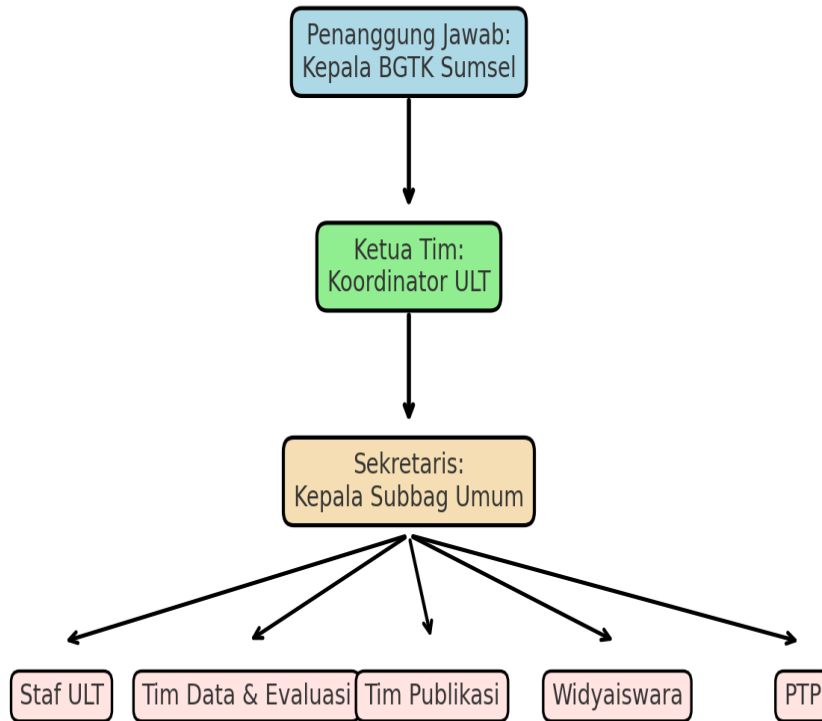
Unsur Pelayanan	Rata-rata (1-4)	Nilai Konversi (0-100)
Persyaratan	3.944	98.61
Prosedur	3.926	98.15
Waktu Pelayanan	3.907	97.69
Biaya & Tarif	3.870	96.76
Produk Layanan	3.889	97.22
Kompetensi Pelaksana	3.944	98.61
Perilaku Pelaksana	3.963	99.07
Sarana & Prasarana	3.944	98.61
Penanganan Pengaduan	3.907	97.69

Lampiran 3: Jadwal Pelaksanaan

1. Penyusunan instrumen - Januari 2025
2. Sosialisasi - Februari - Maret 2025
3. Pengumpulan data - April - Juli 2025
4. Analisis data - Agustus 2025
5. Penyusunan laporan akhir - September 2025
6. Publikasi hasil dan tindak lanjut - Oktober 2025

Lampiran 4: Struktur Tim Pelaksana

Bagan Struktur Tim Pelaksana ULT BGTK Provinsi Sumatera Selatan



Lampiran 5: Hasil Survey

[https://d.docs.live.net/2b5f5194d109afa1/Documents/2025/Pelayanan%20Publik%202025/SURVEI%20KEPUASAN%20MASYARAKAT%20\(SKM\)%20%20\(Responses\).xlsx](https://d.docs.live.net/2b5f5194d109afa1/Documents/2025/Pelayanan%20Publik%202025/SURVEI%20KEPUASAN%20MASYARAKAT%20(SKM)%20%20(Responses).xlsx)