



Balai Guru dan Tenaga
Kependidikan Provinsi
Sumatera Selatan

LAPORAN HASIL

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2026

Unit Layanan Terpadu (ULT)
Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 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,

April 2026

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 2026 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 **94 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 98,12**, 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 2026 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 2026 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 2026 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 2026 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 2026 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 **94 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 Usia

Kategori	Jumlah
18 – 30 tahun	5
30 – 50 tahun	53
≥ 50 tahun	36
Total	94

Distribusi Pekerjaan/Status

Kategori	Jumlah
ASN	82
LAINNYA	12
Total	94

Sumber Informasi

Kategori	Jumlah
Media Sosial	82
Teman/Saudara/Kerabat	12
Total	94

Frekuensi Penggunaan

Kategori	Jumlah
1-5	48
>5	46
Total	94

Kategori Layanan

Kategori Layanan	Jumlah
Fasilitasi Peningkatan Kompetensi PTK	78
Sistem Informasi Kepegawaian	51
Permohonan Informasi	43
Permohonan Narasumber	36
Pelayanan Sarana dan Prasarana	25
Pelayanan Pengaduan	23
Total	256

Pengalaman Layanan

Layanan	Jumlah
Mudah	93
Sulit	1
Total	94

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Layanan	Jumlah
Cepat	94
Lambat	0
Total	94

Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan	Jumlah
Ada	6
Tidak Ada	88
Total	94

Kewajaran Tarif

Biaya Pelayanan	Jumlah
Wajar	87
Tidak Wajar	7
Total	94

Kompetensi Petugas

Kompetensi Petugas	Jumlah
Kompeten	93
Tidak Kompeten	1
Total	94

Sikap Petugas

Sikap Petugas	Jumlah
Ramah	94
Tidak Ramah	0
Total	94

Kondisi Fasilitas

Kondisi Fasilitas	Jumlah
Layak	94
Tidak Layak	0
Total	94

Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan	Jumlah
Ditangani	93
Tidak Ditangani	1
Total	94

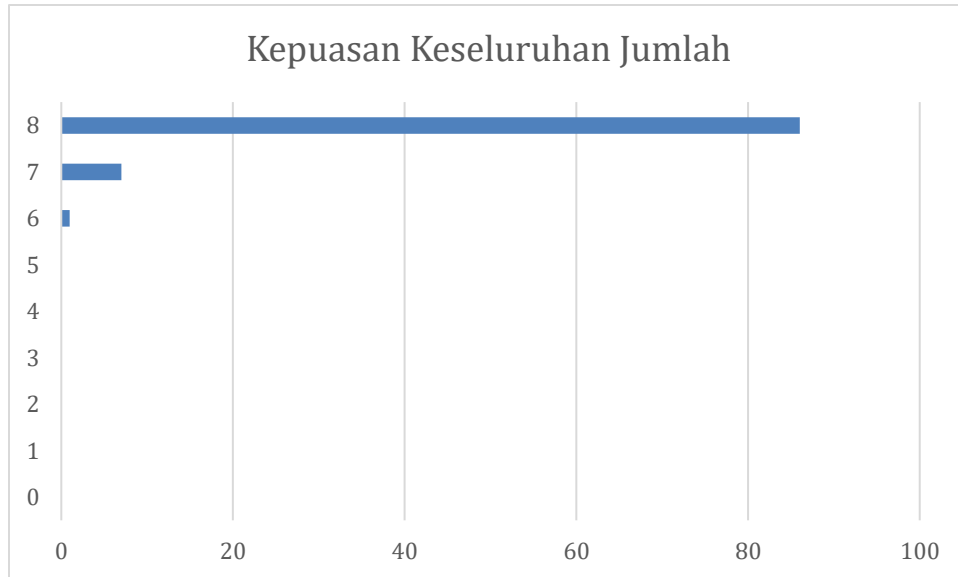
Kepuasan Keseluruhan

Kepuasan Pelayanan	Jumlah
Puas	94
Tidak Puas	0
Total	94

Kepuasan Keseluruhan

Skor	Jumlah	Konversi	Rata-Rata
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	1	6	6
7	7	49	7
8	86	688	8
Total	94	743	$743/94=7,904$ dari 8 poin

Grafik Kepuasan Keseluruhan Unsur Pelayanan:



ANALISIS DAN INTERPRETASI

Pengalaman Layanan

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Persyaratan adalah $93/94=0,9893$ atau 98,93%, dari 94 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

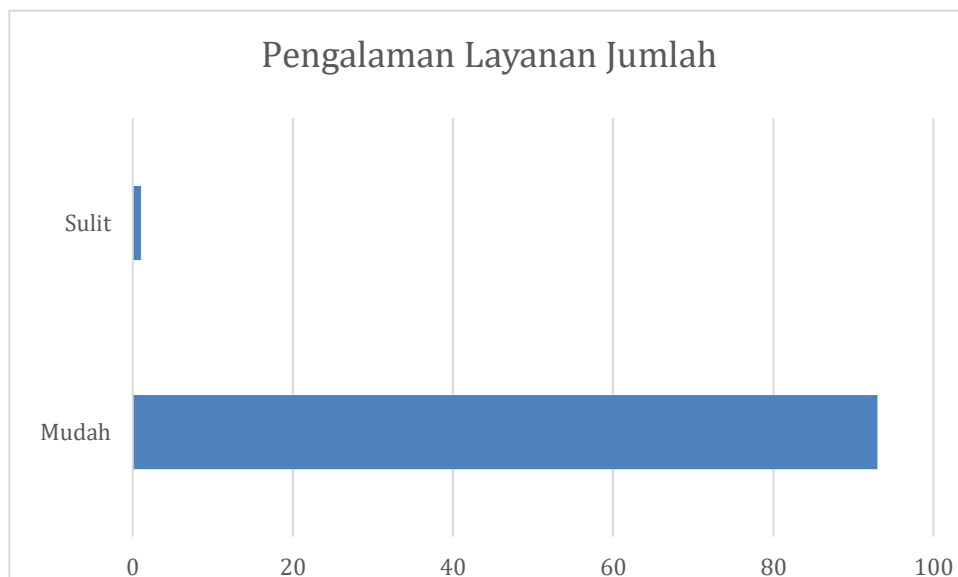
Mudah	Sulit
93	1

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:



Kecepatan Pelayanan

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Prosedur adalah $94/94=100\%$, dari 94 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

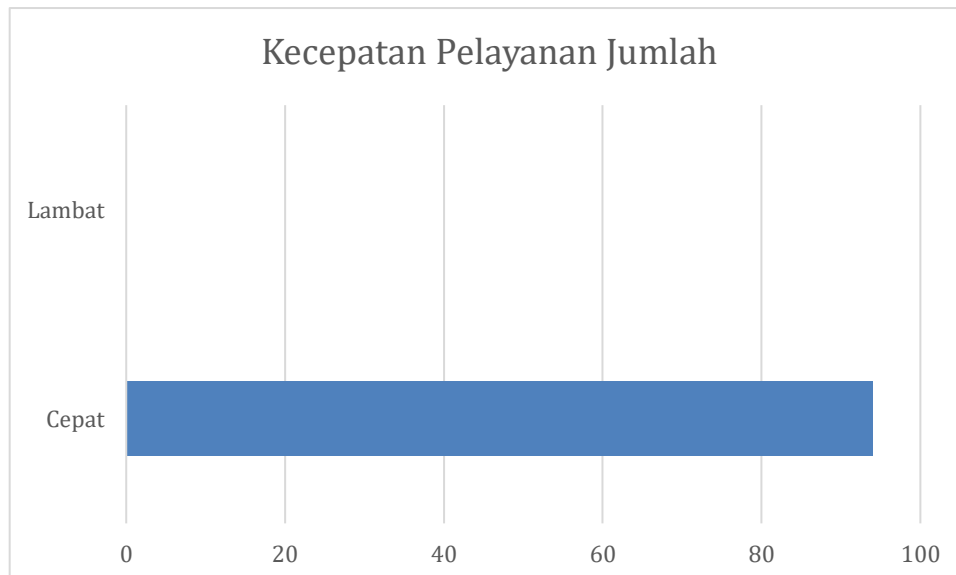
Cepat	Lambat
94	0

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:



Biaya Pelayanan

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Biaya & Tarif adalah $88/94=0.9361$ atau 93,61% , dari 94 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

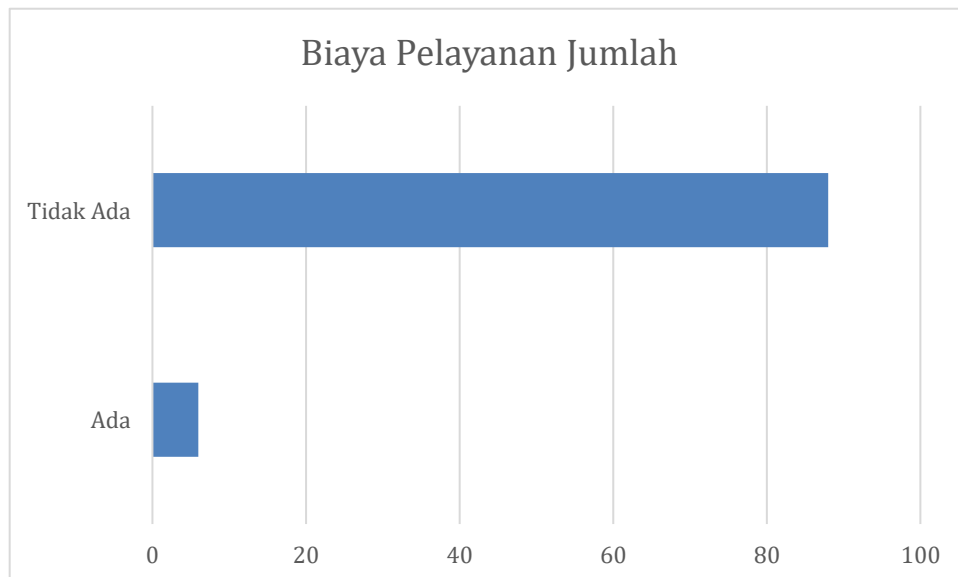
Ada	Tidak Ada
6	88

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:



Kewajaran Biaya Pelayanan

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Waktu Pelayanan adalah $87/94=0,9255$ atau 92,55%, dari 94 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

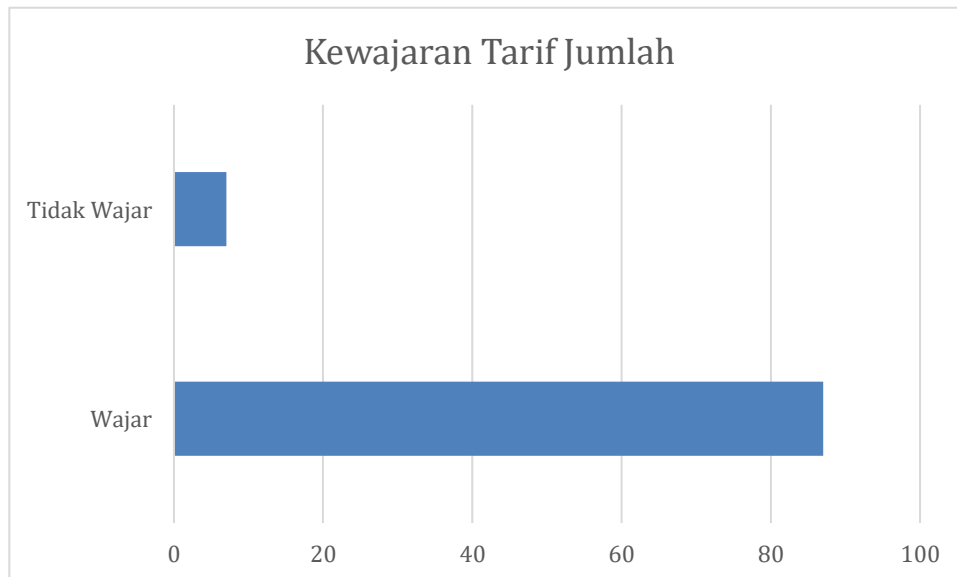
Wajar	Tidak Wajar
87	7

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 Standar Biaya Layanan resmi dan mempublikasikannya.
2. Mencantumkan layanan yang didapat dengan tarif yang ditetapkan secara resmi.
3. Menggunakan antrian elektronik dan sistem notifikasi status permohonan.

Grafik Distribusi Skor:



Kategori Pelayanan

Deskripsi ringkas: Produk Layanan yang tertinggi adalah Fasilitasi Peningkatan Kompetensi PTK sebanyak 78 dari 94 responden atau senilai 82,97% responden merupakan penerima manfaat kategori layanan fasilitasi peningkatan kompetensi PTK. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan pengguna layanan.

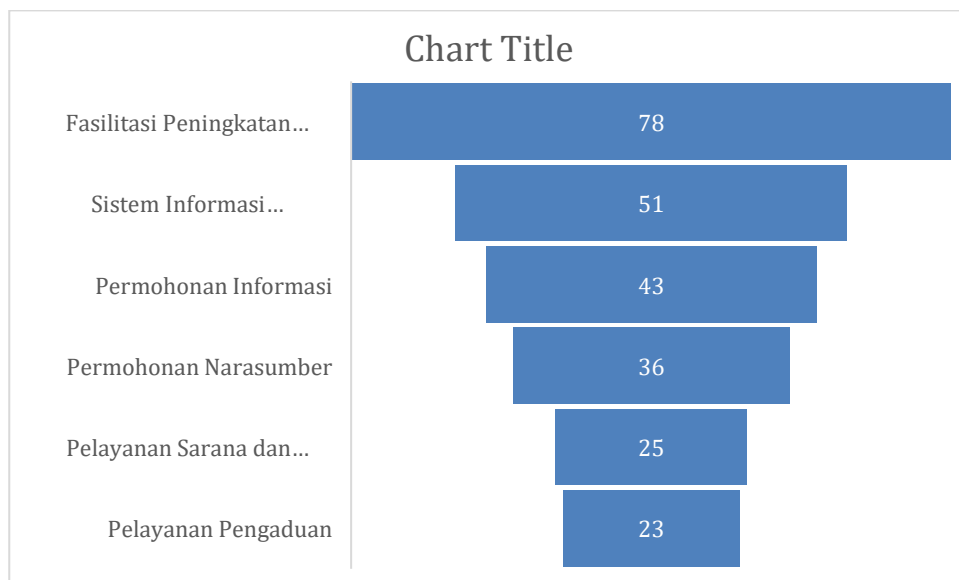
Kategori Layanan

Kategori Layanan	Jumlah	Persentase
Fasilitasi Peningkatan Kompetensi PTK	78	82,97%
Sistem Informasi Kepegawaian	51	54,25%
Permohonan Informasi	43	45,74%
Permohonan Narasumber	36	38,29%
Pelayanan Sarana dan Prasarana	25	26,59%
Pelayanan Pengaduan	23	24,46%

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 Petugas

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Kompetensi Pelaksana adalah 0,9893 atau 98,93%, dari 94 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

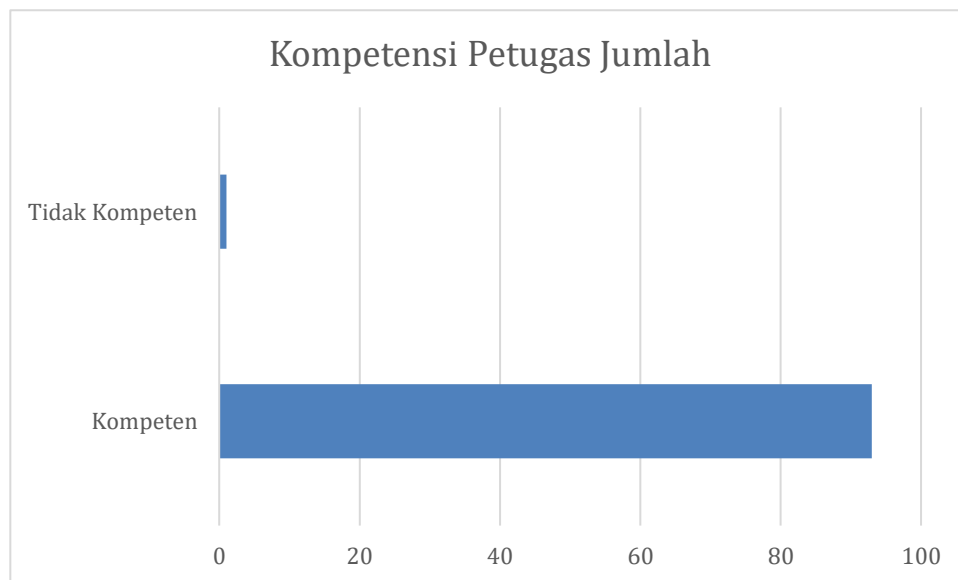
Kompeten	Tidak Kompeten
93	1

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.
4. Peningkatan pemahaman petugas mengenai program yang dimiliki.

Grafik Distribusi Skor:



Sikap Petugas

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur sikap petugas adalah $94/94=1$ atau 100%, dari 94 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

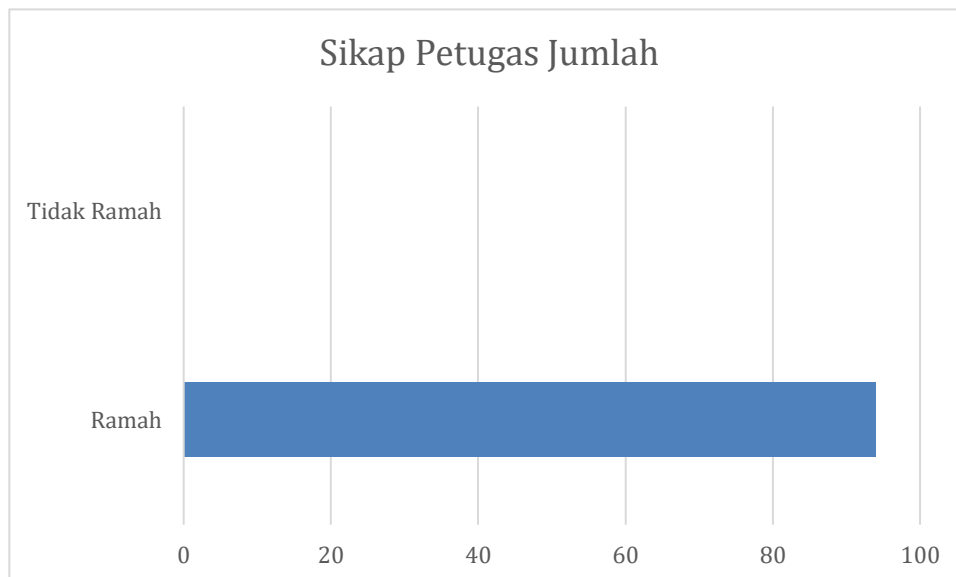
Ramah	Tidak Ramah
94	0

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 $94/94=1$ atau 100%, dari 94 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

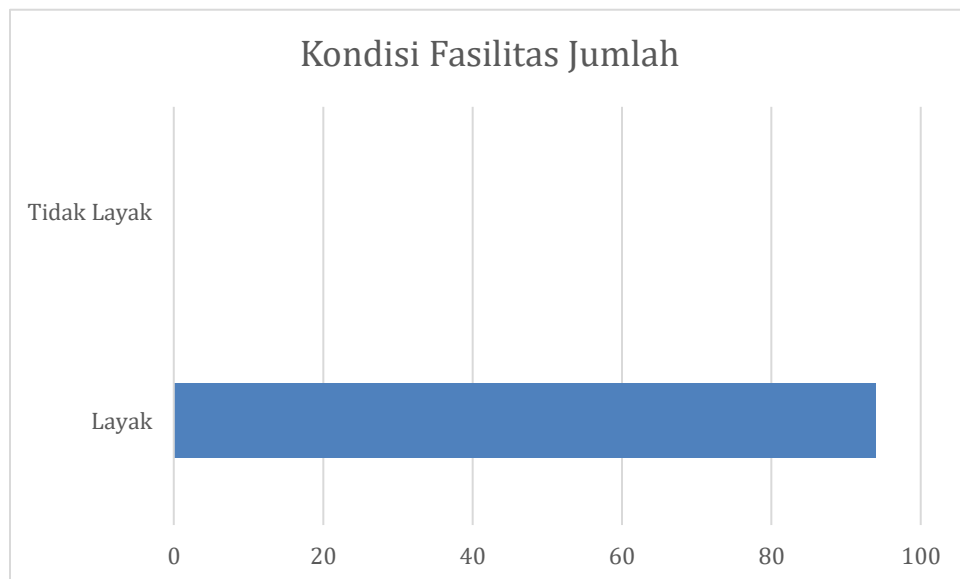
Layak	Tidak Layak
94	0

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 $93/94=0,9893$ atau 98,93%, dari 94 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

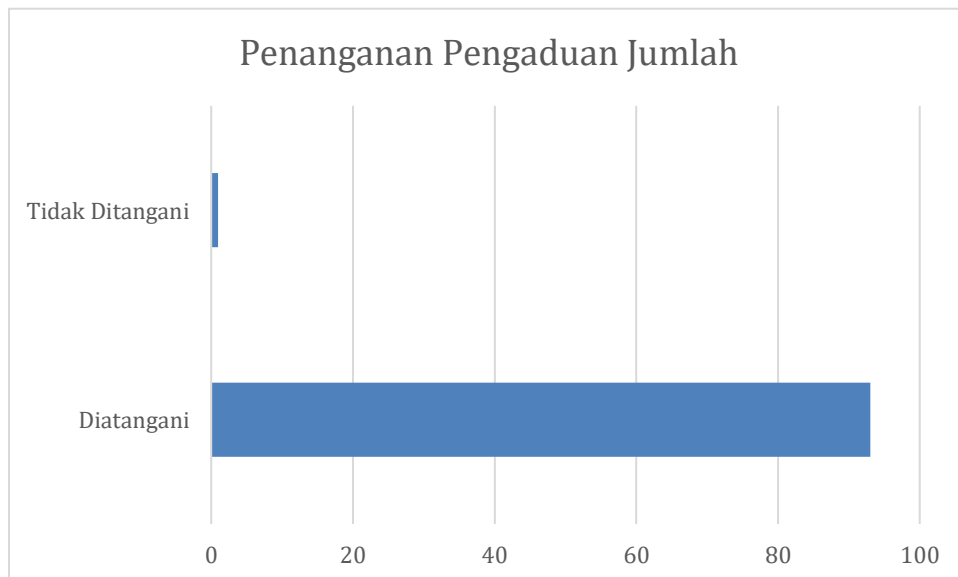
Ditangani	Tidak Ditangani
93	1

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:



Kepuasan Keseluruhan

Deskripsi ringkas: Rata-rata skor untuk unsur Persyaratan adalah $7,904/8=0,9880$ atau 98,80%, dari 94 responden valid. Distribusi skor memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian pengguna layanan.

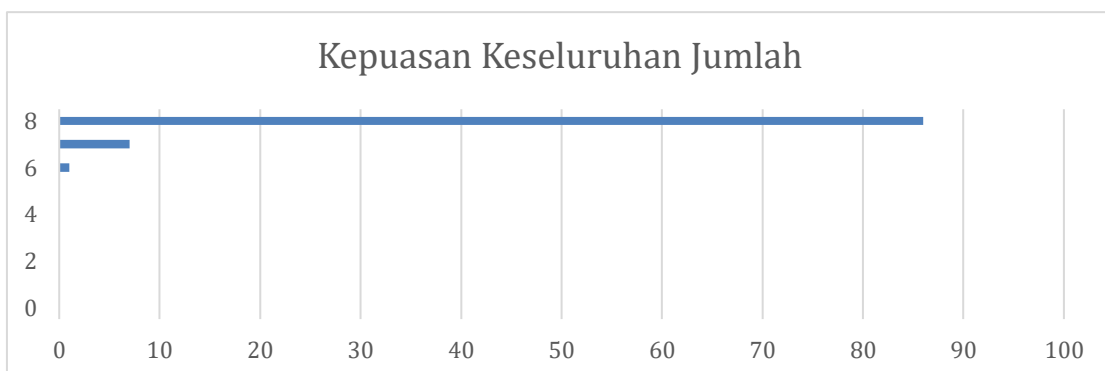
Skor	Jumlah	Konversi	Rata-Rata
0	0	0	0
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	1	6	6
7	7	49	7
8	86	688	8
Total	94	743	$743/94=7,904$

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. Mengembangkan FAQ interaktif dan video panduan singkat.
2. Menempatkan petugas informasi pada jam sibuk untuk membantu verifikasi awal.

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 2026
2	Keterlambatan penyelesaian permohonan	Antrian elektronik & monitoring SLA per layanan	Koordinator ULT	Q3 2026
3	Kebutuhan peningkatan kompetensi	Program pelatihan service excellence & literasi digital	Bagian SDM & Widyaiswara	Q4 2026
4	Kurangnya publikasi info persyaratan	Update website & pembuatan FAQ, leaflet, dan video tutorial	Tim Publikasi	Q3 2026

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)

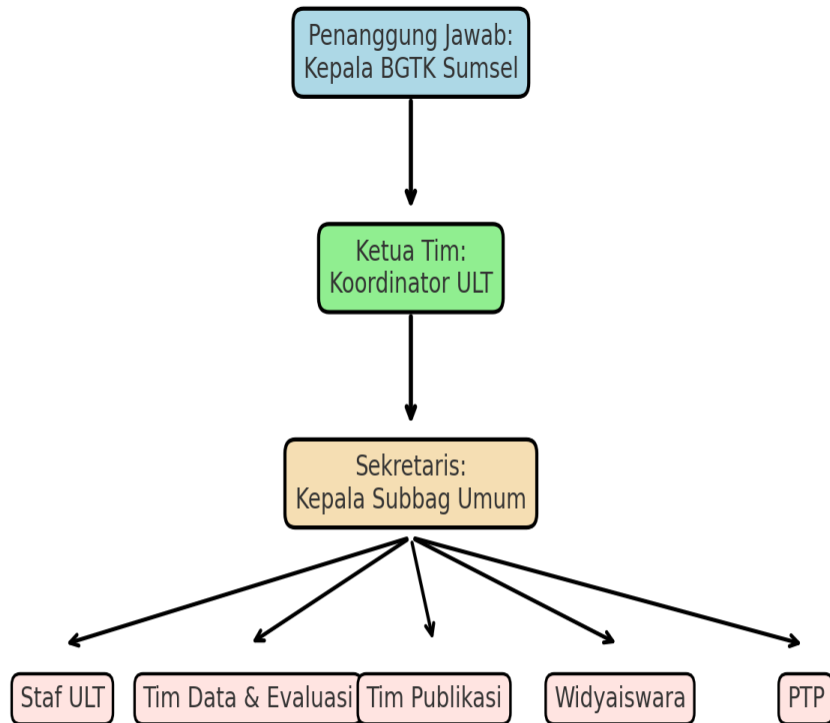
Unsur Pelayanan	Nilai Konversi (0-100)
Pengalaman layanan	98,93
Kecepatan Pelayanan	100,00
Biaya Pelayanan	93,61
Kewajaran Tarif	92,55
Kategori Pelayana	82,97
Kompetensi Petugas	98,93
Sikap Petugas	100,00
Kondisi Fasilitas	100,00
Penanganan Pengaduan	98,93
Kepuasan Keseluruhan	98,80

Lampiran 3: Jadwal Pelaksanaan

1. Penyusunan instrumen - Januari 2026
2. Sosialisasi - Februari - Maret 2026
3. Pengumpulan data - April 2026
4. Analisis data - Mei 2026
5. Penyusunan laporan akhir - Mei 2026
6. Publikasi hasil dan tindak lanjut – Juni 2026

Lampiran 4: Struktur Tim Pelaksana

Bagan Struktur Tim Pelaksana ULT BGTK Provinsi Sumatera Selatan



Lampiran 5: Hasil Survey

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SepG70tb9wO7kZHQgrqpmiRRVG8UXdma5WE mVWvuyD4/edit?usp=sharing>