



**SEMESTER I TAHUN 2025
(BULAN JANUARI - JUNI 2025)**

LAPORAN REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI II GORONTALO
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM**

Kata Pengantar

Keterbukaan Informasi Publik yang diamanatkan Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 merupakan momentum penting dalam mendorong Keterbukaan Penyelenggaraan Pemerintahan. UU tersebut menjadi landasan hukum bagi setiap orang untuk memperoleh informasi publik dan memberikan kewajiban bagi badan publik untuk menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat, dan efisien.

Salah satu tugas pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Unit Pelaksana Teknis (UPT) kementerian PU adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi secara transparan dan akuntabel. Pelayanan publik yang diamanatkan juga harus diberikan secara maksimal kepada Masyarakat, instansi, Lembaga, serta perusahaan lain melalui staf – staf yang berada pada gerai/ruangan layanan informasi publik. Pelayanan publik yang baik tentu bertujuan untuk membangun citra positif kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo ditengah-tengah Masyarakat. apalagi isu ketidakpercayaan Masyarakat terhadap pejabat publik saat ini menjadi sorotan utama.

Maka dari itu, dengan adanya Laporan Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode semester I tahun 2025 (bulan Januari – Juni) ini sangat diperlukan untuk mengetahui presentase seberapa puaskah Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh kantor BWS Sulawesi II Gorontalo. Kiranya laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di lingkungan Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo.

Gorontalo, 30 Juni 2025

Bidang Komunikasi Publik BWS Sulawesi II Gorontalo

BAB I

PENDAHALUAN

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Teknik Bendungan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

• Tujuan Pelaksanaan SKM

Adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk kedepan semakin lebih baik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik karena dengan adanya survey SKM kita dapat mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi saran dan masukan dari masyarakat;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo.

• Manfaat Pelaksanaan SKM

1. Pimpinan UPT (Kepala Balai) maupun tingkat pembina dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di kantor BWS Sulawesi II Gorontalo
2. Pimpinan UPT (Kepala Balai) maupun tingkat Pembina dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Hasil laporan SKM ini dapat menjadi bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat (SKM);

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan hal positif, antara unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada kantor dan dilakukan oleh staf pelayanan publik Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo pada hari dan jam kerja yang telah ditentukan sesuai aturan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuisisioner Google Form (Plat Form Google) yang disebarakan kepada pengguna layanan permohonan data. Kuisisioner terdiri dari 9 unsur pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo Yaitu :

- A. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- B. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- C. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- D. Biaya atau tarif : Biaya atau 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.
- E. 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.
- F. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- G. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

H. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara daring (*online*) pada jam kerja kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo yaitu pada hari kerja (Senin sampai Jum'at). Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden yang telah menerima layanan, dan kuesioner dapat diisi melalui google Form permintaan data kami di tautan :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdxMBP6TfjsShkA44_32GNEu5ofV0-0zXbOpFDj7UsSdw137g/viewform

Dengan cara ini penerima layanan dapat melakukan pengisian sendiri setelah selesai mendapat pelayanan yang mereka butuhkan pada kantor BWS Sulawesi II Gorontalo.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan selama periode 1 semester yaitu dilaksanakan sejak bulan Januari hingga bulan Juni 2025. dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari – Juni 2025
2.	Pengumpulan data	Januari – Juni 2025
3.	Pengelolaan data dan Analisis Hasil	Juni 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan di kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 sejak bulan Januari hingga bulan Juni, maka populasi penerima layanan pada kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 35 pemohon. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sesuai Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 14 tahun 2017. Berdasarkan table Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 10 orang dan data penentuan jumlah responden dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Untuk jumlah Populasi permintaan data di kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo pada periode (bulan Januari – bulan Juni) berjumlah **35** pemohon, jika melihat tabel **Krejcie and Morgan** sesuai Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 14 tahun 2017 untuk sampel kami berada pada jumlah **32 sampel** namun telah kami tetapkan menjadi **35 sampel** sesuai dengan jumlah pemohon.

BAB III

HASIL PENGELOLAAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dari 35 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

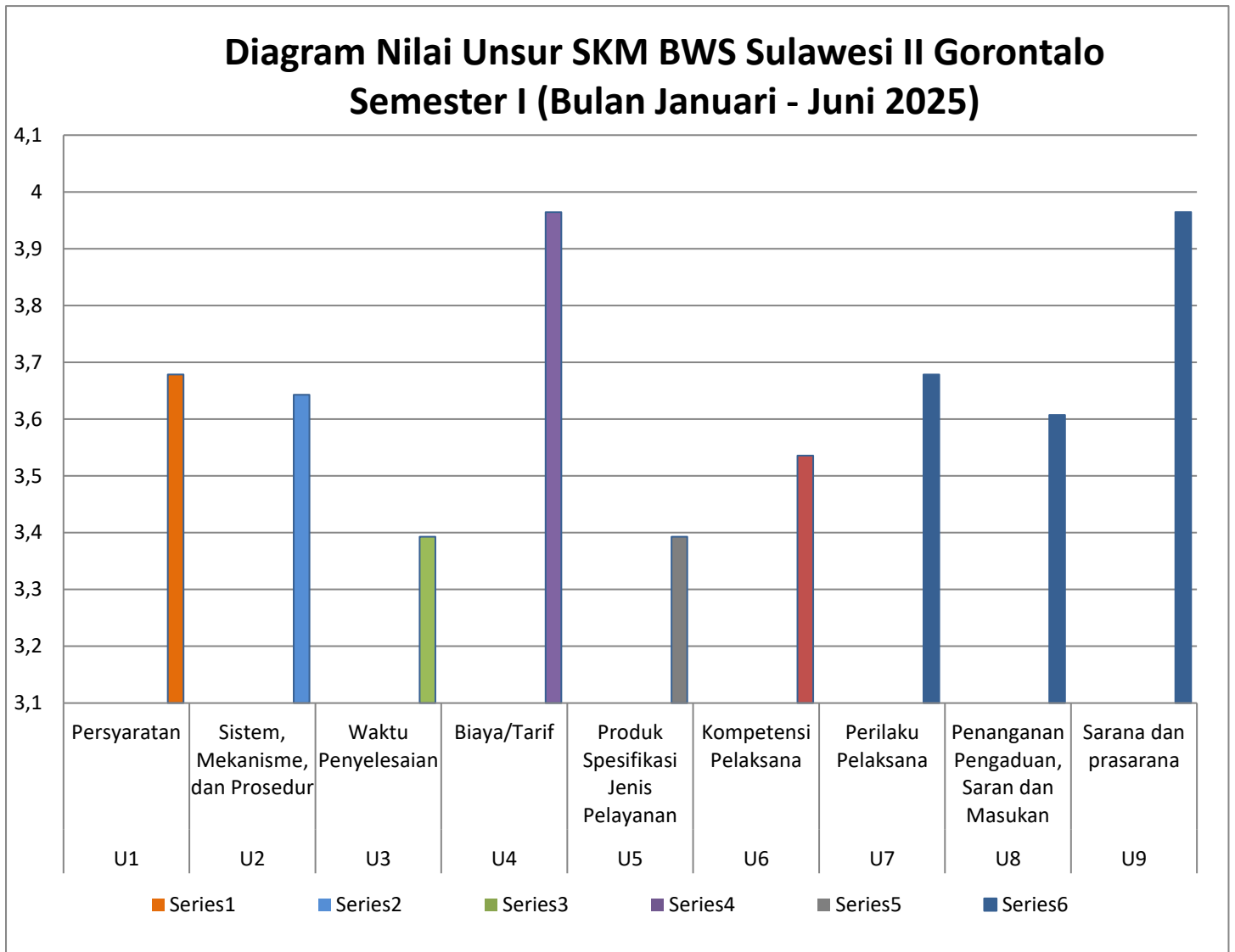
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1.	Jenis Kelamin	Laki – Laki	20
		Perempuan	15
2.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	19
		PNS	8
		Swasta/Wiraswasta	6
		Lainnya	2
		TOTAL	35

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan Per unsur Layanan)

Pengelolaan data SKM menggunakan Excel Template olah data SKM dan diperoleh hasil yang didapat dilihat pada tabel dibawah ini :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,68	3,64	3,39	3,96	3,39	3,54	3,68	3,61	3,96
Kategori	A	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Pelayanan	90,36 % = A (Sangat Baik)								

Gambar Diagram 1 : Grafik Nilai SKM Perunsur



BAB IV

ANALISA HASIL

4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengelolaan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah diantara 9 unsur terdapat pada unsur U3 (kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan) yaitu dengan nilai: 3,393 % dengan kategori B atau Baik, dan unsur U5 (kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan) yaitu dengan nilai: 3,393 % dengan kategori B atau Baik;
2. Sedangkan nilai unsur tertinggi terdapat pada 2 Unsur yaitu unsur U4 (kewajaran biaya tarif dalam pelayanan) dengan nilai : 3,964 %, dan unsur U9 (sarana dan prasarana) dengan nilai : 3,964 %.
3. Responden memberikan apresiasi dan kesan yang baik terhadap kemudahan pelayanan karena dapat diakses dari mana saja sehingga mempermudah pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran atau kritik yang telah disediakan, diperoleh beberapa kekurangan mengenai waktu penyelesaian atau kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan informasi data. Hal ini dikarenakan waktu dari tim penyusunan data informasi yang diminta pemohon sering terbagi dengan waktu saat melakukan monitoring ke lokasi pekerjaan. Sehingga kedepan kami berharap dapat memberikan respon yang lebih cepat kepada pemohon informasi data.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut sangat dibutuhkan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikannya.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah, dan hasilnya sebagai berikut :

- Pada unsur pelayanan U3 (kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan) hanya mendapatkan nilai survei 3,393 % untuk kedepan kami akan melakukan evaluasi oleh tim Sekertariat Pelaksana PPID BWS Sulawesi II Gorontalo untuk selanjutnya diberikan kegiatan peningkatan kapasitas dalam pelayanan publik atau internalisasi pelayanan publik mengenai memberikan keefisien waktu saat menyusun data yang diminta pemohon. Agar waktu efisien yang diharapkan masyarakat dalam pelayanan publik dapat terealisasi.
- Pada unsur pelayanan U5 (kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan) mendapat nilai survei 3.393 % untuk kedepan akan dilakukan pemutakhiran penyesuaian data/informasi oleh bidang terkait.

LAMPIRAN HASIL PERHITUNGAN SKM :

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017													
UNIT PELAYANAN : KANTOR BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI II GORONTALO													
ALAMAT : JL. K.H NOTUBADU NOMOR 71 KEL. HEPUHULAWA KEC. LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO													
Tlp/Fax.													
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	35	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	18	Perempuan	MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	19	Laki-Laki	MAHASISWA	S1	3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	42	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	40	Laki-Laki	MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	38	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	3	4	4	4	3	3	4
7	20	Perempuan	MAHASISWA	S1	4	3	3	4	3	3	4	3	4
8	48	Laki-Laki	TNI	SMA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
9	40	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
10	38	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	4	4	3	3	3	4	4
11	28	Laki-laki	WIRAUUSAHA	SMA	4	4	3	4	4	3	4	3	4
12	20	Laki-Laki	MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	19	Perempuan	MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	19	Perempuan	MAHASISWA	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	45	Laki-Laki	PNS	S2	4	4	3	4	3	4	4	4	4
16	40	Laki-Laki	SWASTA	S1	4	4	4	4	3	3	4	3	4
17	19	Laki-Laki	MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	39	Perempuan	PNS	S3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	20	Laki-Laki	MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	21	Perempuan	MAHASISWA	S1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
21	19	Laki-Laki	MAHASISWA	SMA	3	4	4	4	3	4	4	4	4
22	20	Laki-Laki	MAHASISWA	S1	4	3	3	4	3	4	3	4	4
23	37	Perempuan	Bumd	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
24	19	Perempuan	MAHASISWA	S1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
25	20	Perempuan	MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	21	Perempuan	MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	20	Laki-Laki	MAHASISWA	SMA	4	4	2	4	3	3	4	4	4
28	28	Laki-Laki	SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	30	Laki-Laki	SWASTA	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
30	35	Laki-Laki	SWASTA	SMA	3	3	2	4	3	4	4	3	4
31	37	Laki-Laki	SWASTA	SMA	3	3	2	4	3	4	4	3	4
32	20	Perempuan	MAHASISWA	S2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
33	20	Laki-Laki	MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	42	Perempuan	PNS	S2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
35	21	Perempuan	MAHASISWA	S1	3	3	2	4	3	3	3	4	4
SNilai /Unsur					125	123	112	139	117	124	128	125	138
NRR / Unsur					3,679	3,643	3,393	3,964	3,393	3,536	3,679	3,607	3,964
NRR tertbg/ unsur					0,405	0,401	0,373	0,436	0,373	0,389	0,405	0,397	0,436
													*)
													**)
IKM Unit pelayanan													90,357
Keterangan :													NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan				No.	UNSUR PELAYANAN							
- NRR	= Nilai rata-rata				U1	Persyaratan							3,68
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat				U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur							3,64
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang				U3	Waktu Penyelesaian							3,39
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25				U4	Biaya/Tarif							3,96
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi				U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan							3,39
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,11				U6	Kompetensi Pelaksana							3,54
					U7	Perilaku Pelaksana							3,68
					U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan							3,61
					U9	Sarana dan prasarana							3,96
IKM UNIT PELAYANAN :													90,36
Mutu Pelayanan :													
A (Sangat Baik)					: 81,26 - 100,00								
B (Baik)					: 62,51 - 81,25								
C (Kurang Baik)					: 43,76 - 62,50								
D (Tidak Baik)					: 25,00 - 43,75								

LAMPIRAN BUKTI GAMBAR DARI GOOGLE SPREADSHEETS

Timestemp	Tanggal	Jam Survei	Jenis Survei	Pendidikan	Pelayanan	Pelayanan	1. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	2. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	3. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	4. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	5. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	7. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	8. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	9. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	10. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	11. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	12. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	13. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	14. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	15. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	16. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	17. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	18. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	19. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	20. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	21. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	22. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	23. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	24. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	25. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	26. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	27. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	28. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	29. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	30. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan?	
09/02/2023 11:06:14	09/02/2023	08:00 - 12:00	Perempuan	S1	MAHASISWA	Kelu/Interviu	4. Sangat Sesuai	3. Cukup	4. Sangat	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	4. Sangat sesuai dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Sangat puas dengan pelayanan BWS Sulawesi II Gorontalo	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
09/02/2023 12:08:28	09/02/2023	12:00 - 17:00	Laki Laki	DMA	TS	KTP	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat sesuai dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik	Pelayanan yang sangat memuaskan sesuai dan cepat.	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
07/02/2023 11:05:53	07/02/2023	08:00 - 12:00	Perempuan	S1	PNIS	KTP	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Kontribusi lebih diutamakan lagi	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
07/02/2023 14:28:22	07/02/2023	13:00 - 17:00	Laki Laki	S1	PNIS	KTP	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	4. Sangat cepat	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	3. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Tanggap dan ramah	Koordinasi dan komunikasi	Layanan Perawatan Informasi BWS																			
18/02/2023 11:40:03	18/02/2023	08:00 - 12:00	Laki Laki	DMA	MS/AGUSANA	KTP	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	3. Cukup	4. Sangat	4. Sangat sesuai	3. Kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Sangat baik	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
04/03/2023 09:04:22	28/02/2023	08:00 - 12:00	Laki Laki	S1	MAHASISWA	KTP	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	3. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik		Layanan Perawatan Informasi BWS																				
04/03/2023 14:02:07	04/03/2023	13:00 - 17:00	Perempuan	S1	MAHASISWA	KTP	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	4. Sangat cepat	4. Sangat	4. Sangat sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik		Layanan Perawatan Informasi BWS																				
05/02/2023 11:23:04	05/02/2023	08:00 - 12:00	Perempuan	S2	MAHASISWA	KTP	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	4. Sangat cepat	4. Sangat	4. Sangat sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik	SELESA	Tertarik untuk bisa berdiskusi dan pelayanan yang baik terkait pun	Layanan Perawatan Informasi BWS																			
07/03/2023 14:14:29	07/03/2023	13:00 - 17:00	Laki Laki	S2	PNIS	KTP	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik	Siak ada	Sangat menginspirasi	Layanan Perawatan Informasi BWS																			
29/04/2023 16:11:26	29/04/2023	13:00 - 17:00	Laki Laki	S1	SNALTA	KTP	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	4. Sangat cepat	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Tanggap terhadap pelayanan	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
30/04/2023 12:28:11	30/04/2023	12:00 - 12:00	Laki Laki	S1	MAHASISWA	Kelu/Interviu	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	4. Sangat cepat	4. Sangat	4. Sangat sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik		Layanan Perawatan Informasi BWS																				
04/05/2023 10:13:22	04/05/2023	08:00 - 12:00	Perempuan	S3	PNIS	KTP	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	3. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Sudah diberikan wawancara. Masalah	Pertukaran Pelayanan yang sangat memuaskan dan ramah	Data BWS Sangat Baik	Layanan Perawatan Informasi BWS																		
14/05/2023 12:06:35	14/05/2023	08:00 - 12:00	Laki Laki	DMA	MAHASISWA	KTP	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	3. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Data sudah jujur, tidak ada	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
04/06/2023 09:14:02	04/06/2023	08:00 - 12:00	Perempuan	S1	MAHASISWA	KTP	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik	Tidak ada	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
04/06/2023 11:12:26	04/06/2023	12:00 - 17:00	Laki Laki	DMA	MAHASISWA	Kelu/Interviu	3. Sesuai	4. Sangat mudah	4. Sangat cepat	4. Sangat	3. Sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik	Data lengkap	Sangat baik	Layanan Perawatan Informasi BWS																			
12/06/2023 10:37:30	04/06/2023	08:00 - 12:00	Laki Laki	S1	MAHASISWA	KTP	4. Sangat Sesuai	3. Mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik		Layanan Perawatan Informasi BWS																				
12/06/2023 10:04:58	12/06/2023	13:00 - 17:00	Perempuan	S1	BWAG	KTP	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Sudah di terima	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
14/06/2023 10:10:29	14/06/2023	13:00 - 17:00	Perempuan	S1	MAHASISWA	KTP	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	3. Cukup	4. Sangat	4. Sangat sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Unit Layanan Informasi Publik BWS Sulawesi II Gorontalo sudah	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
17/06/2023 16:23:10	17/06/2023	13:00 - 17:00	Perempuan	S1	MAHASISWA	Kelu/Interviu	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	4. Sangat cepat	4. Sangat	4. Sangat sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik	Unit Layanan Informasi Publik BWS Sulawesi II Gorontalo sudah	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
18/06/2023 10:46:14	18/06/2023	13:00 - 17:00	Perempuan	S1	MAHASISWA	KTP	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	4. Sangat cepat	4. Sangat	4. Sangat sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik	Tidak ada	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
30/06/2023 14:16:58	30/06/2023	12:00 - 17:00	Laki Laki	DMA	MAHASISWA	KTP	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	2. Kurang cepat	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik	TERRA KADIA ATAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN DAT	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
18/07/2023 10:39:23	18/07/2023	08:00 - 12:00	Laki Laki	S1	SNALTA	KTP	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Lebih ditunjukkan lagi	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
11/07/2023 10:20:26	07/07/2023	13:00 - 17:00	Laki Laki	S1	SNALTA	KTP	3. Sesuai	3. Mudah	2. Kurang cepat	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	3. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Perbaikan pelayanan	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
23/07/2023 14:08:23	23/07/2023	13:00 - 17:00	Laki Laki	DMA	SNALTA	Sm	3. Sesuai	3. Mudah	2. Kurang cepat	4. Sangat	3. Sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Data terkait nama sangat	Masih sangat tanggap	Layanan Perawatan Informasi BWS																			
31/07/2023 17:48:20	31/07/2023	13:00 - 17:00	Laki Laki	DMA	SNALTA	Sm	4. Sangat Sesuai	4. Sangat mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Sangat memuaskan.	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
01/08/2023 11:13:38	01/08/2023	08:00 - 12:00	Perempuan	S2	MAHASISWA	KTP	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik	adanya pemantauan data sangat terdapat dan transparan	Layanan Perawatan Informasi BWS																				
01/08/2023 17:13:24	01/08/2023	08:00 - 12:00	Laki Laki	S1	MAHASISWA	KTP	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cukup	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	3. Sangat tepat dan ramah	3. Baik	4. Dibantu dengan baik	Data yang ada di docx sudah lengkap	Sangat cepat data yang ada di docx sudah lengkap	Layanan Perawatan Informasi BWS																			
04/08/2023 14:09:27	04/08/2023	13:00 - 17:00	Perempuan	S2	PNIS	Sm	4. Sangat Sesuai	3. Mudah	3. Cukup	4. Sangat	4. Sangat sesuai	4. Sangat kompeten	4. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik	Sangat Baik dan Pelayanan Baik	Data BWS Sangat Baik	Layanan Perawatan Informasi BWS																			
04/08/2023 10:13:17	04/08/2023	08:00 - 12:00	Perempuan	S1	MAHASISWA	Kelu/Interviu	3. Sesuai	3. Mudah	2. Kurang cepat	4. Sangat	3. Sesuai	3. Kompeten	3. Sangat tepat dan ramah	4. Sangat	4. Dibantu dengan baik	Informasi BWS sudah sangat baik.	Terdapat dan Responsif dalam menjawab pertanyaan	Layanan Perawatan Informasi BWS																			

Berikut adalah gambar tangkapan layar (*screenshot*) dari Google Spreadsheets untuk data hasil survei kepuasan masyarakat yang di input oleh masyarakat setelah pelayanan yang dibutuhkan terpenuhi.

LAMPIRAN BUKTI GAMBAR DARI GOOGLE FORM



Kuisiener Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Informasi Publik BWS Sulawesi II Gorontalo

Setelah melakukan aktivitas baik permintaan data/informasi, pengaduan dan kegiatan pemasukan proposal permohonan bersama kami Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo jangan lupa mengisi formulir SKM ini yahhh !!! semoga kalian selalu sehat dan Sukses

kompu.bwssulawesi2@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Survei *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Layanan yang digunakan *

- Layanan Permintaan informasi/data Hidrologi dan kualitas Air
- Layanan Permintaan Informasi/data SISDA
- Layanan Pengaduan Informasi
- Permohonan Magang
- Koordinasi/Konsultasi Teknis
- Yang lain: _____

Jam Survei *

- 08.00 - 12.00
- 13.00 - 17.00

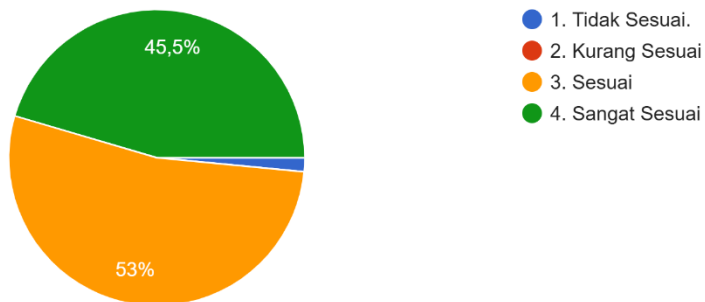
Berikutnya

Kosongkan formulir

LAMPIRAN BUKTI DIAGRAM DARI GOOGLE SPREADSHEETS

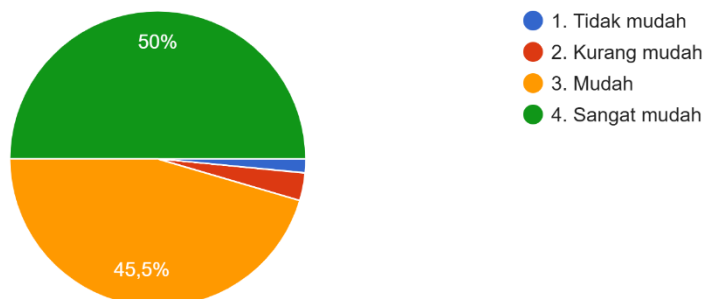
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Pelayanannya ?

66 jawaban



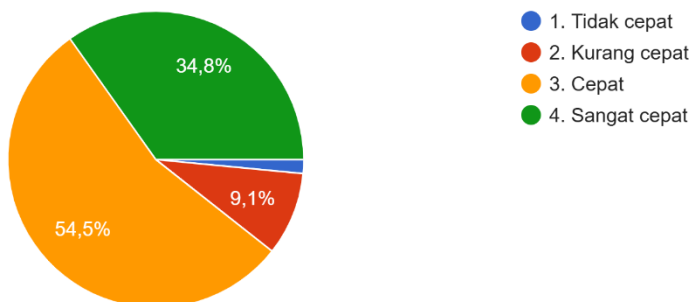
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?

66 jawaban



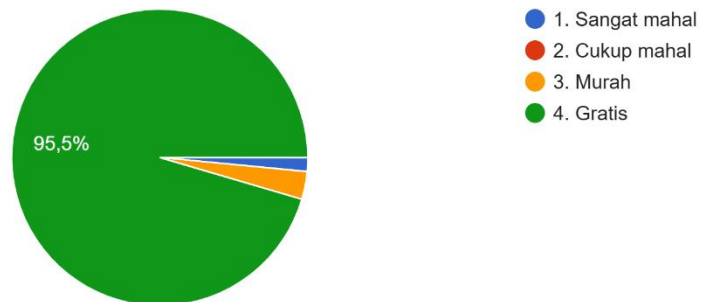
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

66 jawaban



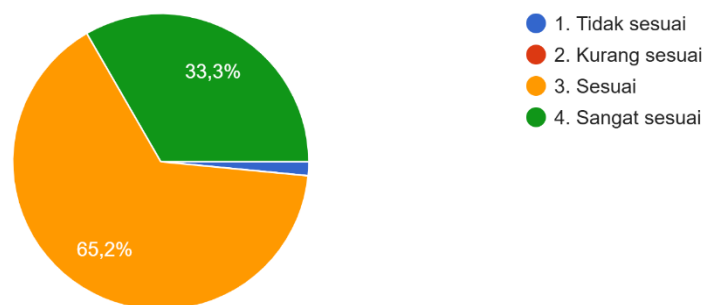
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?

66 jawaban



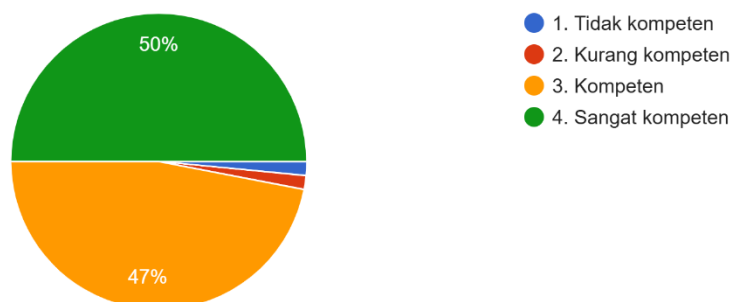
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

66 jawaban



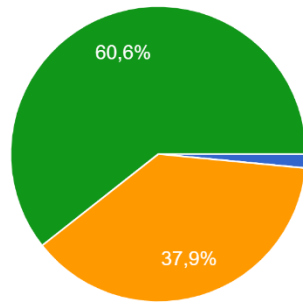
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

66 jawaban



7. Bagaimana pendapat saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

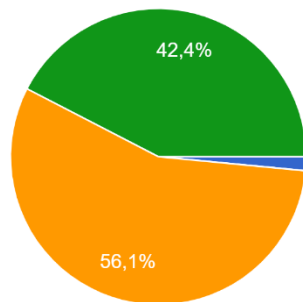
66 jawaban



- 1. Tidak sopan dan ramah
- 2. Kurang sopan dan ramah
- 3. Sopan dan ramah
- 4. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada kantor BWS Sulawesi II Gorontalo ?

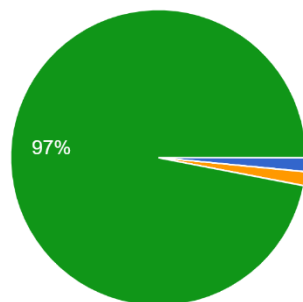
66 jawaban



- 1. Buruk
- 2. Cukup
- 3. Baik
- 4. Sangat

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan publik di kantor BWS Sulawesi II Gorontalo ?

66 jawaban



- 1. Tidak ada
- 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- 3. Berfungsi kurang maksimal
- 4. Dikelola dengan baik