

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) **LAYANAN INFORMASI DAN KEHUMASAN LAYANAN HUKUM DAN JDIH**



**BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME
TAHUN 2025**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	5
2.1 Analisis Responden.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	11
BAB III.....	13
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	13
BAB IV.....	21
KESIMPULAN.....	21
LAMPIRAN.....	22
1. Kuesioner Layanan Informasi dan Kehumasan BNPT.....	22
2. Layanan Hukum dan JDIH BNPT.....	28
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Responden.....	6
Tabel 2. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
Tabel 2. 3 Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan.....	10
Tabel 3. 1 Ringkasan Hasil SKM Periode 2024.....	12
Tabel 3. 2 Implementasi Tindak Lanjut Perbaikan 3 Unsur IKM Terendah.....	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Grafik Nilai SKM per Unsur.....	9
Gambar 2. 2 Nilai SKM BNPT RI.....	11

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.

Layanan Informasi dan Kehumasan BNPT serta Layanan Hukum JDIH BNPT 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 Bagian Hukum, Humas dan Teknologi BNPT. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berupa link *google form* yang disebarkan kepada pengguna layanan dan pada saat melaksanakan pelayanan dan kegiatan lainnya. 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 Layanan Informasi dan Kehumasan BNPT serta Layanan Hukum JDIH BNPT 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) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 154 orang dan sampel sebanyak 114 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 114 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Data Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	80	70%
		Perempuan	34	30%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/SMP/SMA		
		Sederajat	37	32%
		D1/D2/D3	11	10%
		D4/S1	56	49%
		S2	10	9%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	34	30%
		Swasta	10	9%
		Wirausaha	9	8%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	49	43%
		Pekerja		
		Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	12	11%

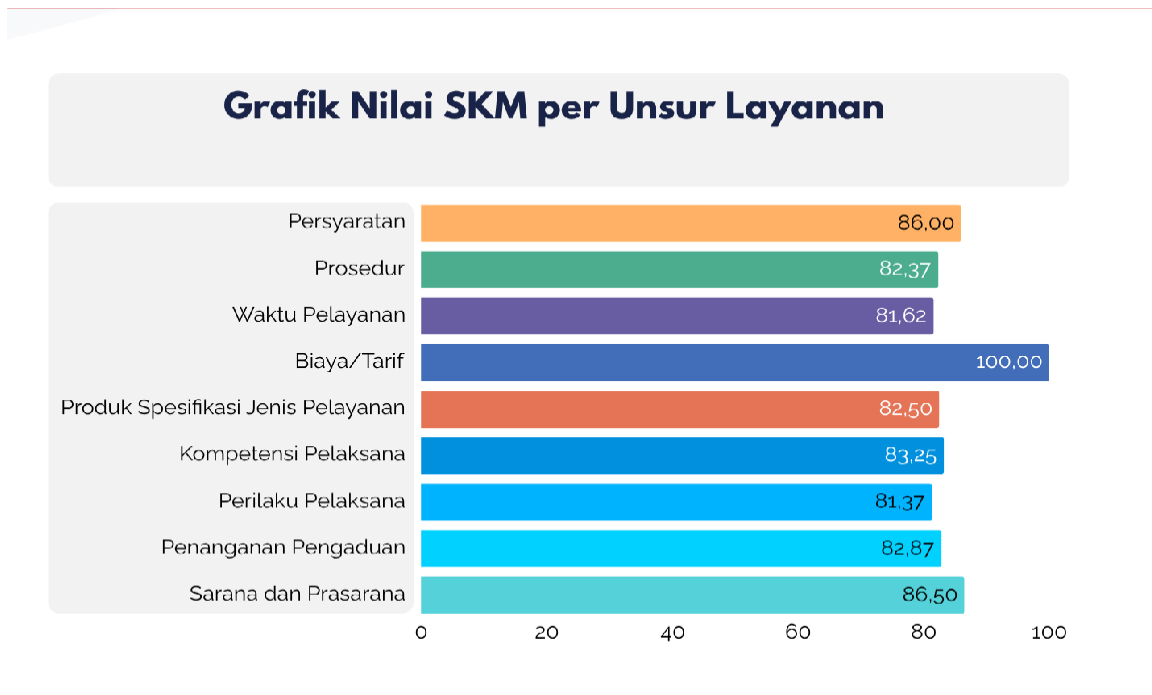
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	114	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	10	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persy aratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe t ensi	Peril a ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layana n
1.	Tim Kerja Kehumasan	Layanan Informasi dan Kehumasan	100	84,50	79,25	81,25	100	81,25	84,50	80,75	83,75	83,75	83,49
2.	Subbagian Hukum	Layanan Hukum JDIH BNPT	14	87,50	85,50	82	100	83,75	82	82	82	89,25	84,75
Rerata IKM Per Unsur				86	82,37	81,62	100	82,5	83,25	81,37	82,87	86,5	84,12
IKM Unit Layanan				84,12									
Mutu Unit Layanan				B (BAIK)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Gambar 2. 1 Grafik Nilai SKM per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu pelayanan dan perilaku pelaksana merupakan 2 (dua) isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Perilaku pelaksana layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 81,37. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 81,62 adalah nilai terendah kedua.

Secara kualitatif, berdasarkan kritik dan saran yang diterima, banyak masukan menyatakan bahwa persyaratan serta prosedur pelayanan sudah baik namun masih perlu terus ditingkatkan. Selain itu, terdapat pula masukan terkait peningkatan kompetensi personel agar mampu memberikan informasi layanan secara lebih optimal dan dengan sikap yang ramah.

Berdasarkan temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak

lanjut yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan nilai SKM secara kuantitatif, tetapi juga difokuskan pada upaya mengatasi permasalahan nyata yang dirasakan masyarakat. Prioritas utama kami meliputi penyederhanaan persyaratan layanan peningkatan kemampuan komunikasi petugas, serta penyempurnaan alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Mengacu pada hasil analisis tersebut, berikut ini merupakan rencana tindak lanjut yang telah kami siapkan untuk peningkatan kualitas layanan ke depan.

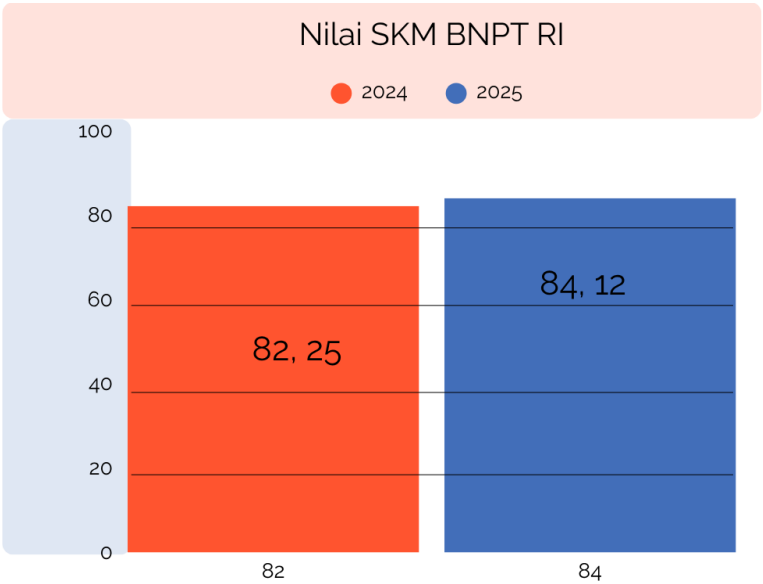
Tabel 2. 3 Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan

No.	Jenis Layanan	Unsur	Temuan	Rencana Tindak Lanjut
1.	Layanan Informasi dan Kehumasan	Prosedur	Beberapa tahapan prosedur dinilai belum sepenuhnya jelas, terutama terkait dokumen pendukung dan langkah-langkah yang harus ditempuh oleh pengguna layanan	Menyelenggarakan FKP untuk mereviu SP
2.	Layanan Hukum JDIH BNPT	Sarana Prasarana	Dalam unsur sarana dan prasarana, masih terdapat beberapa kendala	memangkas birokrasi melalui penggunaan aplikasi

			seperti keterbatasan ruang pelayanan yang nyaman, dan dukungan teknologi yang belum sepenuhnya terintegrasi	dan lebih sering mempublikasikan alur prosedur agar tidak terjadi kebingungan bagi pengguna layanan
--	--	--	---	---

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Layanan Informasi dan Kehumasan BNPT serta Layanan Hukum JDIH BNPT dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. 2 Nilai SKM BNPT RI

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Layanan Informasi dan Kehumasan BNPT serta Layanan Hukum JDIH BNPT telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

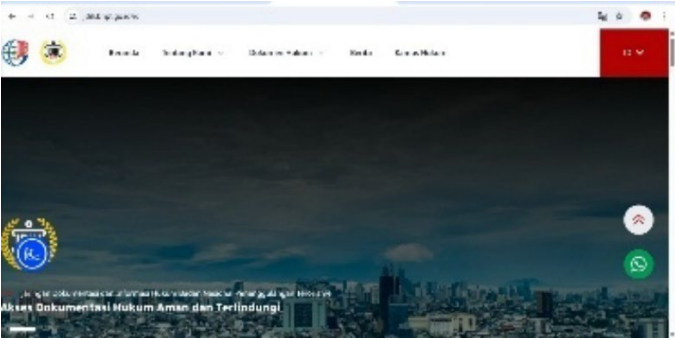
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Layanan Informasi dan Kehumasan BNPT serta Layanan Hukum JDIH BNPT periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 1 Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	83,12
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,25
3.	Waktu Penyelesaian	80,98
4.	Biaya/Tarif	93,56
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	79,39
6.	Kompetensi Pelaksana	82,38
7.	Perilaku Pelaksana	82,2
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82,79
9.	Sarana dan Prasarana	82,38

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Layanan Informasi dan Kehumasan BNPT serta Layanan Hukum JDIH BNPT telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Implementasi Tindak Lanjut Perbaikan 3 Unsur IKM Terendah

No	Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Layanan Hukum dan JDIH BNPT	Melakukan Peremajaan website JDIH BNPT	Sudah	dilakukan peremajaan website JDIH BNPT dengan pembaruan tampilan, peningkatan kecepatan akses, penyempurnaan fitur pencarian, serta penyesuaian konten sesuai standar JDIHN. Proses ini menghadapi beberapa tantangan sumber daya teknis, integrasi data lama ke sistem baru, koordinasi antarunit.	

Membuat
Aplikasi
JDIH BNPT

BNPT
mengembangkan
Aplikasi JDIH BNPT
untuk
mempermudah
akses informasi
hukum secara
cepat dan praktis.
Hambatan yang
dihadapi meliputi
keterbatasan
anggaran, SDM
teknis, dan proses
integrasi data,
namun
pengembangan
tetap berjalan guna
mendukung
transparansi dan
efisiensi layanan
hukum.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

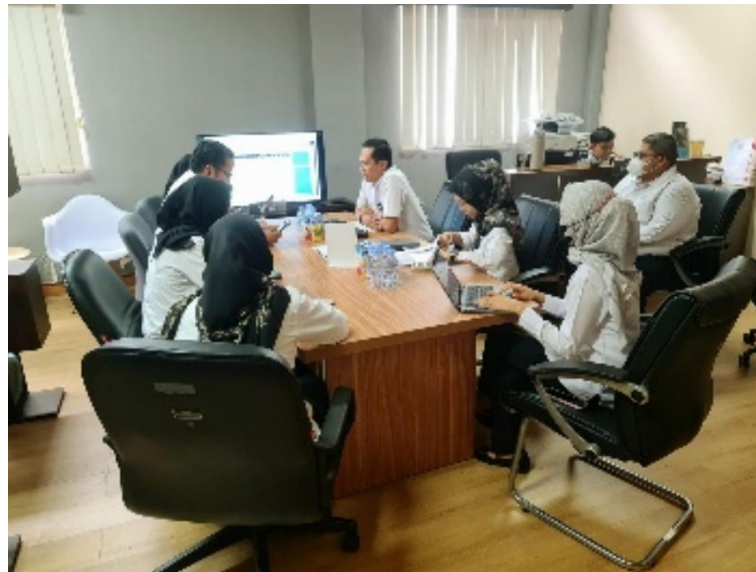


		Rapat evaluasi JDIH BNPT 2024	sudah	upaya menilai kinerja, memperbaiki pengelolaan data, dan meningkatkan kualitas layanan informasi hukum. Tindak lanjut difokuskan pada optimalisasi sistem dan pembaruan konten hukum. Hambatan yang dihadapi antara lain keterbatasan koordinasi antarunit, keterlambatan pembaruan data, serta keterbatasan sumber daya teknis.	
		Koordinasi		BNPT melakukan Koordinasi Reintegrasi Website JDIH untuk menyatukan data	

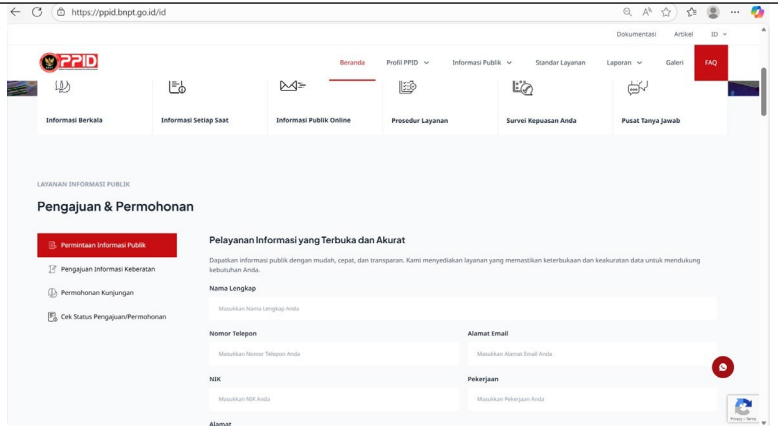
		Reintegrasi Website JDIH	sudah	dan sistem agar terhubung dengan jaringan JDIHN secara optimal. Tindak lanjut difokuskan pada penyeragaman format dokumen dan	
				peningkatan keamanan data. Hambatan yang dihadapi adalah kebutuhan sinkronisasi data yang memerlukan waktu.	
		Membuat konten edukasi	sudah	BNPT melakukan Koordinasi Reintegrasi Website JDIH untuk menyatukan data dan sistem agar terhubung dengan jaringan JDIHN secara optimal. Tindak lanjut difokuskan pada	

		informasi layanan JDIH BNPT		penyeragaman format dokumen dan peningkatan keamanan data. Hambatan yang dihadapi meliputi perbedaan sistem antarunit, keterbatasan teknis integrasi, serta kebutuhan sinkronisasi data yang memerlukan	
--	--	-----------------------------	--	--	---

				waktu	
2.	Layanan Informasi dan Kehumasan	Rapat Evaluasi Kinerja Kelompok Jabatan Substansi Kehumasan	Sudah	BNPT melaksanakan Rapat Evaluasi Kinerja Kelompok Jabatan Substansi Kehumasan untuk menilai efektivitas program komunikasi publik dan penyebaran informasi kelembagaan. Tindak lanjut difokuskan pada peningkatan strategi publikasi, optimalisasi media digital, penguatan layanan layanan informasi dan pengaduan masyarakat serta upaya penguatan kapasitas SDM kehumasan. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan	

				sumber daya, kurangnya sinergi antarunit, serta tantangan dalam menjaga konsistensi pesan publik.	
		Rapat Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Prima	Sudah	menggelar Rapat Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Prima untuk menyusun langkah strategis peningkatan responsivitas dan kualitas layanan publik. Tindak lanjut difokuskan pada penyempurnaan mekanisme pengaduan dan peningkatan kompetensi petugas layanan. Hambatan yang	

				dihadapi meliputi keterbatasan koordinasi antarunit, kurangnya SDM terlatih, serta kebutuhan integrasi sistem pengaduan yang lebih efektif	
--	--	--	--	---	--

		Peremajaan Website PPID BNPT	Sudah	ntuk meningkatkan transparansi dan kemudahan akses informasi publik. Tindak lanjut difokuskan pada pembaruan tampilan, penyempurnaan fitur layanan informasi, dan peningkatan keamanan data. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan teknis, waktu pengembangan, serta kebutuhan sinkronisasi data antarunit.	 The screenshot shows the official website of the Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (BNPT) Public Information Portal (PPID). The page is titled 'LAYANAN INFORMASI PUBLIK' and features a 'Pengajuan & Permohonan' (Request and Application) section. This section includes a sidebar with links like 'Permintaan Informasi Publik', 'Pengajuan Informasi Keberatan', and 'Permohonan Kurungan'. The main content area is titled 'Pelayanan Informasi yang Terbuka dan Akurat' and contains a form for submitting requests. The form fields include 'Nama Lengkap', 'Nomor Telepon', 'Alamat Email', 'NIK', 'Pekerjaan', and 'Alamat'. A red circular icon with a white 'e' is visible in the bottom right corner of the form area.
--	--	------------------------------	-------	---	---

		Pengelolaan pengaduan: Hotline Layanan pengaduan masyarakat melalui whatsapp	sudah	untuk mempermudah masyarakat menyampaikan keluhan dan aspirasi secara cepat dan langsung. Tindak lanjut difokuskan pada peningkatan respons petugas dan integrasi data pengaduan.	
--	--	---	--------------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 114 orang mengisi SKM pada Layanan Informasi dan Kehumasan BNPT serta Layanan Hukum JDIH BNPT di tahun 2025. Layanan Layanan Informasi dan Kehumasan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 100 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Layanan Informasi dan Kehumasan BNPT serta Layanan Hukum JDIH BNPT, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,12.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan ke depannya yaitu waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Layanan Informasi dan Kehumasan BNPT serta Layanan Hukum JDIH BNPT telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% meskipun pada pelaksanaan tindaklanjutnya masih terdapat kekurangan, kedepannya diharapkan pelayanan publik BNPT akan menjadi lebih baik dan melayani dengan prima

Bogor, 3 November 2025

Plh. Kepala Biro Perencanaan, Hukum, dan Humas



(R. Tjandra Sulistiyono, M.Han.) NRP. 528673

LAMPIRAN

1. Kuesioner Layanan Informasi dan Kehumasan BNPT



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN INFORMASI
BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME REPUBLIK INDONESIA**

JALAN ANYAR DESA TANGKIL, KEC. CIGURUP KAB. BOGOR, PROVINSI JAWA BARAT, TELP. 021-2939988, CALL CENTER. 174,
WEBSITE: [HTTP://WWW.BNPT.ID.ID/](http://www.bnpt.id.id/), E-MAIL: HUMAS@BNPT.ID.ID



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN INFORMASI BNPT RI

Bapak/Ibu yang terhormat, dalam rangka meningkatkan Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi BNPT RI, kami melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada

Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi TA 2025. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam survei ini dengan mengisi pertanyaan yang telah disiapkan pada aplikasi ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Inisial responden *

Jawaban Anda

Umur responden *

Jawaban Anda

Jenis kelamin responden *

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Pendidikan terakhir responden *

- ☐ SD
- ☐ SMP sederajat
- ☐ SMA/SMK sederajat
- ☐ Diploma
- ☐ Strata Satu (S1)
- ☐ Strata Dua (S2)
- ☐ Doktoral

Pekerjaan responden *

- ☐ PNS/TNI/Polri
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Pegawai BUMN
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Mahasiswa/i
- ☐ Lainnya

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

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit Kehumasan? *

- ☐ tidak mudah
- ☐ kurang mudah
- ☐ mudah
- ☐ sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ tidak cepat
- ☐ kurang cepat
- ☐ cepat
- ☐ sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- ☐ sangat mahal
- ☐ cukup mahal
- ☐ murah
- ☐ gratis

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

- ☐ tidak sesuai
- ☐ kurang sesuai
- ☐ sesuai
- ☐ sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- ☐ tidak kompeten
- ☐ kurang kompeten
- ☐ kompeten
- ☐ sangat kompeten

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

- ☐ tidak sopan dan ramah
- ☐ kurang sopan dan ramah
- ☐ sopan dan ramah
- ☐ sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ buruk
- ☐ cukup
- ☐ baik
- ☐ sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- ☐ tidak ada
- ☐ ada, tetapi tidak berfungsi
- ☐ berfungsi tetapi kurang maksimal
- ☐ dikelola dengan baik

Saran dan masukan

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir

2. Layanan Hukum dan JDIH BNPT



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN JDIH BNPT RI

Bapak/Ibu yang terhormat, dalam rangka meningkatkan Layanan Hukum BNPT RI, kami melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan JDIH BNPT Tahun 2025. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam survei ini dengan mengisi pertanyaan yang telah disiapkan pada aplikasi ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih

indokopujiharbowo@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

Initial Responden *

Your answer

Umur Responden *

Your answer

Pendidikan Terakhir *

Choose

Pekerjaan Utama *

Choose

Next Clear form



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN JDIIH BNPT RI

indokopujiharbowo@gmail.com [Switch account](#)



Not shared

* Indicates required question

Survei Kepuasan Masyarakat Layanan JDIIH BNPT RI

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

- ☐ tidak sesuai
- ☐ kurang sesuai
- ☐ sesuai
- ☐ sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit * ini?

- ☐ tidak mudah
- ☐ kurang mudah
- ☐ mudah
- ☐ sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan * pelayanan?

- ☐ tidak cepat
- ☐ kurang cepat
- ☐ cepat
- ☐ sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- ☐ tidak mahal
- ☐ cukup mahal
- ☐ murah
- ☐ gratis

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

- ☐ tidak sesuai
- ☐ kurang sesuai
- ☐ sesuai
- ☐ sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- ☐ tidak kompeten
- ☐ kurang kompeten
- ☐ kompeten
- ☐ sangat kompeten

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

- ☐ tidak sopan dan ramah
- ☐ kurang sopan dan ramah
- ☐ sopan dan ramah
- ☐ sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

☐ buruk

☐ cukup

☐ baik

☐ sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

☐ tidak ada

☐ ada, tetapi tidak berfungsi

☐ berfungsi tetapi kurang maksimal

☐ dikelola dengan baik

[Back](#) [Submit](#) [Clear form](#)

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Tampilan barcode kegiatan dan link survei pada agenda kehumasan



Permintaan pengisian survei pada agenda kehumasan

