



Kemendikdasmen
BPMP Gorontalo

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TW 1 2026
JANUARI-MARET

LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I • TAHUN 2026

Periode 1 Januari – 31 Maret 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Mandiri Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Gorontalo Triwulan I Tahun 2026 dapat terselesaikan dengan baik.

Pedoman pelaksanaan Survei Mandiri Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Surat Edaran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 004 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Mandiri Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Gorontalo kepada masyarakat khususnya para penerima layanan dalam bidang Pendidikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna sehingga kritik, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.

Gorontalo, April 2026
Kepala BPMP Provinsi Gorontalo,

Rudi Syaifullah, S.Si, MM
NIP. 197606272003121002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat. Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo memiliki tugas dan fungsi melaksanakan penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah, serta memberikan layanan terpadu kepada pemangku kepentingan di bidang pendidikan, baik dinas pendidikan kabupaten/kota, satuan pendidikan, pendidik, tenaga kependidikan, maupun masyarakat umum.

Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), BPMP Provinsi Gorontalo berkewajiban untuk melakukan evaluasi atas penyelenggaraan pelayanannya secara berkala. Salah satu instrumen evaluasi yang efektif adalah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat menjadi parameter penting untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, serta menjadi bahan introspeksi dan perbaikan berkelanjutan. Selain itu, pelaksanaan SKM juga merupakan salah satu indikator dalam pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Pada Triwulan I Tahun 2026 (periode 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2026), BPMP Provinsi Gorontalo melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri melalui platform online. Hasil survei ini disajikan dalam laporan ini sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi kepada publik.

B. Dasar Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Gorontalo Triwulan I Tahun 2026 didasarkan pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 004 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas;

C. Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Gorontalo Triwulan I Tahun 2026 memiliki tujuan sebagai berikut:

- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPMP Provinsi Gorontalo;
- Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit layanan terpadu BPMP Provinsi Gorontalo secara periodik;
- Mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala dari penerima layanan atas pencapaian kinerja dan kualitas pelayanan;
- Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan kualitasnya berdasarkan persepsi masyarakat;
- Mengukur indeks persepsi anti korupsi (SPAK) dalam rangka mendukung pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- Memberikan rekomendasi tindak lanjut kepada pimpinan dalam rangka pengambilan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan;
- Sebagai bahan publikasi dan akuntabilitas kepada publik mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan di BPMP Provinsi Gorontalo.

D. Ruang Lingkup Kuesioner Survei

Kuesioner survei meminta pendapat responden mengenai kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Gorontalo. Penilaian menggunakan skala 1-4 (semakin tinggi nilai, semakin baik). Kuesioner terbagi menjadi dua bagian besar, yaitu Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dengan 9 unsur dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dengan 5 unsur.

1. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Pertanyaan dalam survei kualitas pelayanan terdiri dari 9 (sembilan) unsur sebagaimana berikut:

Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
3	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
4	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik
5	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan
6	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
7	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)	
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
9	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Pertanyaan dalam survei persepsi anti korupsi terdiri dari 5 (lima) unsur sebagaimana berikut:

Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)	
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini
3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini
4	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini
5	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

a. Pengguna Layanan

Responden survei adalah individu yang menggunakan layanan dari BPMP Provinsi Gorontalo selama Triwulan I Tahun 2026.

b. Kriteria Demografi

Responden survei berdasarkan: rentang usia 20 tahun – 60 tahun, perempuan/laki-laki, pendidikan semua jenjang dan semua jenis pekerjaan.

B. Metode Pencacahan

Pada survei mandiri ini menggunakan metode pencacahan online, yakni responden mengisi kuesioner melalui platform online (Google Form). Metode ini memudahkan pengumpulan data dari responden yang tersebar di seluruh kabupaten/kota di Provinsi Gorontalo dan luar daerah.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

1. Pengolahan Data

Pengumpulan data: Setelah survei selesai, data dari kuesioner dikumpulkan dan terinput ke dalam format yang dapat dianalisis.

Pembersihan data: Data diperiksa untuk mengidentifikasi dan mengatasi kesalahan, nilai kosong, atau outlier.

Transformasi data: Data diubah atau dihitung menjadi variabel baru dengan menghitung persentase dan rata-rata skor per unsur.

2. Analisis Data

Deskriptif: menggambarkan karakteristik data responden dan distribusi penilaian per unsur.

Konversi IKM: nilai rata-rata skor (skala 1-4) dikonversi ke Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan formula $IKM = Rata-rata \times 25$.

3. Perangkat Lunak Analisis

Microsoft Excel digunakan untuk analisis sederhana, perhitungan persentase, dan visualisasi data dalam bentuk grafik.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Skala Penilaian

Responden diminta untuk melakukan penilaian terhadap kuesioner berdasarkan skala Likert dengan nilai sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut:

Nilai Skala	Pengertian
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

Konversi skor rata-rata menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan rumus: $IKM = \text{Rata-rata} \times 25$, sehingga nilai IKM berada pada rentang 0-100. Kategori mutu pelayanan: 25,00–64,99 (Tidak Baik), 65,00–76,60 (Kurang Baik), 76,61–88,30 (Baik), dan 88,31–100,00 (Sangat Baik).

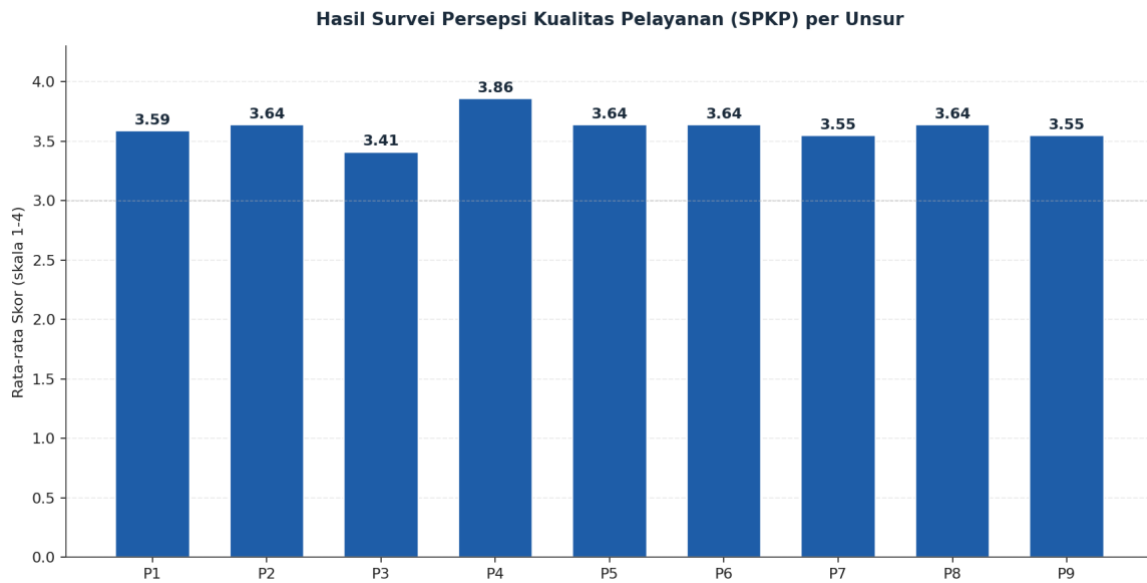
B. Analisis Hasil Survei

1. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

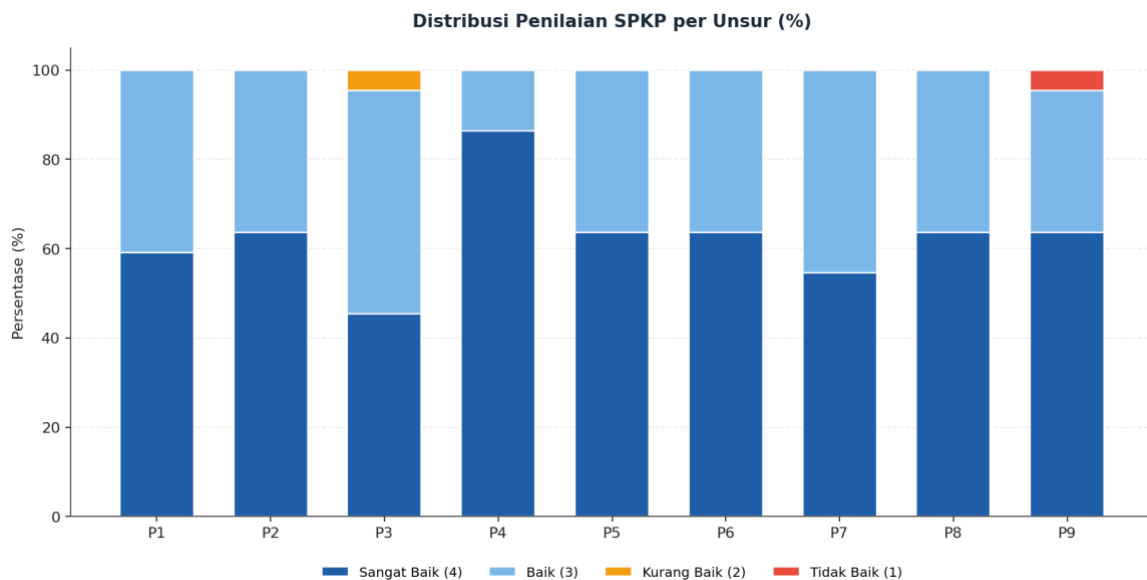
Hasil pengolahan kuesioner SPKP dengan 9 unsur penilaian dari 22 responden disajikan dalam tabel distribusi persentase berikut (nilai dalam %):

No	Pertanyaan	4	3	2	1	Rata-rata
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	59.09	40.91	0.00	0.00	3.59
2	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	63.64	36.36	0.00	0.00	3.64
3	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	45.45	50.00	4.55	0.00	3.41
4	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik	86.36	13.64	0.00	0.00	3.86
5	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	63.64	36.36	0.00	0.00	3.64
6	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	63.64	36.36	0.00	0.00	3.64
7	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	54.55	45.45	0.00	0.00	3.55

No	Pertanyaan	4	3	2	1	Rata-rata
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	63.64	36.36	0.00	0.00	3.64
9	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	63.64	31.82	0.00	4.55	3.55



Gambar 1. Rata-rata Skor SPKP per Unsur



Gambar 2. Distribusi Penilaian SPKP per Unsur (%)

Penjelasan Hasil SPKP

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap unit layanan BPMP Provinsi Gorontalo menunjukkan hasil yang sangat memuaskan. Unsur Informasi Pelayanan (P1) mendapat skor rata-rata 3,59 dengan

distribusi 59,09% Sangat Baik dan 40,91% Baik. Unsur Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan (P2) memperoleh skor 3,64 dengan distribusi 63,64% Sangat Baik dan 36,36% Baik.

Layanan Konsultasi dan Pengaduan (P3) memperoleh skor terendah pada SPKP yaitu 3,41, di mana terdapat satu responden yang menilai Kurang Baik (4,55%). Hal ini menjadi catatan penting yang perlu ditindaklanjuti untuk peningkatan kualitas. Sebaliknya, unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas (P4) memperoleh skor tertinggi yaitu 3,86 dengan 86,36% responden menilai Sangat Baik.

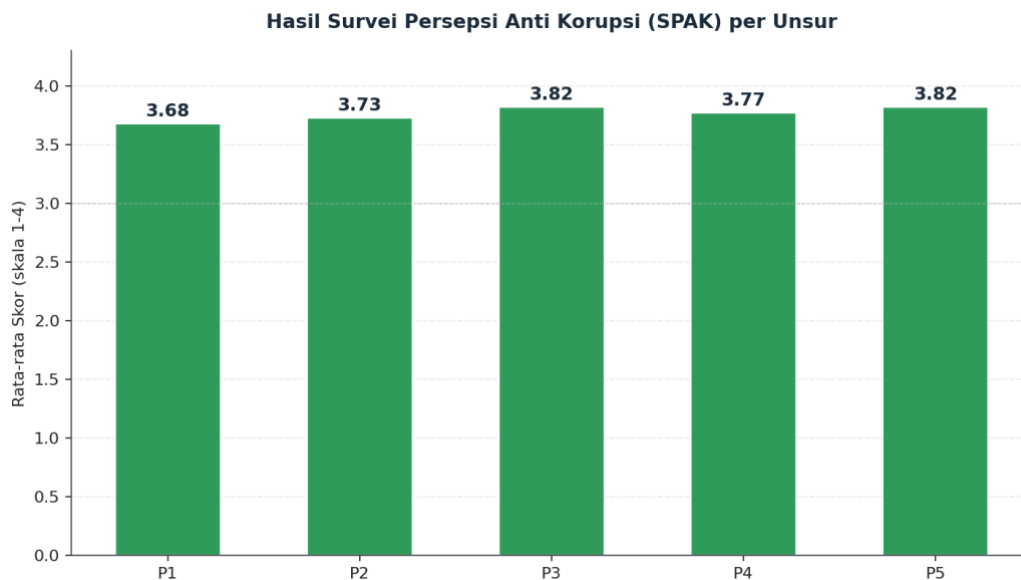
Persyaratan pelayanan (P5), Respon Petugas (P6), dan Sarana Prasarana (P8) sama-sama memperoleh skor 3,64 dengan distribusi 63,64% Sangat Baik. Sementara Prosedur/Alur Pelayanan (P7) dan Tarif/Biaya (P9) masing-masing memperoleh skor 3,55. Khusus untuk unsur Tarif/Biaya, terdapat 1 responden (4,55%) yang memberikan nilai Tidak Baik, hal ini perlu diklarifikasi mengingat seluruh layanan BPMP Provinsi Gorontalo bersifat gratis.

Secara keseluruhan, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan I 2026 memperoleh nilai rata-rata 3,61 atau setara dengan Indeks 90,33 yang termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Hasil pengolahan kuesioner SPAK dengan 5 unsur penilaian dari 22 responden disajikan dalam tabel berikut (nilai dalam %):

No	Pertanyaan	4	3	2	1	Rata-rata
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	68.18	31.82	0.00	0.00	3.68
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	72.73	27.27	0.00	0.00	3.73
3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	81.82	18.18	0.00	0.00	3.82
4	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	77.27	22.73	0.00	0.00	3.77
5	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	81.82	18.18	0.00	0.00	3.82



Gambar 3. Rata-rata Skor SPAK per Unsur

Penjelasan Hasil SPAK

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dengan seluruh unsur memperoleh skor di atas 3,60. Tidak ada satu pun responden yang memberikan nilai 1 (Tidak Baik) atau 2 (Kurang Baik) pada seluruh unsur SPAK.

Unsur "Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan" (P3) dan "Tidak ada pungutan liar/pungli" (P5) memperoleh skor tertinggi yaitu 3,82 dengan 81,82% responden menilai Sangat Baik. Unsur "Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi" (P4) memperoleh skor 3,77 dengan 77,27% responden menilai Sangat Baik. Sedangkan "Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan" (P2) memperoleh skor 3,73, dan "Tidak ada diskriminasi pelayanan" (P1) memperoleh skor 3,68.

Secara keseluruhan, Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Triwulan I 2026 memperoleh nilai rata-rata 3,76 atau setara dengan Indeks 94,10 yang termasuk dalam kategori SANGAT BAIK. Hasil ini menunjukkan bahwa unit layanan BPMP Provinsi Gorontalo telah berhasil membangun budaya integritas dan zona integritas yang kuat.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Total

Berdasarkan gabungan hasil SPKP dan SPAK, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Total Triwulan I Tahun 2026 di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Gorontalo adalah:



C. Tindak Lanjut Hasil Survei

1. Tindak Lanjut SPKP

Berdasarkan hasil analisis SPKP, beberapa unsur yang memperoleh skor relatif lebih rendah memerlukan tindak lanjut sebagai berikut:

No	Pertanyaan / Unsur	Tindak Lanjut
1	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses (skor 3.41)	Optimalisasi sistem pengaduan online dan peningkatan responsivitas terhadap keluhan/saran masyarakat. Membuat alur/skema layanan dalam bentuk banner agar informasi konsultasi lebih mudah dikenali.
2	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan (skor 3.55)	Menegaskan kembali bahwa seluruh layanan BPMP Provinsi Gorontalo bersifat gratis (tanpa biaya) melalui maklumat pelayanan dan media informasi.
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan (skor 3.55)	Penyederhanaan dan publikasi alur pelayanan publik agar mudah dipahami oleh seluruh penerima layanan.
4	Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (skor 3.59)	Penguatan publikasi layanan melalui website resmi, media sosial, serta penyediaan banner/leaflet di area layanan terpadu.

2. Tindak Lanjut SPAK

Seluruh unsur SPAK memperoleh hasil yang sangat baik, sehingga tindak lanjutnya adalah mempertahankan capaian dan memperkuat budaya integritas:

No	Pertanyaan / Unsur	Tindak Lanjut
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	Mempertahankan kinerja yang sudah sangat baik dan memperkuat budaya integritas pegawai melalui kegiatan internalisasi nilai-nilai anti korupsi.
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	Mempertahankan kinerja yang sudah sangat baik dan memperkuat budaya integritas pegawai melalui kegiatan internalisasi nilai-nilai anti korupsi.
3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	Mempertahankan kinerja yang sudah sangat baik dan memperkuat budaya integritas pegawai melalui kegiatan internalisasi nilai-nilai anti korupsi.
4	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	Mempertahankan kinerja yang sudah sangat baik dan memperkuat budaya integritas pegawai melalui kegiatan internalisasi nilai-nilai anti korupsi.
5	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	Mempertahankan kinerja yang sudah sangat baik dan memperkuat budaya integritas pegawai melalui kegiatan internalisasi nilai-nilai anti korupsi.

D. Catatan, Saran, dan Masukan dari Responden

Responden memberikan beberapa catatan, saran, dan masukan yang konstruktif, antara lain: peningkatan koordinasi BPMP dengan dinas pendidikan kabupaten/kota; penguatan layanan pendampingan kepada satuan pendidikan; optimalisasi pemanfaatan layanan digital dan sistem informasi; serta penyediaan panduan dan materi informasi yang lebih lengkap dalam bentuk dokumen/media digital.

Selain itu, responden menyarankan agar BPMP Provinsi Gorontalo dibuatkan alur/skema pelayanan dalam bentuk banner di area layanan, ditingkatkannya kolaborasi dengan perguruan tinggi melalui riset dan pengabdian masyarakat, serta penyediaan fasilitas pendukung kegiatan yang lebih nyaman bagi peserta.

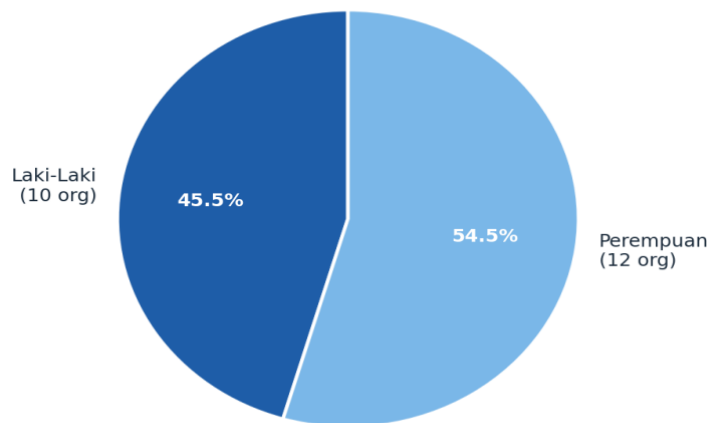
BAB IV

DATA SURVEI

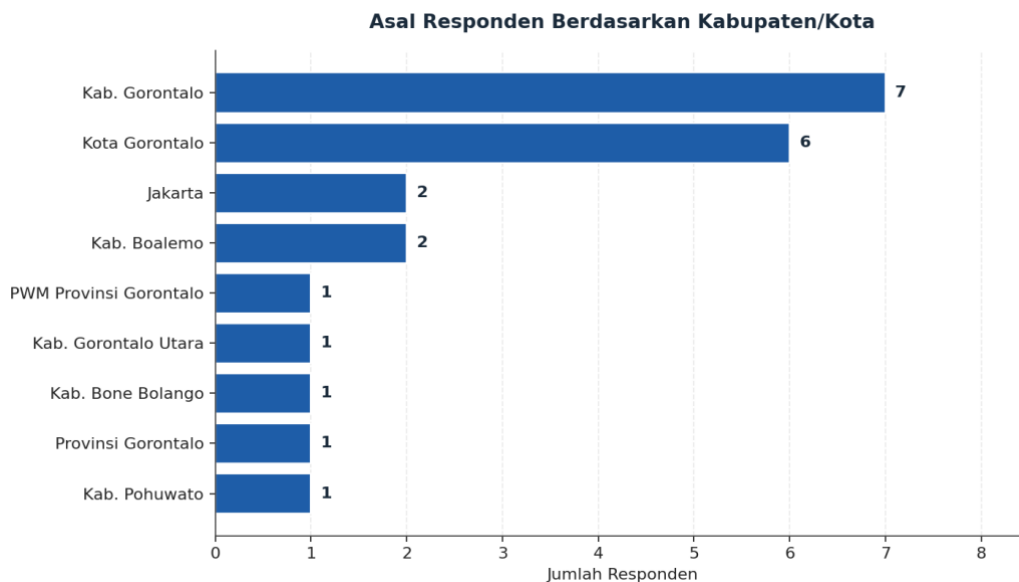
A. Profil Responden

Total responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 sebanyak 22 orang dengan distribusi jenis kelamin: Laki-Laki 10 orang dan Perempuan 12 orang. Responden berasal dari 9 wilayah berbeda di Provinsi Gorontalo serta luar daerah.

Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 5. Asal Responden Berdasarkan Kabupaten/Kota

B. Daftar Responden

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Asal Kab/Kota	Tanggal
1	Nurjana Hasan	Perempuan	Kab. Gorontalo	28-01-2026
2	Yuliyanti Tanaiyo	Perempuan	Kab. Gorontalo	28 Januari 2026
3	Tian	Laki-Laki	Kab. Pohuwato	25-27 Februari 2026
4	SLAMET ZAKARIA	Laki-Laki	Provinsi Gorontalo	26 Februari 2026
5	Andriansyah Puluhulawa, M.Pd	Laki-Laki	Kab. Gorontalo	26 Februari 2026
6	YANSUR PANIGORO	Laki-Laki	Kota Gorontalo	19 Januari 2026
7	Sisnova Naki	Perempuan	Kab. Gorontalo	26 Februari 2026
8	Pitria Deu, S.Pd., M.Si	Perempuan	Kab. Bone Bolango	27 Januari 2026
9	Dr. Sutrisno Dj Yunus, S.Pd, M.Pd	Laki-Laki	Kab. Gorontalo	26 Februari 2026
10	Aan August Bone	Laki-Laki	Kab. Boalemo	26 Februari 2026
11	Zurmiaty Balide	Perempuan	Kab. Boalemo	26 Februari 2026
12	Fitrie Abd. Razak, S.Pd	Laki-Laki	Kota Gorontalo	26 Februari 2026
13	Kasmawaty Matulu	Perempuan	Kota Gorontalo	25 Februari 2026
14	Isbar Duku	Laki-Laki	Kab. Gorontalo Utara	27 Februari 2026
15	Agustina	Perempuan	Kab. Gorontalo	25-28 Februari 2026
16	Ismail Tahir, M.Pd., Ph.D	Laki-Laki	Kab. Gorontalo	25-27 Februari 2026
17	MEILANY WUNGGULI, S.Pd., M.AP	Perempuan	Kota Gorontalo	25 Februari 2026
18	Dr. Pupung Puspa Ardini, M.Pd	Perempuan	Kota Gorontalo	25-27 Februari 2026
19	Sabara Karim Ngou	Laki-Laki	PWM Provinsi Gorontalo	27 Februari 2026
20	Dr. Lia Nurhayati, S.Pd., M.Pd	Perempuan	Kota Gorontalo	25-27 Maret 2026
21	Andi Harvyana	Perempuan	Jakarta	5 Maret 2026

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Asal Kab/Kota	Tanggal
22	Asmainar Sinaga	Perempuan	Jakarta	5 Maret 2026

C. Penutup

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Gorontalo. Laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan, serta mendukung upaya BPMP Provinsi Gorontalo dalam membangun Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Apresiasi setinggi-tingginya kami sampaikan kepada seluruh responden yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner survei ini. Kritik, saran, dan masukan yang telah disampaikan akan menjadi bahan perbaikan layanan ke depan.