

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI – JUNI
TAHUN 2022**



**UPTD BALAI LATIHAN KERJA
INDUSTRI DAN PARIWISATA
PROVINSI BALI**

KATA PENGANTAR

Pemerintah Provinsi Bali melalui UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata dibawah naungan Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral hadir untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pelaksana pelatihan kerja bagi masyarakat yang membutuhkan keterampilan untuk meningkatkan kompetensi bersaing dalam dunia usaha dan dunia industri

Untuk mengetahui, memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dari UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali maka diperlukan masukan dari segala pihak yang menerima layanan baik dari masyarakat ataupun peserta pelatihan. Oleh karena itu UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali melaksanakan survey kepuasan masyarakat (SKM) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali ini dilaksanakan secara rutin tiap tahun sekali dan didasarkan pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomer 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali, yang diambil dengan cara memberikan kuisioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini masih perlu perbaikan – perbaikan kedepan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima.

Denpasar, 30 Juni 2022

KEPALA UPTD BALAI LATIHAN KERJA
INDUSTRI DAN PARIWISATA



Ni Putu Juliawati, S.Sos, M.Si

Pembina

NIP. 19660705 199003 2 006

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Sasaran.....	2
D. Prinsip.....	3
E. Ruang Lingkup	3
F. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi :	4
G. Manfaat.....	5
H. Pengertian Umum	6
BAB II METODE SURVEI	7
I. Periode Survei.....	7
II. Metode Penelitian	7
A. Pelaksanaan	8
B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat.....	8
C. Penyusunan Laporan	8
BAB IV.....	10
LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASANMASYARAKAT...	10
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data	10
BAB V.....	12
A. Pengukuran Skala Likert.....	12
B. Pengolahan Data Survei.....	12
C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	13
BAB VI.....	14
BAB VII	16
BAB VIII PENUTUP	18
Keterangan :	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan Program Pelatihan di UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provisis Bali harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan pada Pergub Nomor 3 Tahun 2022 tentang pembentukan unit pelaksana daerah di lingkungan Pemerintah Provisis Bali, UPTD BLK IP Provinsi Bali memiliki tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis

penunjang serta urusan pemerintahan bidang ketenagakerjaan yang bersifat pelaksanaan dari dinas dalam melaksanakan pelatihan keterampilan bagi angkatan kerja di berbagai bidang kejuruan baik bidang Industri maupun bidang pariwisata.

Tujuan dari pelatihan keterampilan yang dilakukan di UPTD BLK IP Provinsi Bali, adalah setiap orang yang sudah mendapatkan pelatihan keterampilan mampu untuk bekerja sesuai dengan *job* yang diisyaratkan, baik melalui hubungan kerja maupun berwirausaha/usaha mandiri. Dalam upayanya untuk menciptakan calon tenaga kerja yang berkualitas dan mampu diterima dunia usaha dan dunia industri maka diperlukan perbaikan disetiap proses pelaksanaan dan proses pendukung pelatihan. Dengan adanya survei kepuasan masyarakat maka akan didapatkan masukan dan perbaikan untuk meningkatkan layanan pelatihan UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali

B. Tujuan

Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan yang telah dilaksanakan dapat diterima oleh masyarakat, serta untuk mengetahui dari aspek-aspek mana saja yang belum memenuhi kepuasan masyarakat dalam dilayani, dan tujuan dilakukan evaluasi pelayanan publik tersebut yaitu :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala bagi masyarakat dan pegawai yang melayani masyarakat
2. Untuk mengetahui perkembangan kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata pada Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali
3. Untuk mengetahui sampai sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan;
4. Hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

C. Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam program pelatihan di UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali
2. Adanya panduan dalam penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan dapat lebih berkualitas berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pemberian saran dan pendapat.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip

a. **Transparan.**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

b. **Partisipasif.**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. **Akuntabel.**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. **Berkesinambungan.**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat - Kementerian Pertahanan Republik Indonesia

e. **Keadilan.**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. **Netralitas.**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini meliputi:

a. **Metode Survei**

Dalam survei ini, kuesioner yang dibagikan dengan menggunakan google form dengan berisikan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji dari 5 (lima) butir pertanyaan. Google form dibagikan melalui Whatsapp grup dan diolah menggunakan excel.

b. **Pelaksanaan dan Teknik Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain dengan kuesioner elektronik dengan Google Form yang dibagikan melalui media sosial

c. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Langkah-langkah Pengolahan Data.
- 6) Pemantauan.
- 7) Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.
- 8) Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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 peraturan yang berlaku. Dalam hal ini UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata tidak memungut biaya terhadap kegiatan pelayanan pelatihan calon tenaga kerja.

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. 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).

G. Manfaat

Dengan terlaksananya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, akan tersedianya data dalam upaya peningkatan dan pengembangan fungsi pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga kurang-kekurangan yang ada akan dapat diperbaiki, serta masyarakat akan dapat memberikan nilai kepercayaan kepada Pemerintah dalam sektor pelayanan publik. Manfaat dari terlaksananya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Dapat diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari unsur-unsur pelayanan Pelatihan di Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali;
2. Tersedianya data-data tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan Pelatihan di Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali;
3. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk menuju terciptanya pelayanan yang prima dimata masyarakat pada Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali;
4. Sebagai motivasi memacu persaingan positif dalam pemberian pelayanan antara unit kerja pelayanan lingkup Pemerintah Provinsi Bali sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan;

H. Pengertian Umum

Dalam pengertian ini dimaksud dengan:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang pelatihan calon tenaga kerja.
- e. Survei periodik; adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun sekali),
- f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei.
- g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan pelatihan calon tenaga kerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik dibidang pelatihan calon tenaga kerja dan mendapatkan pelatihan sesuai kompetensinya pada Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali
- l. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- m. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

BAB II

METODE SURVEI

I. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya melaporkan hasil kegiatan 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei

II. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana survei

Survei dilakukan sendiri oleh Lembaga yang ingin dinilai dalam hal ini adalah UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali yang memiliki fungsi sebagai pelayan publik dalam bidang penyediaan pelayanan pelatihan bagi calon tenaga kerja

2. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan Teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat

UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Bali dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat menggunakan Teknik survei secara *online* dengan menyebarkan kuisioner elektronik (*e-survey*) berupa *google form* yang berisi beberapa pertanyaan terkait kepuasan masyarakat yang mengikuti pelatihan di UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi Pokok SKM mencakup latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, Tim SKM, dan jadwal pelaksanaan SKM.

2. Analisis

Analisis meliputi data kuisioner, data perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil Analisis harus memberikan pemahaman dan penjelasan.

3. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.

BAB IV

LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survey

1. Panitia Pelaksana

Dalam Pelaksanaan Survey dibentuk panitia pelaksana survei yang terdiri dari :

- Pengarah : Ni Putu Juliawati, S.Sos, M.Si
- Pelaksana :
 - Ketua : I Gusti Agung Bagus Swastanaya, S.Kom
 - Anggota : I Kadek Dwi Sasmita, S.T

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuisisioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan

b. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

1. Tidak Baik, diberi nilai 1
2. Kurang Baik diberi nilai 2
3. Baik diberi nilai 3
4. Sangat Baik diberi nilai 4

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Jumlah respon didasarkan pada jumlah peserta pelatihan. Jumlah peserta pelatihan pada tahun 2022 sebesar 320 peserta, yang berarti penarikan jumlah sampel didasarkan pada tabel sampel Krejcie dan Morgan, sehingga dengan jumlah populasi sebesar 320 peserta maka sampel yang dibutuhkan sebesar 170 orang.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Lokasi pengumpulan data dilakukan dimana saja karena dapat diakses melalui perangkat *handphone* dan laptop yang memiliki koneksi internet

2. Waktu pengumpulan data dilakuakn selama 24 jam karena akses menuju *e-survey* dibuka 24 jam hingga batas waktu yang ditentukan.
- c. Pelaksanaan Pengumpulan Data
1. Pengumpulan Data
Untuk memperoleh aspek apa saja yang menjadi penilaian dimasyarakat maka dilakukan survei kepada masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang telah ditetapkan
 2. Pengisian Kuisisioner
Pengisian kuisisioner dilakukan oleh responden secara langsung dan mandiri melalui *Google Form* yang telah dibagikan memlalui media sosial. *Link google from* akan dikirimkan.

BAB V

LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA

A. Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilain tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data dilakukan secara manual dengan menggunakan Microsoft Excel dan dilakukan pengolahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX)
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 2. Nilai indeks pelayanan untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Berdasarkan kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat melalui *google form* pada periode Januari - Juni 2022 terdapat 170 Responden yang melakukan pengisian data kepuasan pelayanan BLKIP Provinsi Bali. Berdasarkan data tersebut didapatkan hasil berupa :

- a) Indeks per unsur pertanyaan :

No	Unsur	Indeks
1	Persyaratan	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	B
4	Biaya / Tarif	B
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	B
6	Kompetensi Pelaksana	B
7	Perilaku Pelaksana	B
8	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	B
9	Sarana, dan Prasarana	B

- b) Hasil SKM UPTD BLKIP Provinsi Bali 2022

Nilai Survei	:	3.3723
Nilai SKM setelah di Konversi	:	85.31
Kategori Mutu Pelayanan	:	B (Baik)

BAB VI
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL,
PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat
3. Pengujian Kualitas Data
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.
Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.
Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyerahan hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEY DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan selama periode Januari – Juni 2022 didapatkan nilai SKM UPTD BLKIP Provinsi Bali berada pada posisi Baik dengan indeks 84,999. Hasil tersebut didapatkan dari 170 Responden yang telah mengisi survei elektronik di *Google Form*. Dari data yang didapat, semua unsur mendapatkan indeks yang hampir sama dengan nilai Baik (B). Hal tersebut menunjukkan bahwa semua unsur yang dinilai telah mendapatkan pengelolaan yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Unsur – unsur yang dinilai merupakan unsur – unsur utama dalam pelayanan masyarakat, yang akan menentukan kualitas dari sebuah Lembaga pelayanan publik, sehingga dengan nilai Baik (B) yang didapat pada setiap unsur menunjukkan kesiapan UPTD BLKIP Provinsi Bali sebagai Lembaga pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya.

Setelah mengetahui hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh UPTD BLKIP Provinsi Bali maka langkah selanjutnya adalah membuat rencana perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan UPTD BLKIP Provinsi Bali. Hal tersebut dapat dituangkan dalam Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM yang telah disusun sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan evaluasi terkait persyaratan yang dibutuhkan apakah masih relevan atau tidak	4- 8 Juli 2022	Ni Putu Juliawati, S.Sos, M.Si
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Meningkatkan penggunaan sistem online pada proses pelayanan publik UPTD BLKIP Provinsi Bali	11- 15 Juli 2022	Ni Putu Juliawati, S.Sos, M.Si
3	Waktu Penyelesaian	Membuat jadwal yang dipublikasikan untuk publik	18 – 19 Juli 2022	Ni Putu Juliawati, S.Sos, M.Si
4	Biaya / Tarif	Sosialisasi lebih luas terkait tidak adanya biaya dalam pelayanan di UPTD BLKIP Provinsi Bali	Juli - Desember 2022	Ni Putu Juliawati, S.Sos, M.Si

5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	Melakukan perbandingan dengan peraturan yang berlaku terkait pelatihan dan BLK Lainnya yang telah melaksanakan pelatihan	Juli – Desember 2022	Ni Putu Juliawati, S.Sos, M.Si
6	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pelatihan terhadap pelaksana pelayanan publik	22 - 31 Agustus 2022	Ni Putu Juliawati, S.Sos, M.Si
7	Perilaku Pelaksana	Melakukan pelatihan terhadap pelaksana pelayanan publik	22 – 31 Agustus 2022	Ni Putu Juliawati, S.Sos, M.Si
8	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	Membuat kotak saran / masukan baik secara offline atau online	27 – 29 Juli 2022	Ni Putu Juliawati, S.Sos, M.Si
9	Sarana dan Prasarana	Melakukan perawatan sarana dan prasarana penunjang kegiatan	Juli – Desember 2022	Ni Putu Juliawati, S.Sos, M.Si

BAB VIII



PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik UPTD BLKIP Bali telah dilaksanakan dengan lancar dan didapatkan hasil yang Baik. Berdasarkan hasil tersebut dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan SKM untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan invoasi pelayanan publik di UPTD BLKIP Provinsi Bali

Lampiran 1. Contoh Kuisoner pada *Google Form*

Survey Kepuasan Pelatihan

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata Provinsi Bali, mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner di bawah ini.

 blkip.denpasar@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

* **Wajib**

Kejuruan *

Pilih ▼

Bagaimana menurut anda sistem seleksi peserta pelatihan di UPTD BLK IP *

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas

Unsur yang terkandung :

- Persyaratan (Unsur 1)
- Prosedur Pelayanan (Unsur 2)

Bagaimana menurut anda pelayanan administrasi pada pelatihan di UPTD BLK IP *

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas

Unsur yang terkandung

- Waktu Pelayanan (Unsur 3)
- Biaya Pelayanan (Unsur 4)

Bagaimana menurut anda fasilitas yang disediakan pada pelatihan di UPTD BLK IP *

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Unsur yang terkandung :

- Kualitas Sarana dan Prasarana (Unsur 9)
- Penanganan Pengaduan (Unsur 8)

Bagaimana menurut anda materi ajar yang disampaikan pada pelatihan di UPTD BLK IP *

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Unsur yang terkandung :

- Kompetensi Pelaksanaan Layanan (Unsur 6)
- Perilaku Pelayanan (Unsur 7)

Bagaimana menurut anda keseluruhan sistem pelaksanaan pelatihan di UPTD BLK IP *

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Unsur yang terkandung :

- Kesesuaian Produk Pelayanan (Unsur 5)

Lampiran 2. Pengolahan data hasil survei

Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
∑ Nilai per Unsur	585	578	578	578	585	594	585	570	585	
Nilai Rata-rata unsur	3.444	3.402	3.402	3.402	3.444	3.495	3.444	3.35	3.444	
Nilai SKM	0.38	0.37	0.37	0.37	0.38	0.38	0.38	0.36	0.38	
SKM Konversi	9.61	9.35	9.35	9.35	9.61	9.61	9.61	9.21	9.61	85.31

Keterangan :

- U1 – U9** :Merupakan unsur penilaian dalam survei
- ∑ Nilai per Unsur** :Merupakan total nilai yang didapatkan dari jumlah responden yang mengisi kuisisioner
- Sangat Tidak Puas : 1
- Tidak Puas : 2
- Puas : 3
- Sangat Puas : 4
- Nilai Rata-rata unsur** :Merupakan total nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi kuisisioner

$$\frac{\sum \text{Nilai Per Unsur}}{170} = \text{Nilai Rata - Rata Unsur}$$

- $U1 = \frac{585}{170} = 3.444$
- $U2 = \frac{578}{170} = 3.402$
- $U3 = \frac{578}{170} = 3.402$
- $U4 = \frac{578}{170} = 3.402$
- $U5 = \frac{585}{170} = 3.444$
- $U6 = \frac{594}{170} = 3.495$
- $U7 = \frac{585}{170} = 3.444$

- $U8 = \frac{570}{170} = 3.35$
- $U9 = \frac{585}{170} = 3.444$

Nilai SKM

:Merupakan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

$$SKM = \text{Nilai Rata – Rata Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai Penimbang :

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x}$$

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- $U1 = 3.444 \times 0,11 = 0,38$
- $U2 = 3.402 \times 0,11 = 0,37$
- $U3 = 3.402 \times 0,11 = 0,37$
- $U4 = 3.402 \times 0,11 = 0,37$
- $U5 = 3.444 \times 0,11 = 0,38$
- $U6 = 3.495 \times 0,11 = 0,38$
- $U7 = 3.444 \times 0,11 = 0,38$
- $U8 = 3.35 \times 0,11 = 0,36$
- $U9 = 3.444 \times 0,11 = 0,38$

SKM Konversi

:Merupakan Nilai SKM yang dikonversi untuk memudahkan interpretasi

$$\text{Nilai SKM} \times 25$$

- $U1 = 0,38 \times 25 = 9,61$
- $U2 = 0,37 \times 25 = 9,35$
- $U3 = 0,37 \times 25 = 9,35$
- $U4 = 0,37 \times 25 = 9,35$
- $U5 = 0,38 \times 25 = 9,61$
- $U6 = 0,38 \times 25 = 9,61$
- $U7 = 0,38 \times 25 = 9,61$
- $U8 = 0,36 \times 25 = 9,21$
- $U9 = 0,38 \times 25 = 9,61$