



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN ANGGARAN 2020

**KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI RI
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAN INFORMASI
BALAI LATIHAN MASYARAKAT BANJARMASIN**

Jl. Handil Bhakti Km. 9,5, Alalak, Barito Kuala, Kalimantan Selatan, Telp. 0811-5000-344

 @balatmas.bjm  BLM Banjarmasin  BLM Banjarmasin  blm-banjarmasin.kemendesa.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan karunianya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin Tahun 2020 pada waktunya.

Kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi untuk melaksanakan pelayanan publik selanjutnya dan memberikan gambaran perihal kinerja pelayanan unit (satker) kepada masyarakat.

Kami menyadari bahwa hasil dari kegiatan pengukuran SKM ini masih belum sempurna, tapi kami berusaha untuk sedapat mungkin untuk selalu memperbaiki kinerja dalam pelayanan masyarakat. Untuk itu kami mengharapkan saran dan kritik demi penyempurnaan pelaksanaan kegiatan selanjutnya.

Kepada semua pihak yang telah membantu pada saat pelaksanaan kegiatan pengukuran SKM ini kami ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, Juni 2020

Kepala
Balai Latihan Masyarakat
Banjarmasin



Pepen Ependi, SE. MM
NIP. 19640511 198603 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Dasar Pelaksanaan	3
D. Waktu dan Tempat	4
E. Ruang Lingkup	4
F. Jadwal Pelaksanaan.....	5
G. Penanggungjawab, Pelaksana dan Peserta.....	6
BAB II METODOLOGI DAN PROSEDUR PELAKSANAAN KEGIATAN	
A. Unsur yang Diamati dalam SKM.....	8
B. Penetapan Jumlah Responden.....	11
C. Prosedur Pelaksanaan Pengukuran SKM.....	12
D. Metode Analisis Data	12
BAB III HASIL ANALISIS DATA SKM DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	17
B. Realisasi Pelayanan Publik VS Harapan Masyarakat.....	18
C. Nilai SKM	24
D. Observasi/Pemantauan	24
E. Pembahasan	25
F. Strategi Perbaikan Pelayanan Publik	29
BAB IV KESIMPULAN DAN PENUTUP	
A. Kesimpulan	31
B. Penutup.....	33
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Rekapitulasi Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020
2. Tabel Analisis Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin Tahun 2020
3. Identitas Responden SKM
4. Lembar Kuisisioner SKM
5. Dokumentasi Kegiatan



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan Negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin adalah dengan menyusun Survey Kepuasan Masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang

digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dilingkungan instansi masing – masing.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Survey yang dilakukan mengacu pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Diharapkan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat akan dapat diketahui data hasil kepuasan masyarakat untuk dijadikan bahan penilaian guna memperbaiki pelayanan di Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin.

Untuk mewujudkan Visi Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin melalui Seksi Program, Pengolahan Data dan Sistem Informasi melakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun anggaran 2020 meliputi pelatihan masyarakat desa, daerah tertinggal dan Transmigrasi.

B. TUJUAN DAN SASARAN

1. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah :

- a. Terukurnya kepuasan masyarakat sasaran kegiatan Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin Tahun Anggaran 2020 ;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing – masing Bidang di Bala Latihan Masyarakat Banjarmasin ;
- c. Teridentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin ;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Seksi dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik ;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan langkah / tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Balai Latihan

Masyarakat Banjarmasin dalam pelaksanaan tugasnya khususnya dibidang pelatihan ;

- f. Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan instansi pemerintah pada tahun berikutnya.

2. Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

- a. Tersediannya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik ;
- b. Tersediannya Hasil Survei Harapan Masyarakat akan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin Tahun 2020 ;
- c. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat dan Nilai Harapan Masyarakat tahun 2020 yang akan dipergunakan sebagai nilai pembanding dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya ;
- d. Dilakukannya perbaikan-perbaikan baik berupa peningkatan kinerja pegawai, perbaikan metode sehingga efektif dan efisien maupun dalam pemeliharaan sarana prasarana pendukung kegiatan ;
- e. Mendorong ke upaya peningkatan kualitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. DASAR PELAKSANAAN

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038) ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215) ;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 perihal Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. DIPA Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin Tahun Anggaran 2020.

D. WAKTU DAN TEMPAT

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan selama \pm 5 (lima) bulan lebih yaitu mulai bulan Januari 2020 s/d Mei 2020. Pelaksanaan pengukuran SKM dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan pemantauan pelatihan, evaluasi pasca pelatihan maupun saat pelayanan dalam hal konsultasi masyarakat perihal informasi program kegiatan dan penerimaan usulan pelatihan dari desa/lokasi transmigrasi. Lokasi pelaksanaan SKM antara lain dilakukan di Kantor Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin dan lokasi penyelenggaraan kegiatan pada periode bulan pengamatan.

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Sosialisasi rencana kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan Kepala Balai dan jajarannya ;
2. Penyusunan kuisisioner, tools untuk menganalisis data, penentuan jumlah kegiatan yang diamati, penentuan jumlah responden per kegiatan dan jadwal kegiatan ;
3. Rapat persiapan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dihadiri oleh Kasi Program, Pengelolaan Data & Sistem Informasi dan petugas pelaksana (PSM dan staff), selama acara Kasi Program memberikan penjelasan terhadap petugas pelaksana perihal rencana dan prosedur kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ;
4. Perbanyak kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ;
5. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kegiatan yang diamati beserta dengan dokumentasi kegiatan ;
6. Rekapitulasi data yang diperoleh dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) baik berupa realisasi pelayanan maupun harapan responden ;
7. Rekapitulasi karakteristik (data) peserta dan tindak lanjut dari masukan, keluhan peserta yang dilaksanakan oleh Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin ;

8. Analisis perbandingan antara realisasi pelayanan publik dan harapan masyarakat ;
9. Diskusi/rapat bersama guna penentuan rekomendasi langkah perbaikan kinerja dalam pelayanan masyarakat/publik ;
10. Membuat laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ;
11. Perbanyak Laporan.

F. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN

NO	KEGIATAN	JAN	FEB	MARET				APRIL				MEI					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Sosialisasi SKM di Balatmas Banjarmasin																
2	Penyusunan Kuisisioner, Tools Analisis, Penentuan Kegiatan yg akan diukur, Penentuan jumlah responden, dll																
3	Rapat Persiapan Survey dan Penyusunan Jadwal																
4	Perbanyak Kuisisioner dan Latihan Pelaksanaan Survey																
5	Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)																
6	Rekapitulasi Data Hasil Survey (Nilai SKM dan Harapan)																
7	Rekapitulasi Masukan/Kritik dan Tindaklanjut Perbaikan Pelayanan																
8	Analisis Data SKM																
9	Penyusunan Laporan SKM dan Penggandaan																

B. PENANGGUNG JAWAB, PELAKSANA DAN PESERTA

1. Penanggung Jawab

Penanggung jawab pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin atas keseluruhan proses dalam kegiatan tersebut, mulai dari proses persiapan, pelaksanaan, analisa hingga penyusunan laporan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Petugas Pelaksana Pengukuran SKM

Petugas pelaksana kegiatan adalah

a. Petugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu pegawai Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin yang di usulkan oleh Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi untuk kemudian di tugaskan oleh Kepala Balai melaksanakan kegiatan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelatihan, penginformasian program kegiatan dan pelayanan terhadap usulan pelatihan.

b. Staff Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi

Tugas dari staff Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Persiapan dan perbanyak kuisisioner SKM ;
- 2) Mengumpulkan kuisisioner yang sudah terisi, memindahkan dan mengumpulkan data penilaian dari responden ke tabel pengukuran SKM ;
- 3) Melaksanakan analisa data nilai pelayanan (pengukuran SKM) guna memperoleh nilai final Survei kepuasan konsumen ;
- 4) Menyiapkan bahan (draft) laporan hasil pengukuran SKM ;
- 5) Apabila sudah diperiksa Kasi Program dan disetujui oleh Kepala Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin, maka dilakukan pengandaan dan penjilidan laporan pengukuran SKM.



3. Peserta (Responden)

Peserta / responden kegiatan pengukuran SKM adalah peserta kegiatan yang diselenggarakan Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin pada kurun waktu semester I tahun 2020 adalah sebanyak 160 (seratus enam puluh) orang responden yang dikumpulkan dari kegiatan yaitu Pelatihan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

BAB II

METODOLOGI DAN PROSEDUR PELAKSANAAN KEGIATAN

A. UNSUR YANG DIAMATI DALAM SKM

Beberapa unsur-unsur / indikator yang diamati per instrumen dalam Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin meliputi :

1. Instrumen Survei

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini ada 2 (dua) yaitu adalah kuesioner (SKM dan Harapan Pelayanan Publik) kuesioner terdiri dari beberapa bagian diantaranya :

a. Identitas responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses Quality Control dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

b. Pendapat masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 (sembilan) unsur pelayanan publik. Adapun 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Untuk 9 (sembilan) unsur tersebut terdiri dari 9 (sembilan) kelompok variable utama, yaitu :

1) Persyaratan

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

2) Prosedur

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

3) Waktu pelayanan

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.

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) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Untuk pertanyaan **kepuasan**, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 (empat) pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Puas
- 2) TP : Tidak Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas

Sedangkan untuk pertanyaan tentang **harapan**, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban diantara 4 (empat) pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Penting
- 2) TP : Tidak Penting
- 3) P : Penting
- 4) SP : Sangat Penting

c. Keluhan dan Saran

Pada bagian ini masyarakat dapat menyampaikan :

- Keluhan yang pernah dirasakan responden terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin
- Saran responden untuk perbaikan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin.

Selain kuesioner juga merupakan instrument yang dipergunakan dalam kegiatan pemantauan pelatihan. didalamnya juga tercakup perihal tindak lanjut / langkah perbaikan dari seksi terkait perihal keluhan / pengaduan dari peserta / publik yang dilayani.

Selain kuisisioner sebagai data pendukung kegiatan, petugas juga membawa kamera dan laptop saat pelaksanaan kegiatan guna dokumentasi kegiatan.

B. PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN

Penetapan jumlah responden untuk Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan berdasarkan persentase jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin, adapun prediksi jumlah masyarakat yang dilayani di masing-masing kegiatan adalah sebagai berikut :

KEGIATAN	JUMLAH YANG DILAYANI (ORANG)	% DARI TOTAL
Pelatihan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	160	100

Untuk menghitung besarnya responden untuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), team surveyor mempergunakan tabel ukuran sampel menurut KREJCIE & MORGAN. Dengan melihat tabel ini dapat diketahui bahwa dengan jumlah masyarakat yang dilayani sebanyak 160 (seratus enam puluh) orang.

C. PROSEDUR PELAKSANAAN PENGUKURAN SKM

1. Prosedur Pengisian Blanko Kuisisioner SKM

- a. Lembar kuisisioner pengukuran SKM diperbanyak sesuai jumlah responden per kegiatan ;
- b. Petugas membagikan lembar kuisisioner pengukuran SKM dan menjelaskan ke responden perihal tata cara pengisian lembar kuisisioner SKM ;
- c. Petugas evaluator mengumpulkan data/blanko kuisisioner SKM yang telah diisi peserta/responden ;
- d. Petugas evaluator menyampaikan data hasil pengukuran SKM (blanko isian) ke Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi untuk ditindaklanjuti ke Seksi terkait (langkah perbaikan dll), data yang masuk di Seksi Program akan segera dilakukan analisa dan penyusunan laporan.

2. **Prosedur Pengolahan / Analisa Data dan Pembuatan Laporan**

- a. Staff Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi merekap/memasukkan data, dan menganalisa data yang diperoleh (Karakteristik Responden, Nilai SKM, Nilai Realisasi dan Harapan) ;
- b. Setelah semua data terkumpul, dan diketahui nilai Survey Kepuasan Masyarakat maka staff akan menyusun draft laporan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ;
- c. Pemeriksaan draft laporan oleh Kepala Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi ;
- d. Persetujuan laporan pengukuran SKM oleh Kepala Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin ;
- e. Penggandaan dan penjilidan laporan.

D. METODE ANALISIS DATA

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini diantaranya :

1. Analisis Deskriptif (Prosentase) dan Diagram Pie

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan prosentase dan grafik/diagram pie sehingga mudah untuk dipahami.

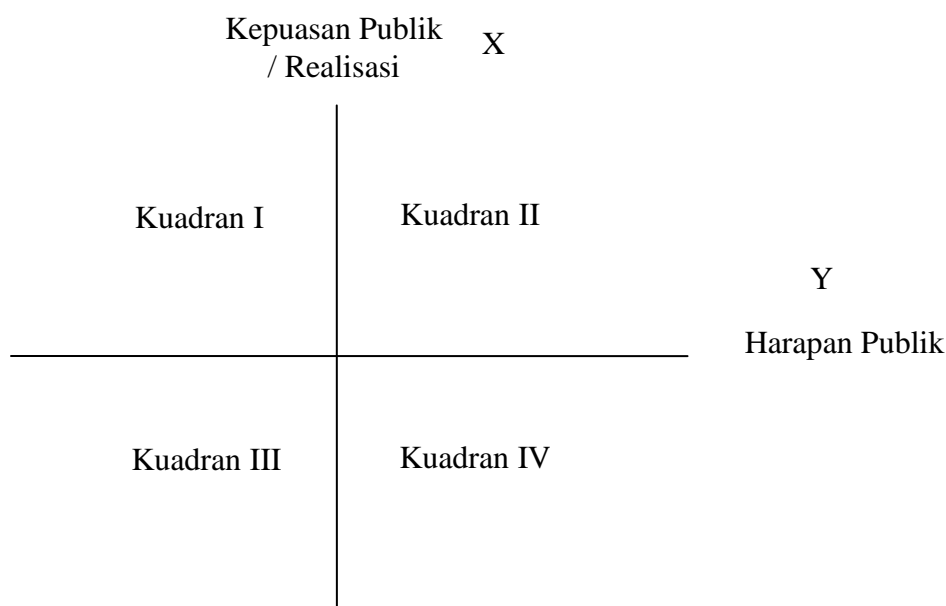
2. Radar Diagram

Radar diagram merupakan salah satu metode grafis menampilkan data multivariat dalam bentuk grafik dua dimensi dari tiga atau lebih variabel kuantitatif diwakili sumbu mulai dari titik yang sama. Radar diagram adalah grafik atau plot yang terdiri dari jari-jari yang menjelaskan nilai satu variabel. Panjang jari-jari sama dengan besarnya nilai variabel. kemudian garis ditarik menghubungkan nilai-nilai data tersebut. Radar diagram dipergunakan untuk menganalisis deviasi antara realisasi nilai rata-rata pelayanan publik dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan masyarakat.

3. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (selanjutnya disingkat menjadi IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen / pelanggan / pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (improvement) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (importance) harapan dilambangkan dengan Y dan rata-rata tingkat kepuasan (performance) yang dilambangkan dengan X akan diplotkan ke dalam kuadran Cartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut :



- a. **Kuadran I, "Tingkatkan Kinerja" (high importance & low performance)** ; Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga performance yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- b. **Kuadran II, "Pertahankan Kinerja" (high importance & high performance)** ; Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator kepuasan pemangku kepentingan / pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk / jasa tersebut unggul dimata pemangku kepentingan / pengguna layanan.
- c. **Kuadran III, "Prioritas Rendah" (low importance & low performance)** ; Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan / pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat

dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- d. Kuadran IV, "Cenderung Berlebihan" (low importance & high performance) ;** Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan / pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan / pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

4. Perhitungan SKM

Untuk menghitung nilai SKM dipergunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Intepretasi nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Jumlah Total Nilai Rata-rata Tertimbang} \times 25$$

Berdasarkan Nilai SKM yang diperoleh, dapat dilihat beberapa interval / tingkatan / hierarki nilai pelayanan publik dengan skala Likert sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Buruk
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL ANALISIS DATA

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DAN PEMBAHASAN

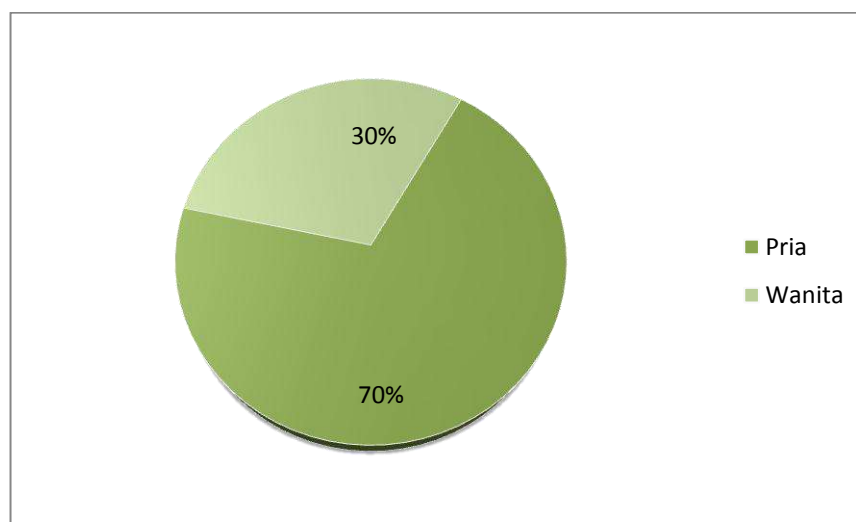
A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikut kami sajikan dalam bentuk diagram potongan pie perihal karakteristik 160 orang responden yang diamati selama melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan (mata pencaharian) yaitu :

1. Jenis Kelamin

Diagram 3.1.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



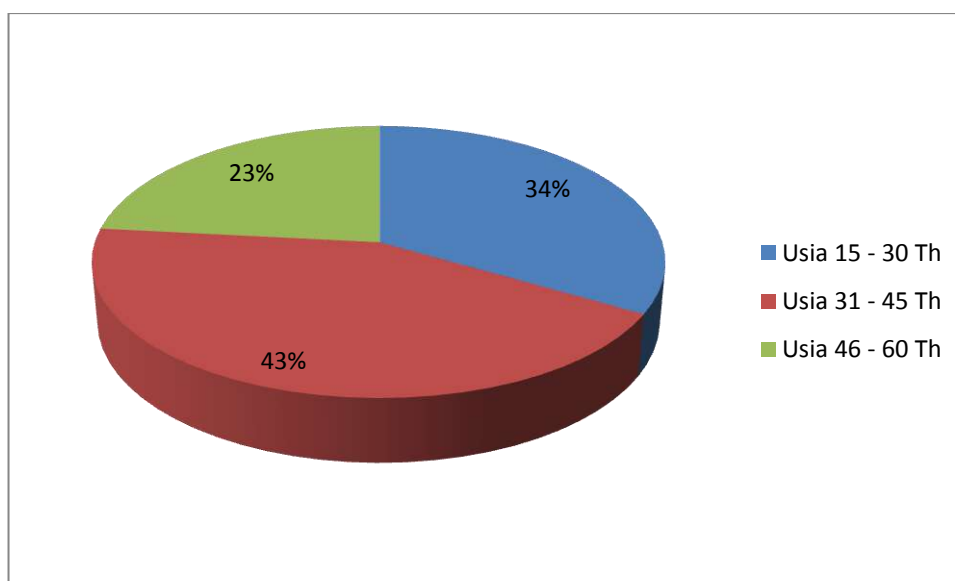
Sumber : Data SKM, 2020

Berdasarkan diagram 3.1. didapatkan bahwa responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin pria (70%) dan yang paling sedikit adalah responden berjenis kelamin wanita (30%)

2. Usia / Umur

Diagram 3.2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



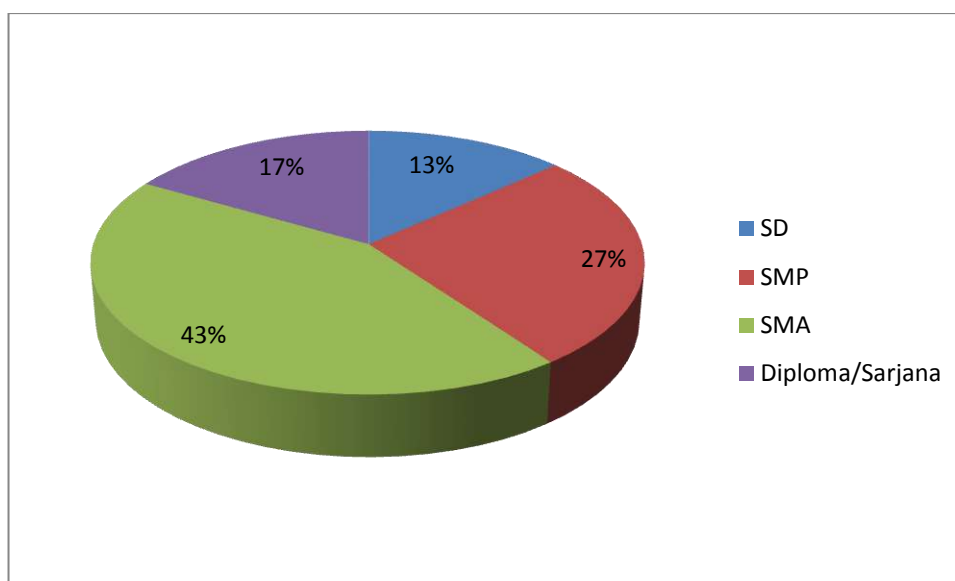
Sumber : Data SKM, 2020

Berdasarkan diagram 3.2. didapatkan data bahwa yang paling banyak adalah responden dengan usia 31-45 th (43%), di ikuti dengan responden yang berusia 15-30th (34%) dan yang paling sedikit adalah responden dengan usia 46-60 th (23%).

3. Tingkat Pendidikan

Diagram 3.3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



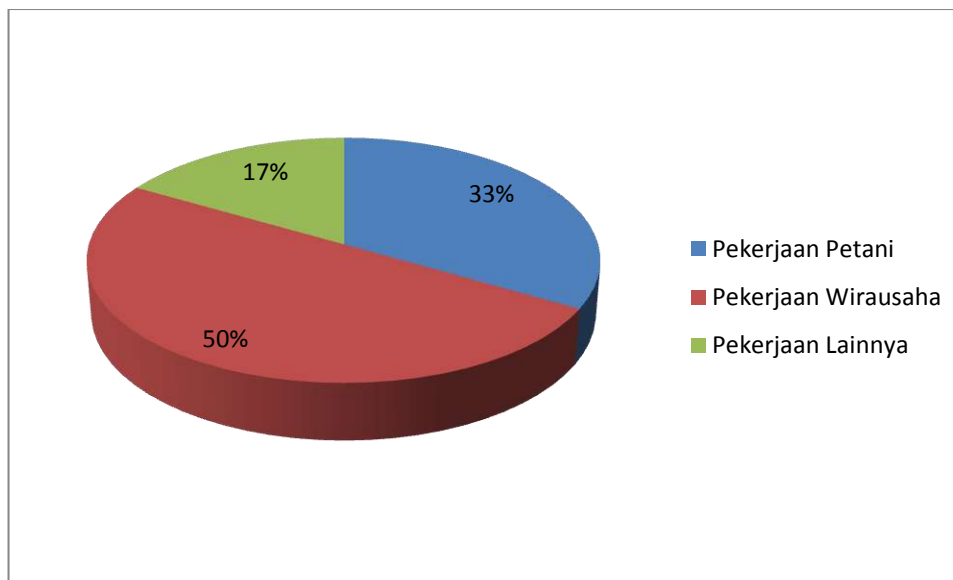
Sumber : Data SKM, 2020

Berdasarkan diagram 3.3. didapatkan data bahwa paling banyak responden memiliki tingkat pendidikan SMA (43%), diikuti oleh responden dengan tingkat pendidikan SD (13%), selanjutnya responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak (27%), dan responden dengan pendidikan Diploma/Sarjana sebanyak (17%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan / Mata Pencaharian

Diagram 3.4.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber : Data SKM, 2020

Berdasarkan diagram 3.4. didapatkan data bahwa responden yang terbanyak bekerja sebagai wirausaha sebesar (50%), kemudian bekerja sebagai petani sebanyak (33%), dan diikuti oleh pekerjaan lainnya (17%).

B. REALISASI PELAYANAN PUBLIK VS HARAPAN MASYARAKAT

Berikut ini kami tampilkan performance / realisasi kinerja pelayanan publik dibandingkan dengan ekspektasi / harapan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin pada masing-masing kegiatan yang diamati dengan menggunakan tampilan diagram radar yaitu kegiatan pelatihan, evaluasi pasca pelatihan, Informasi Program Kegiatan dan Usulan Pelatihan sebagai berikut :

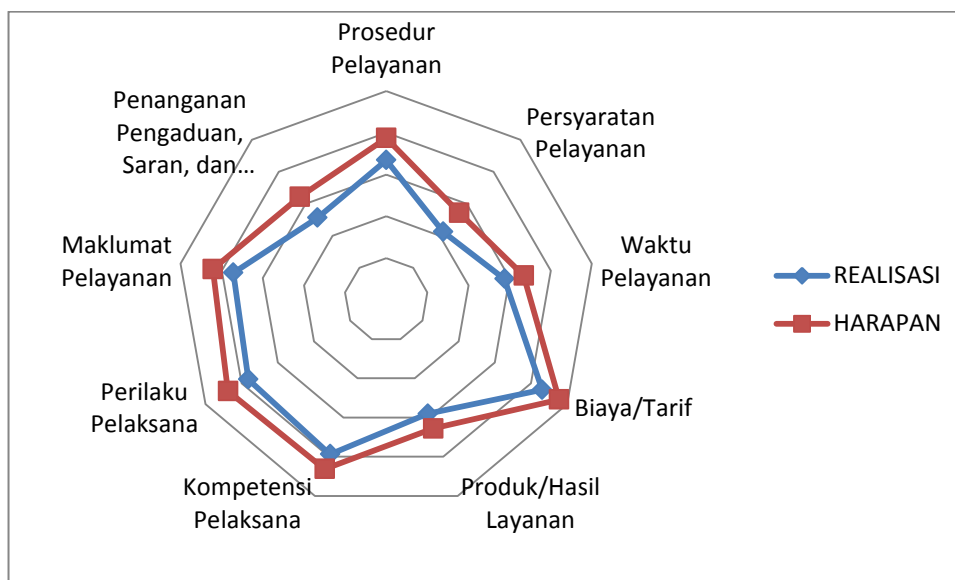
Tabel 3.1.
Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
Realisasi	3.5	3.2	3.4	3.7	3.4	3.6	3.6	3.5	3.3
Harapan	3.6	3.3	3.5	3.8	3.5	3.7	3.7	3.6	3.4

Sumber : Data SKM, 2020

Diagram Radar 3.1. Hubungan Perbandingan antara Performance (Realisasi Kinerja Pelayanan Publik) dengan Harapan Publik dalam pelatihan adalah sebagai berikut :

Diagram Radar 3.1.
Hubungan Performance dengan Harapan Publik



Sumber : Data SKM, 2020

Apabila diambil rata-rata untuk nilai realisasi/performance dan harapan maka akan diperoleh nilai realisasi sebesar 3,5 dan nilai harapan 3,6 (selisih/deviasi sebesar 0,1). Dengan melihat nilai rata-rata realisasi vs harapan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelatihan pada kuadran Cartesius masuk pada wilayah kuadran I, "**Tingkatkan Kinerja**" (high importance & low performance). Berdasarkan diagram radar tampak bahwa untuk penanganan pengaduan, dan prosedur pelayanan dalam pelatihan memerlukan adanya perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

C. NILAI SKM

Berikut adalah tabel hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) maka nilai Kinerja Unit Pelayanan Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat

sasaran kegiatan Tahun 2020 adalah 86,4 (Tabel hasil analisis nilai SKM dapat dilihat pada lembar lampiran)

Apabila dibandingkan dengan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin Tahun 2019 sebesar 80.25 maka tampak nilai SKM Tahun 2020 mengalami peningkatan nilai pelayanan sebesar 6,15.

D. OBSERVASI / PEMANTAUAN

Kegiatan pemantauan dilaksanakan utamanya pada saat pelaksanaan kegiatan pelatihan baik yang dilaksanakan di Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin, dari hasil pemantauan tersebut terdapat beberapa masukan/kritikan/saran dari peserta pelatihan maupun pelaksana kegiatan antara lain :

No	Lokasi Kegiatan	Saran & Kritik	Tindakan yg Dilakukan
1	Balatmas Banjarmasin (In house training)	Sarana dan Prasarana yang ada di balai sudah memadai patut dipertahankan dan ditingkatkan	Selalu rutin dan berkala dalam pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada di Balai
		Panitia selalu ada didalam kelas, walau tidak lengkap namun sudah dapat membantu peserta jika ada yang dibutuhkan saat proses belajar	Membuat pembagian tugas jaga didalam kelas secara bergilir

E. PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik peseta Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa :

1. Jenis Kelamin

Dari data karakteristik responden tampak bahwa mayoritas responden adalah pria (70%) dan sisanya wanita (30%). Hal ini disebabkan karena pada sampling peserta / responden SKM pada kegiatan yang dilaksanakan kurun waktu Januari s/d Mei 2020 adalah mayoritas berjenis kelamin pria. Untuk Responden terbanyak berasal dari kegiatan pelatihan Kebanyakan

peserta yang dikirim dari desa sasaran banyak berjenis kelamin pria. Dalam melaksanakan kegiatan pelatihan Balai Latihan Masyarakat (Balatmas) Banjarmasin selalu memperhatikan gender dan persamaan peranan wanita dalam pembangunan desa, daerah tertinggal, dan transmigrasi. Namun mengingat peserta pelatihan adalah peserta yang ditunjuk merupakan hasil musyawarah desa dan dikuatkan dalam sebuah Surat Penugasan dari kepala desa sehingga calon peserta yang mengikuti pelatihan adalah murni utusan dari desa dan tidak dapat diatur perbandingan jenis kelaminnya.

2. Usia

Responden dengan usia 31-45 th (43%), di ikuti dengan responden yang berusia 15-30th (34%) dan yang paling sedikit adalah respon dengan usia 46-60 th (23%).

Untuk kategori terbanyak berada pada usia produktif yaitu 31 s/d 45 tahun, hal ini sesuai karena mayoritas responden SKM adalah peserta pelatihan dan persyaratan peserta pelatihan salah satunya adalah usia produktif.

3. Pendidikan

Berdasarkan diagram 3.3. didapatkan data bahwa paling banyak responden memiliki tingkat pendidikan SLTA (43%), diikuti oleh responden dengan tingkat pendidikan SLTP (27%), selanjutnya responden dengan tingkat pendidikan Diploma / Sarjana sebanyak (17 %), dan responden dengan pendidikan SD sebanyak (13%).

Dengan adanya karakteristik pendidikan responden yang lebih baik memungkinkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat akan lebih lancar karena pemahaman responden dalam pengisian kuisisioner akan lebih baik. Demikian juga dalam memberikan masukan, saran dan kritik lebih berkualitas khususnya dibidang pelayanan pemberdayaan masyarakat.

4. Pekerjaan

Pada pengukuran SKM tahun 2020 ini untuk mata pencaharian / pekerjaan responden yang terbanyak bekerja sebagai wirausaha sebesar (50%), kemudian bekerja sebagai petani sebanyak (33%) diikuti oleh pekerjaan lainnya (17%). Berdasarkan observasi terhadap responden dikatakan bahwa sebagian besar adalah memiliki pekerjaan sebagai wirausaha.

Nilai SKM Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin menunjukkan point / nilai yang cukup bagus dan terdapat adanya trend peningkatan dalam kinerja pelayanan publik. Namun hal ini tidaklah menjadi titik kepuasan dalam memberikan pelayanan publik.

Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin bertekad untuk selalu meningkatkan kuantitas dan kualitas dalam pelayanan publik khususnya pada bidang pokok pelayanan pelatihan untuk mewujudkan masyarakat desa, daerah tertinggal, masyarakat adat, daerah perbatasan dan masyarakat transmigrasi yang berdaya / mandiri dan produktif.

Untuk itu terdapat beberapa point yang perlu diperbaiki pada kegiatan yang diamati yaitu :

No	Variabel Terukur	Kegiatan
		Pelatihan
1	Persyaratan Pelayanan	
2	Prosedur Pelayanan	
3	Waktu Pelayanan	
4	Biaya/Tarif Pelayanan	
5	Produk Pelayanan	
6	Kompetensi Pelaksana	
7	Perilaku Pelaksana	
8	Maklumat Pelayanan	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	√

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa perlu adanya perbaikan pelayanan publik di bidang :

- a. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan untuk kegiatan pelatihan, evaluasi pasca pelatihan dan pemberian informasi program kegiatan.

F. STRATEGI PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK

Untuk memperbaiki pelayanan publik dan tercapainya peningkatan nilai SKM tahun mendatang ditempuh beberapa langkah / strategi perbaikan dalam pelaksanaan kegiatan yaitu :

No	Kegiatan	Strategi Perbaikan Pelayanan
1	Pelatihan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	<ul style="list-style-type: none">• Efisiensi sumberdaya manusia melalui peningkatan kompetensi petugas fungsional PSM dan petugas pelaksana penyelenggara pelatihan• Peningkatan pengawasan dalam penyelenggaraan pelatihan• Pemeliharaan & perbaikan secara teratur terhadap sarpras pendukung kegiatan pelatihan baik asrama dan kelas.• Upaya koordinasi dan kerjasama dibidang pelatihan dan pemberdayaan masyarakat dengan pihak LPK, Dinas PMD / PMK serta pendamping Kabupaten / Provinsi

BAB IV

KESIMPULAN DAN PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Secara umum nilai Kinerja Unit Pelayanan Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin dalam memberikan pelayanan public terhadap masyarakat sasaran kegiatan Tahun 2020 adalah 86,4.
2. Apabila dibandingkan dengan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin Tahun 2019 sebesar 80,25 maka tampak nilai SKM Tahun 2020 mengalami peningkatan nilai pelayanan sebesar 6,15.
3. Strategi yang ditempuh untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu :

No	Kegiatan	Strategi Perbaikan Pelayanan
1	Pelatihan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	<ul style="list-style-type: none">• Efisiensi sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensi petugas fungsional PSM dan petugas pelaksana penyelenggara pelatihan• Peningkatan pengawasan dalam penyelenggaraan pelatihan• Pemeliharaan & perbaikan secara teratur terhadap sarpras pendukung kegiatan pelatihan baik asrama dan kelas.• Upaya koordinasi dan kerjasama dibidang pelatihan dan pemberdayaan masyarakat dengan pihak LPK, Dinas PMD/PMK serta pendamping Kabupaten/Provinsi



B. PENUTUP

Demikian laporan pengukuran Survey kepuasan masyarakat (SKM) ini disampaikan sebagai bahan informasi dan untuk perbaikan serta inovasi bidang pelayanan publik dimasa yang akan datang.

Kepala Balai

Pepen Ependi, SE.,MM
NIP. 19640511 198603 1 003

LAMPIRAN

**NILAI HARAPAN MASYARAKAT
BALAI LATIHAN MASYARAKAT BANJARMASIN TAHUN 2020**

KEGIATAN : PELATIHAN MASYARAKAT DESA, DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
5	3	4	3	4	3	4	4	4	4
6	3	4	3	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	3	3	4	3	4	4
8	4	4	3	4	3	4	3	4	4
9	3	4	4	3	3	4	4	4	4
10	3	3	4	4	3	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	3	4	4	3	3	3
13	4	3	3	4	3	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	3	4	3	4	4
19	4	4	3	4	4	3	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	4	4	4	4
22	4	3	4	4	3	3	4	3	3
23	4	4	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	4	3	3	4	3	3	4	4	3
26	3	3	3	4	3	4	4	4	4
27	4	4	3	4	3	4	4	4	3
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	4	4	4	4	3
30	3	3	4	4	4	4	3	4	3
31	4	3	3	4	3	4	4	4	3
32	4	4	4	4	3	4	3	4	3
33	3	3	4	3	3	3	4	4	3
34	3	4	3	4	4	3	4	4	3
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	4	4	4	4	4	3
37	4	3	4	4	3	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4
40	3	3	4	4	3	4	3	4	3
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	4	3	3	4	3
43	3	3	4	4	3	4	4	4	4
44	3	3	3	4	4	3	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	3	3	3	4	4	4	4	4	4
47	4	3	3	3	3	3	3	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	4	3	3	4	4	4	3	4	4
50	4	3	3	4	3	3	3	4	3
51	4	3	4	3	4	4	4	4	4
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	3	3	4	3	3	3
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	4	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3

57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100
101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114
115
116
117
118
119

3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	3	4	3	4	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	4	4	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	4	4	3

**NILAI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI LATIHAN MASYARAKAT BANJARMASIN TAHUN 2020**

KEGIATAN : PELATIHAN MASYARAKAT DESA, DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	4	3	3
7	4	3	4	3	3	4	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	4	3	3	3	4	3	3
10	3	3	4	4	3	4	4	3	3
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	3	4	4	3	3	3
13	4	3	3	4	3	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3
19	3	3	3	4	4	3	4	3	3
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	4	4	4	4
22	4	3	4	4	3	3	4	3	4
23	4	4	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	4	4	3
26	3	3	3	4	3	4	4	4	4
27	4	4	3	4	3	3	4	4	3
28	3	3	4	4	4	3	4	4	4
29	3	3	3	4	4	3	4	4	3
30	3	3	4	4	4	4	3	4	3
31	4	3	3	4	3	4	4	4	3
32	4	4	4	4	3	4	3	4	3
33	3	3	4	3	3	3	4	4	3
34	3	4	3	4	4	3	4	4	3
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	4	4	4	4	4	3
37	4	3	4	4	3	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4
40	3	3	4	4	3	4	3	4	3
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	4	3	3	4	3
43	3	3	4	4	3	4	4	4	4
44	3	3	3	4	4	3	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	4	4	4	3	4
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	4	3	3	4	4	4	3	4	4
50	4	3	3	4	3	3	3	4	3
51	4	3	4	3	4	4	4	4	4
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	4	3	3	3

56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100
101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114
115
116
117

3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	3	4	3	4	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	4	4	3
3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	4	3	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3

PELAYANAN PUBLIK YANG DILAKSANAKAN OLEH BALATMAS BANJARMASIN TAHUN ANGGARAN 2020

KEGIATAN	JUMLAH ORANG YANG DILAYANI	% DARI TOTAL
Pelatihan Masyarakat Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	160	100 %

RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BALATMAS BANJARMASIN TAHUN ANGGARAN 2020

Kegiatan	Jenis Kelamin		Umur			Pendidikan				Pekerjaan		
	Pria	Wanita	15 - 30 Th	31 - 45 Th	46 - 60 Th	SD	SLTP	SLTA	Diploma / Sarjana	Petani	Wirasaha	Lainnya
Pelatihan Masyarakat Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	112	48	55	69	36	21	42	69	28	53	80	27
JUMLAH %	70	30	34	43	23	13	26	43	18	33	50	17

LEMBAR ISIAN (KUISIONER)
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (KINERJA PELAYANAN PUBLIK) DAN HARAPAN
MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN BALAI LATIHAN MASYARAKAT BANJARMASIN

JENIS KEGIATAN :
PELATIHAN MASYARAKAT DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN
TRANSMIGRASI



KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAN INFORMASI
BALAI LATIHAN MASYARAKAT BANJARMASIN
TAHUN 2020

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (KINERJA PELAYANAN PUBLIK)

(PELATIHAN MASYARAKAT DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI)

Cara Pengisian : Berilah tanda conteng V pada pilihan yang menurut saudara sesuai (pilih salah satu)

DATA RESPONDEN			
Nomor Responden		
Umur tahun		
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan	
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD / SD ke bawah	<input type="checkbox"/> D1-D3-D4	<input type="checkbox"/> S1
	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> S2 ke atas
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Wirausaha/usahawan
	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/> Petani	<input type="checkbox"/> Lainnya

1. Bagaimanakah kemudahan prosedur pelayanan di Balatmas Banjarmasin ?

<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Puas
<input type="checkbox"/> Kurang puas	<input type="checkbox"/> Sangat puas

2. Bagaimanakah kesesuaian/kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Puas
<input type="checkbox"/> Kurang puas	<input type="checkbox"/> Sangat puas

3. Bagaimanakah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan ?

<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Puas
<input type="checkbox"/> Kurang puas	<input type="checkbox"/> Sangat puas

4. Pada paket kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin, peserta tidak dipungut biaya pelayanan. Bagaimanakah menurut saudara terhadap ketiadaan pungutan biaya pelayanan tersebut ?

<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Puas
<input type="checkbox"/> Kurang puas	<input type="checkbox"/> Sangat puas

5. Bagaimanakah kesesuaian dalam pemberitahuan perihal kesanggupan dan kewajiban penyelenggara pelatihan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar ?

<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Puas
<input type="checkbox"/> Kurang puas	<input type="checkbox"/> Sangat puas

6. Bagaimanakah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?

<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Puas
<input type="checkbox"/> Kurang puas	<input type="checkbox"/> Sangat puas

7. Bagaimanakah perilaku (kedisiplinan, tanggung jawab, dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan ?

<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Puas
<input type="checkbox"/> Kurang puas	<input type="checkbox"/> Sangat puas

8. Bagaimana pendapat saudara perihal keterbukaan informasi terkait dengan prosedur kegiatan dan informasi pelatihan oleh Balatmas Banjarmasin ?

<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Puas
<input type="checkbox"/> Kurang puas	<input type="checkbox"/> Sangat puas

9. Bagaimanakah kecepatan tindakan penanganan berupa perbaikan internal/eksternal untuk pengaduan, saran/masukan yang diberikan ?

<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Puas
<input type="checkbox"/> Kurang puas	<input type="checkbox"/> Sangat puas

SURVEY HARAPAN MASYARAKAT

1. Bagaimanakah menurut saudara perihal pentingnya kemudahan/kejelasan prosedur pelayanan di Balatmas Banjarmasin di kegiatan ini?
 Sangat Tidak Penting Penting
 Kurang Penting Sangat Penting
2. Bagaimanakah menurut saudara perihal pentingnya kesesuaian/kesamaan persyaratan pelayanan dgn jenis pelayanannya ?
 Sangat Tidak Penting Penting
 Kurang Penting Sangat Penting
3. Bagaimanakah menurut saudara perihal pentingnya kecepatan dalam memberikan pelayanan ?
 Sangat Tidak Penting Penting
 Kurang Penting Sangat Penting
4. Pada paket kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin, peserta tidak dipungut biaya pelayanan. Bagaimanakah menurut saudara perihal pentingnya ketiadaan pungutan biaya pelayanan tersebut ?
 Sangat Tidak Penting Penting
 Kurang Penting Sangat Penting
5. Bagaimanakah menurut saudara perihal pentingnya kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan/diterima oleh konsumen dengan standar pelayanan yang diberikan ?
 Sangat Tidak Penting Penting
 Kurang Penting Sangat Penting
6. Bagaimanakah menurut saudara perihal pentingnya kemampuan (kompetensi) petugas dalam memberikan pelayanan ?
 Sangat Tidak Penting Penting
 Kurang Penting Sangat Penting
7. Bagaimanakah menurut saudara perihal pentingnya perilaku petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan ke publik/masyarakat ?
 Sangat Tidak Penting Penting
 Kurang Penting Sangat Penting
8. Bagaimanakah menurut saudara perihal pentingnya pengundangan perihal pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan (maklumat pelayanan) ?
 Sangat Tidak Penting Penting
 Kurang Penting Sangat Penting
9. Bagaimanakah menurut saudara perihal pentingnya kecepatan tindakan penanganan berupa perbaikan internal/eksternal untuk pengaduan, saran/masukan yang diberikan ?
 Sangat Tidak Penting Penting
 Kurang Penting Sangat Penting

DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN

2020

