



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin-Nya sehingga penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi Tahun Anggaran 2014 dapat diselesaikan.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja Pusdiklat KEBTKE secara berkala. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat juga bertujuan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi Tahun Anggaran 2014 dan semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagai dokumen pendukung kegiatan di Lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi dan Unit Kerja lain yang membutuhkan.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Jakarta,
Kepala Pusdiklat
Ketenagalistrikan, Energi Baru,
Terbarukan dan Konservasi Energi

Hasril Nuzahar
NIP. 19570518 198703 1 001



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.3. Manfaat.....	2
1.4. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	2
BAB II	
METODOLOGI PELAKSANAAN.....	5
2.1. Persiapan	5
2.1.1. Penetapan Pelaksana	5
2.1.2. Penyiapan bahan	5
2.1.3. Penetapan Metoda Survei dan Penentuan Responden.....	6
2.2. Pengolahan Data.....	7
2.2.1. Metode Pengolahan Data	7
BAB III	
ANALISIS HASIL SURVEI	10
3.2. Data Demografis Responden dan Pengujian Kualitas data.....	10
3.2.1. Profil Usia Responden	10
3.2.2. Profil Jenis Kelamin Responden	12
3.2.3. Profil Pekerjaan Utama Responden.....	13
3.2.4. Kesimpulan Pengujian Kualitas Data.....	14
3.3. Kajian indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusklat KEBTKE Tahun 2014.....	14



3.4. Kajian indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Pelayanan.....	15
3.4.1. IKM penyelenggaraan Diklat Teknis Pengenalan Rencana Kerja Anggaran Dan Belanja Panas bumi	18
3.4.2. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis <i>English Presentation Skill</i>	19
3.4.3. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Penyusunan Spesifikasi Teknis HPS dan Penyusunan Kontrak Bagi PPK di Lingkungan KESDM Angkatan I	20
3.4.4. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Inspeksi Sistem Tenaga Listrik	21
3.4.5. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Gasifikasi Biomassa Untuk Pembangkit Listrik Angkatan II	22
3.4.6. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Evaluasi <i>Feasibility Study</i> PLTMH Angkatan III	23
3.4.7. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Instalasi Listrik Penerangan Dan Daya Fasa I	24
3.4.8. IKM Penyelenggaraan Diklat Dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Barang Dan Jasa.....	25
3.4.9. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Uji Laik Operasi PLTD Angkatan II	26
3.4.10. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Manajemen Kesekretariatan	27
3.4.11. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah Angkatan II	28
3.4.12. IKM Penyelenggaraan Diklat dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Bagi Pegawai Di Lingkungan KESDM Angkatan VIII	29
3.4.13. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Pemanfaatan Potensi Lokal Untuk Membangun Desa Mandiri/DME.....	30
3.4.14. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Penyusunan Study Kelayakan PLTS	31
3.4.15. IKM Penyelenggaraan Diklat Asesor Pengoperasian Pembangkit Tenaga Listrik.....	32
3.5. Tindak Lanjut Hasil Kajian IKM	33



BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan.....	34
4.2. Saran	34
4.3. Lampiran 1	35
4.4. Lampiran 2	36
4.5. Lampiran 3	37
4.6. Lampiran 4	38



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	8
Tabel 3.5. Tabel resume hasil IKM keseluruhan per jenis diklat	16
Tabel 3.6. Nilai per urut Diklat Teknis Pengenalan Rencana Kerja Anggaran dan Belanja Panas Bumi	18
Tabel 3.7. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis <i>English Presentation Skill</i>	19
Tabel 3.8. Nilai per urut pelayanan Diklat Penyusunan Spesifikasi Teknis HPS dan Penyusunan Kontrak Bagi PPK di Lingkungan KESDM Angkatan I	20
Tabel 3.9. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Inspeksi Sistem Tenaga Listrik .	21
Tabel 3.10. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Gasifikasi Biomassa Untuk Pembangkit Listrik Angkatan II	22
Tabel 3.11. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis <i>Evaluasi Feasibility Study</i> (FS PLTMH Angkatan III)	23
Tabel 3.12. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Instalasi Listrik Penerangan Dan Daya Fasa I	24
Tabel 3.13. Nilai per urut pelayanan Diklat Dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Barang Dan Jasa	25
Tabel 3.14. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Diklat Uji Laik Operasi PLTD Angkatan II	26
Tabel 3.15. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Manajemen Kesekretariatan	27
Tabel 3.16. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah Angkatan II	28
Tabel 3.17. Nilai per urut pelayanan Diklat Dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Bagi Pegawai di Lingkungan KESDM Angkatan VIII	29
Tabel 3.18. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Pemanfaatan Potensi Lokal Untuk Membangun Desa Mandiri Energi/DME	30
Tabel 3.19. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Penyusunan Study Kelayakan PLTS Terpusat	31
Tabel 3.20. Nilai per urut pelayanan Diklat Asesor Pengoperasian Pembangkit Tenaga Listrik	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.5. Grafik resume hasil IKM keseluruhan per jenis diklat 17



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya 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 aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) telah menetapkan unsur – unsur penilaian melalui pedoman umum penyusunan IKM yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Penetapan unsur penilaian disusun melalui penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan



dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

1.2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja Pusdiklat KEBTKE secara berkala. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat juga bertujuan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya

1.3. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :



1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;



-
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
 14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.



BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN

2.1. Persiapan

2.1.1. Penetapan Pelaksana

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dibentuk melalui Surat Keputusan Kepala Badan Diklat ESDM No. 285.K/73.07/BDL/2014 tanggal 20 Juni 2014 tentang Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pusat Pendidikan dan Pelatihan Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi Tahun Anggaran 2014.

2.1.2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terdapat pada lampiran 1.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.



c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.1.3. Penetapan Metoda Survei dan Penentuan Responden

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden (14 + 1) x 10 = 150 responden.

Responden dipilih secara acak dengan menggunakan prinsip *convenience sampling* yang diambil dari alumni diklat dan stakeholder. Surat resmi permohonan untuk menjadi responden dikirimkan kepada masing-masing alumni diklat dan stakeholder melalui email dan surat, kemudian pada responden melakukan pengisian kuesioner secara mandiri.



2.2. Pengolahan Data

2.2.1. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.



Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
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

Pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan entri data menggunakan aplikasi komputer maupun pengolahan data secara manual.

Untuk pengolahan data secara manual dilakukan dengan langkah sebagai berikut :

1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.



-
3. Pada tahun ini Pusdiklat KEBTKE mengambil data responden hanya kegiatan Diklat dikarenakan sesuai dengan *core* bisnis Pusdiklat KEBTKE yaitu penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan. Untuk tahun selanjutnya akan dilakukan pengembangan sesuai dengan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Pusdiklat KEBTKE



BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1. Waktu Pengumpulan Data dan Overview Terhadap Hasil Pengumpulan Data

Dalam penyusunan IKM Pusdiklat KEBTKE, kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam proses pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuesioner sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Responden Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Pusdiklat KEBTKE tahun 2014 berjumlah 242 orang yang diambil secara sampling terhadap beberapa diklat yang diselenggarakan oleh Pusdiklat KEBTKE. Periode pengisian kuesioner adalah 6 (enam) bulan terhitung mulai 1 Maret s.d. 30 Agustus 2014.

3.2. Data Demografis Responden dan Pengujian Kualitas data

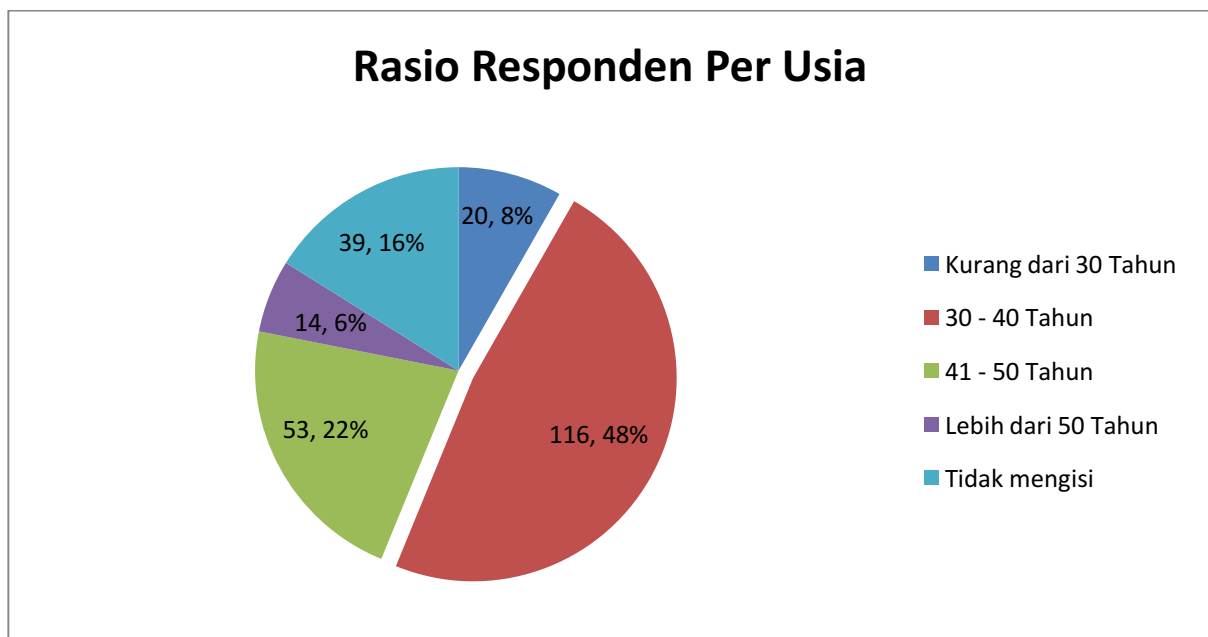
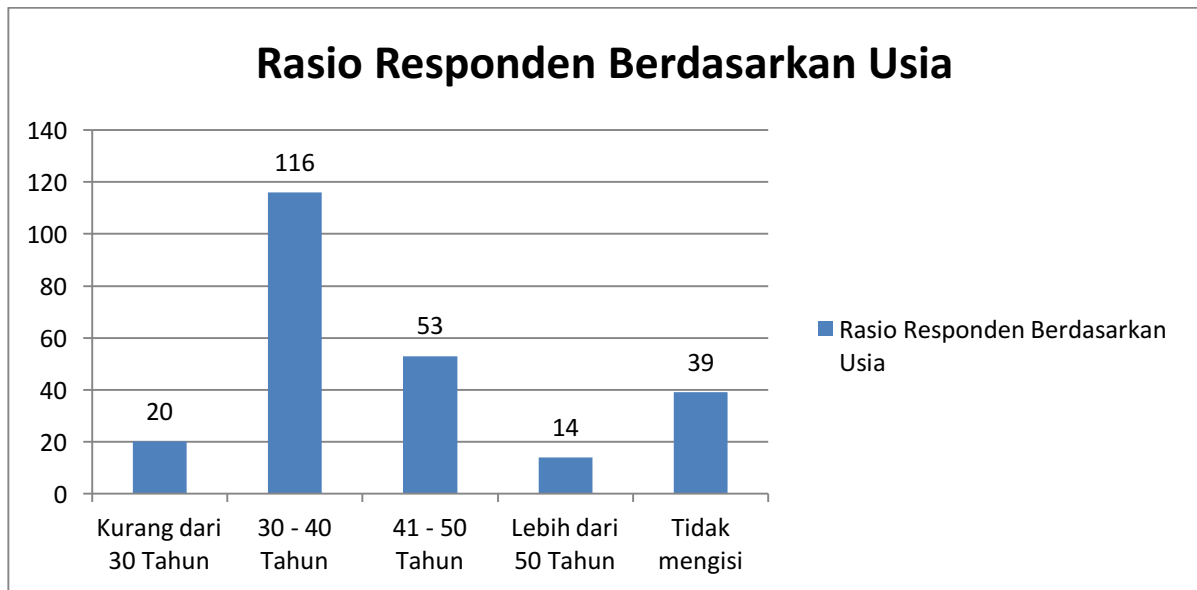
Informasi data responden dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas. Jumlah responden dalam penyusunan IKM berjumlah 242 orang, pencapaian target Pusdiklat KEBTKE melebihi dari jumlah responden yang ditetapkan yaitu 150 orang. Dari total responden tersebut dapat dianalisa berdasarkan profil usia responden, jenis kelamin responden dan katar belakang pekerjaan responden.

3.2.1. Profil Usia Responden

Mayoritas responden berusia dari 30 s.d. 40 tahun sebanyak 116 orang (47,93%) dari total responden, usia kurang dari 30 tahun sebanyak 20 orang (8,26%) dari total responden, usia dari 41 s.d. 50 tahun sebanyak 53 orang (21,90%) dari total responden dan usia lebih dari 50 tahun sebanyak 14 orang (5,79%) dari total responden. Sedangkan sisanya 39 orang (16,21%) dari total responden tidak mencantumkan data usia responden. Seperti terlihat pada tabel 3.1.dan gambar 3.1.



Tabel 3.1. Rasio usia responden



Gambar 3.1. Grafik rasio usia responden



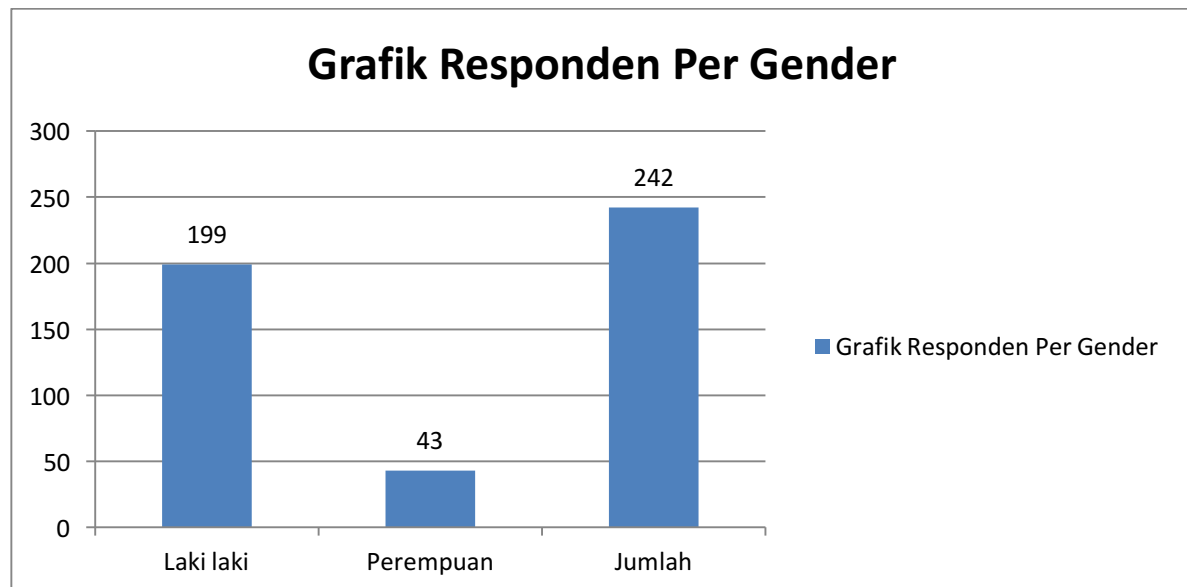
3.2.2. Profil Jenis Kelamin Responden

Mayoritas responden 199 orang berjenis kelamin laki-laki atau 82,23% dari total responden, 43 orang berjenis kelamin perempuan atau sekitar 17,77% dari total responden. Seperti pada tabel 3.2. dan gambar 3.2.

Hal ini dinilai wajar dikarenakan populasi peserta diklat didominasi oleh peserta dengan jenis kelamin laki-laki.

Tabel 3.2. Rasio jenis kelamin responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	199
2	Perempuan	43
	Jumlah Responden	242



Gambar 3.2. Grafik responden per gender

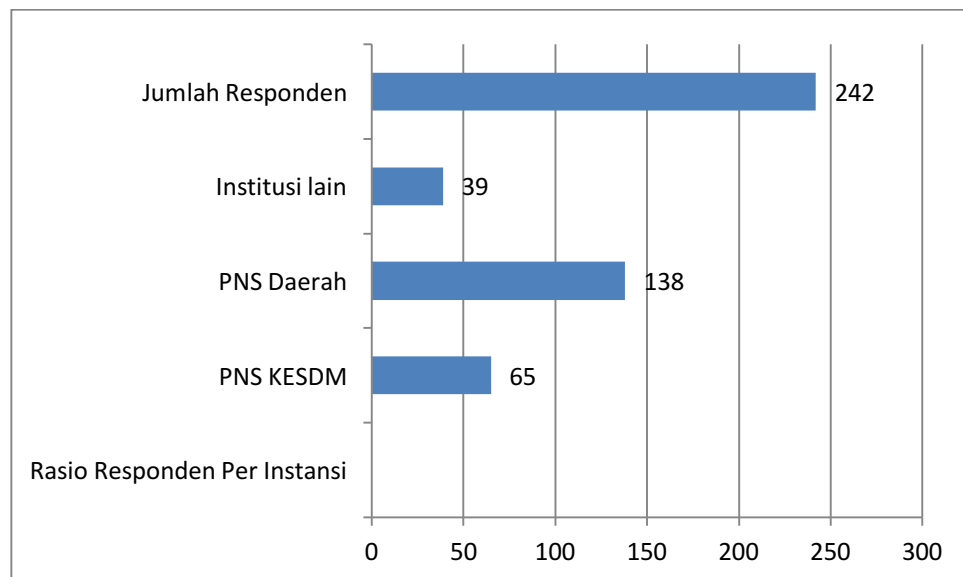


3.2.3. Profil Pekerjaan Utama Responden

Sesuai dengan tugas dan fungsi Pusdiklat KEBTKE untuk meningkatkan kompetensi aparatur Pemerintah Pusat, Daerah dan Institusi lain di bidang KEBTKE, maka rasio pekerjaan utama dari responden merupakan Institusi lain, Pemerintah Pusat di Lingkungan KESDM dan PNS Daerah. Responden dari KESDM berjumlah 65 orang responden atau 26,86% dari total responden. Responden yang berasal dari aparatur daerah berjumlah 138 orang atau sekitar 57,02% dan Responden dari Institusi Lain berjumlah 39 orang atau 16,12% Seperti dijelaskan pada tabel 3.3. dan gambar 3.3.

Tabel 3.3. Rasio pekerjaan utama responden

NO	INSTANSI	JUMLAH
1	PNS KESDM	65
2	PNS Daerah	138
3	Institusi Lain	39
	Jumlah Responden	242



Gambar 3.3. Grafik responden per instansi



3.2.4. Kesimpulan Pengujian Kualitas Data

Dari profil data demografis responden dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari responden dapat dipertanggungjawabkan reabilitasnya. Hal ini tercermin dari data sebaran usia responden yang mayoritas berada pada usia produktif muda dan bekerja pada Institusi lain, Instansi Pemerintah Pusat maupun Daerah. Usia produktif dianggap dapat memahami substansi kuesioner dan dapat menjawab pertanyaan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dengan mempertimbangkan factor-faktor yang dijadikan sebagai penimbang, seperti pelayanan secara sistematis maupun personal.

Dari data evaluasi diklat didapat hasil yang tidak jauh berbeda dari hasil kuesioner IKM. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang di berikan oleh responden merupakan data yang dapat dipertanggungjawabkan reabilitasnya.

3.3. Kajian indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pusdiklat KEBTKE Tahun 2014

Secara keseluruhan, pelayanan diklat di Pusdiklat KEBTKE dapat dinyatakan "BAIK". Hal ini dapat terlihat dari hasil perhitungan rata-rata penilaian 3,17 sebagaimana terlihat pada tabel 3.4 di bawah ini. Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar rata-rata penilaian di nilai 4.00.

Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Pusdiklat KEBTKE per Aspek

No.	Aspek	Nilai Rata-Rata
1	Prosedur pelayanan	3,10
2	Persyaratan Pelayanan	3,19
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,21
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,13
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,21
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,26
7	Kecepatan pelayanan	3,11
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,20
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,29
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,08
11	Kepastian biaya pelayanan	2,92
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,17
13	Kenyamanan lingkungan	3,22
14	Keamanan Pelayanan	3,27
Rata-rata Penilaian:		3,17



Dari tabel 3.4. terlihat bahwa keseluruhan aspek IKM terhadap pelayanan diklat di Pusdiklat KEBTKE berada pada range “BAIK”.

3.4. Kajian indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Pelayanan

Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat per penyelenggaraan diklat perlu dilakukan karena beberapa diklat memiliki prosedur penyelenggaraan yang berbeda, terutama untuk penyelenggaraan diklat yang dilakukan di luar kelas Pusdiklat KEBTKE agar dapat diketahui kualitas layanan yang diberikan.

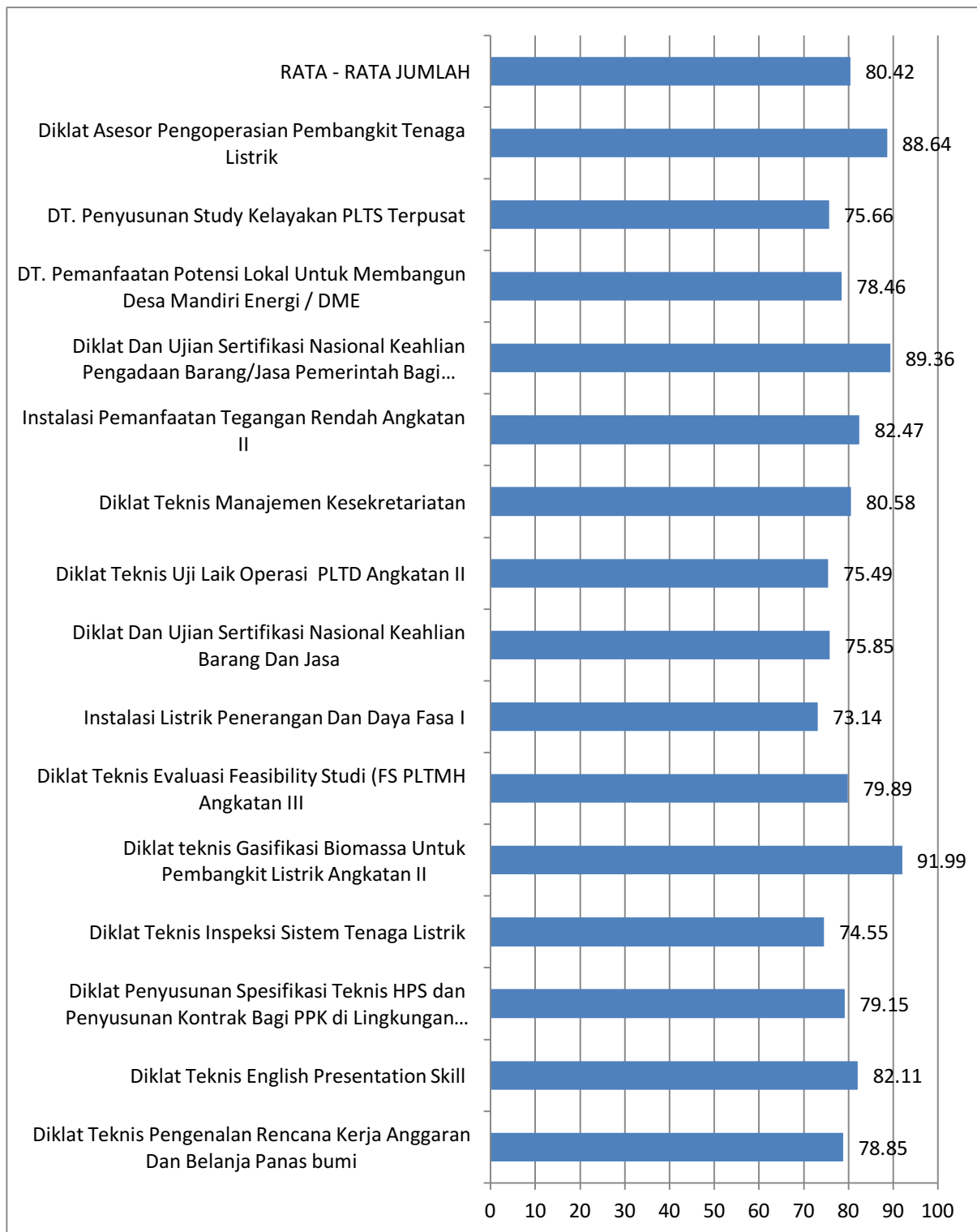
Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap tahun, pada tahun 2014 IKM dilakukan pada penyelenggaraan diklat dengan interval waktu 1 Maret s.d. 30 Agustus 2014.



Jumlah responden per jenis diklat dan hasil resume IKM keseluruhan diklat dapat dilihat pada tabel dibawan ini.

Tabel 3.5. Tabel resume hasil IKM keseluruhan per jenis diklat

NO	NAMA DIKLAT	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Diklat Teknis Pengenalan Rencana Kerja Anggaran dan Belanja Panas bumi	3,15	78,85	B	BAIK
2	Diklat Teknis <i>English Presentation Skill</i>	3,29	82,11	A	SANGAT BAIK
3	Diklat Teknis Penyusunan Spesifikasi Teknis HPS dan Penyusunan Kontrak Bagi PPK di Lingkungan KESDM Angkatan I	3,17	79,15	B	BAIK
4	Diklat Teknis Inspeksi Sistem Tenaga Listrik	2,98	74,55	B	BAIK
5	Diklat teknis Gasifikasi Biomassa Untuk Pembangkit Listrik Angkatan II	3,68	91,99	A	SANGAT BAIK
6	Diklat Teknis Evaluasi <i>Feasibility Study</i> (FS PLTMH Angkatan III)	3,20	79,89	B	BAIK
7	Diklat Teknis Instalasi Listrik Penerangan dan Daya Fasa I	2,93	73,14	B	BAIK
8	Diklat Dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Barang dan Jasa	3,03	75,85	B	BAIK
9	Diklat Teknis Uji Laik Operasi PLTD Angkatan II	3,02	75,49	B	BAIK
10	Diklat Teknis Manajemen Kesekretariatan	3,22	80,58	B	BAIK
11	Diklat Teknis Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah Angkatan II	3,30	82,47	A	SANGAT BAIK
12	Diklat Dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Bagi Pegawai di Lingkungan KESDM Angkatan VIII	3,57	89,36	A	SANGAT BAIK
13	Diklat Teknis Pemanfaatan Potensi Lokal Untuk Membangun Desa Mandiri Energi/DME	3,14	78,46	B	BAIK
14	Diklat Teknis Penyusunan Study Kelayakan PLTS Terpusat	3,03	75,66	B	BAIK
15	Diklat Asesor Pengoperasian Pembangkit Tenaga Listrik	3,55	88,64	A	SANGAT BAIK
	RATA - RATA JUMLAH	3.22	80,42	B	BAIK



Gambar 3.5.
Grafik resume hasil IKM keseluruhan per jenis diklat



3.4.1. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Pengenalan Rencana Kerja Anggaran Dan Belanja Panas bumi

Diklat Teknis Pengenalan Rencana Kerja Anggaran Dan Belanja Panas bumi dilaksanakan pada tanggal 17 s.d. 20 Maret 2014 di Jakarta dengan jumlah peserta 9 orang berasal dari PNS daerah dan Perguruan Tinggi.

Pelayanan Diklat Teknis Pengenalan Rencana Kerja Anggaran Dan Belanja Panas bumi secara umum disimpulkan “BAIK” seperti terlihat pada tabel 3.6 dan grafik 3.6.

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas 81,26 atau menjadi di interval sangat baik.

Tabel 3.6. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Pengenalan Rencana Kerja Anggaran Dan Belanja Panas bumi

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,00	0,25			
2	Persyaratan Pelayanan	3,00	0,25			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,33	0,28			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,00	0,25			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,22	0,27			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,11	0,26			
7	Kecepatan Pelayanan	3,11	0,26			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,11	0,26			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,44	0,29			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,89	0,24			
13	Kenyaman Lingkungan	3,44	0,29			
14	Keamanan Pelayanan	3,33	0,28			
Rata-rata Penilaian			3,15	78,85	B	BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.2. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis *English Presentation Skill*

Diklat Teknis *English Presentation Skill* dilaksanakan pada tanggal 03 s.d. 07 Maret 2014 di Jakarta dengan jumlah peserta 17 orang berasal dari PNS Kementerian ESDM.

Pelayanan Diklat Teknis *English Presentation Skill* secara umum dinilai "SANGAT BAIK". Seperti terlihat pada tabel 3.7. dan gambar 3.7.

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan mempertahankan bahkan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas nilai 82,15 dan tetap di Interval sangat baik.

Tabel 3.7. Nilai perurut pelayanan Diklat Teknis *English Presentation Skill*

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,12	0,26			
2	Persyaratan Pelayanan	3,35	0,28			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,18	0,26			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,18	0,26			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,35	0,28			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,35	0,28			
7	Kecepatan Pelayanan	3,18	0,26			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,24	0,27			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,47	0,29			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,24	0,27			
13	Kenyaman Lingkungan	3,47	0,29			
14	Keamanan Pelayanan	3,47	0,29			
Rata-rata Penilaian			3,29	82,15	A	SANGAT BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.3. IKM Penyelenggaraan Diklat Penyusunan Spesifikasi Teknis HPS dan Penyusunan Kontrak Bagi PPK di Lingkungan KESDM Angkatan I

Diklat Teknis Penyusunan Spesifikasi Teknis HPS dan Penyusunan Kontrak Bagi PPK di Lingkungan KESDM Angkatan I dilaksanakan pada tanggal 03 s.d. 07 Maret 2014 di Jakarta dengan jumlah peserta 7 orang berasal dari PNS Kementerian ESDM.

Pelayanan Diklat Penyusunan Spesifikasi Teknis HPS dan Penyusunan Kontrak Bagi PPK di Lingkungan KESDM Angkatan I secara umum dinilai "BAIK".

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas 81,26 atau menjadi di interval sangat baik.

Tabel 3.8. Nilai per urut pelayanan Diklat Penyusunan Spesifikasi Teknis HPS dan Penyusunan Kontrak Bagi PPK di Lingkungan KESDM Angkatan I

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,14	0,26			
2	Persyaratan Pelayanan	3,14	0,26			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,14	0,26			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,14	0,26			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,14	0,26			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,14	0,26			
7	Kecepatan Pelayanan	3,14	0,26			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,14	0,26			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,14	0,26			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,43	0,28			
13	Kenyaman Lingkungan	3,14	0,26			
14	Keamanan Pelayanan	3,29	0,27			
Rata-rata Penilaian			3,17	79,15	B	BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.4. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Inspeksi Sistem Tenaga Listrik

Diklat Teknis Inspeksi Sistem Tenaga Listrik dilaksanakan pada tanggal 24 s.d. 28 Maret 2014 di Pontianak dengan jumlah peserta 14 orang berasal dari PNS daerah.

Pelayanan Diklat Teknis Inspeksi Sistem Tenaga Listrik secara umum dinilai "BAIK". Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas 81,26 atau menjadi di interval sangat baik.

Tabel 3.9. Nilai per urutan pelayanan Diklat Teknis Inspeksi Sistem Tenaga Listrik

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,00	0,25			
2	Persyaratan Pelayanan	2,86	0,24			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,07	0,25			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,00	0,25			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,00	0,25			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,14	0,26			
7	Kecepatan Pelayanan	2,79	0,23			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,07	0,25			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,07	0,25			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,86	0,24			
13	Kenyaman Lingkungan	3,00	0,25			
14	Keamanan Pelayanan	3,07	0,25			
Rata-rata Penilaian			2,98	74,55	B	BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.5. IKM Penyelenggaraan Diklat teknis Gasifikasi Biomassa Untuk Pembangkit Listrik Angkatan II

Diklat teknis Gasifikasi Biomassa Untuk Pembangkit Listrik Angkatan II dilaksanakan pada tanggal 10 s.d. 14 Maret 2014 di Jakarta dengan jumlah peserta 12 orang berasal dari PNS daerah.

Pelayanan Diklat teknis Gasifikasi Biomassa Untuk Pembangkit Listrik Angkatan II secara umum dinilai "SANGAT BAIK". Seperti pada Tabel 3.10 dan Gambar 3.10. Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan mempertahankan bahkan akan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas nilai 91,99 dan mempertahankan di interval sangat baik.

Tabel 3.10. Nilai per urut pelayanan Diklat teknis Gasifikasi Biomassa Untuk Pembangkit Listrik Angkatan II

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,67	0,30			
2	Persyaratan Pelayanan	3,75	0,31			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,75	0,31			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,58	0,30			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,67	0,30			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,58	0,30			
7	Kecepatan Pelayanan	3,75	0,31			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,75	0,31			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,67	0,30			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,75	0,31			
13	Kenyaman Lingkungan	3,67	0,30			
14	Keamanan Pelayanan	3,75	0,31			
Rata-rata Penilaian			3,68	91,99	A	SANGAT BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.6. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Evaluasi Feasibility Study (FS PLTMH Angkatan III)

Diklat Teknis Evaluasi Feasibility Study (FS PLTMH Angkatan III) dilaksanakan pada tanggal 21 s.d. 25 April 2014 di Jambi dengan jumlah peserta 20 orang berasal dari PNS Kementerian ESDM dan PNS daerah

Pelayanan Diklat Teknis Evaluasi Feasibility Study (FS PLTMH Angkatan III) secara umum dinilai “BAIK”.

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas 81,26 atau menjadi di interval sangat baik.

Tabel 3.11.

Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Evaluasi Feasibility Study (FS PLTMH Angkatan III)

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2,95	0,24			
2	Persyaratan Pelayanan	2,95	0,24			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,35	0,28			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,20	0,27			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,40	0,28			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,45	0,29			
7	Kecepatan Pelayanan	3,10	0,26			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,25	0,27			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,35	0,28			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,00	0,25			
13	Kenyaman Lingkungan	3,25	0,27			
14	Keamanan Pelayanan	3,25	0,27			
Rata-rata Penilaian			3,20	79,89	B	BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.7. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Instalasi Listrik Penerangan Dan Daya Fasa I

Diklat Teknis Instalasi Listrik Penerangan Dan Daya Fasa I dilaksanakan pada tanggal 18 s.d. 23 Juli 2014 di Jakarta dengan jumlah peserta 12 orang berasal dari Asosiasi/Instansi lain.

Pelayanan Diklat Teknis Instalasi Listrik Penerangan Dan Daya Fasa I secara umum dinilai "BAIK".

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas 81,26 atau menjadi di interval sangat baik.

Tabel 3.12. Nilai per urutan pelayanan Diklat Teknis Instalasi Listrik Penerangan Dan Daya Fasa I

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2,75	0,23			
2	Persyaratan Pelayanan	3,00	0,25			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,83	0,24			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,83	0,24			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,00	0,25			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,92	0,24			
7	Kecepatan Pelayanan	2,75	0,23			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,92	0,24			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,00	0,25			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,83	0,24			
13	Kenyaman Lingkungan	3,25	0,27			
14	Keamanan Pelayanan	3,17	0,26			
Rata-rata Penilaian			2,93	73,14	B	BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.8. IKM Penyelenggaraan Diklat dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Barang dan Jasa

Diklat dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Barang dan Jasa dilaksanakan pada tanggal 19 s.d. 23 Juni 2014 di Bogor dengan jumlah peserta 18 orang berasal dari PNS Kementerian ESDM dan daerah.

Pelayanan Diklat dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Barang Dan Jasa secara umum dinilai "BAIK".

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas 81,26 atau menjadi di interval sangat baik.

Tabel 3.13. Nilai per urut pelayanan Diklat dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Barang dan Jasa

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2,89	0,24			
2	Persyaratan Pelayanan	3,06	0,25			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,94	0,24			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,83	0,24			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,94	0,24			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,00	0,25			
7	Kecepatan Pelayanan	3,17	0,26			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,11	0,26			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,06	0,25			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,06	0,25			
13	Kenyaman Lingkungan	3,33	0,28			
14	Keamanan Pelayanan	3,17	0,26			
Rata-rata Penilaian			3,03	75,85	B	BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.9. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Uji Laik Operasi PLTD Angkatan II

Diklat Teknis Uji Laik Operasi PLTD Angkatan II dilaksanakan pada tanggal 9 s.d. 13 Juni 2014 di Jakarta dengan jumlah peserta 27 orang berasal dari PNS daerah.

Pelayanan Diklat Teknis Uji Laik Operasi PLTD Angkatan II secara umum dinilai "BAIK". Seperti pada Tabel 3.14 dan Gambar 3.14.

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas 81,26 atau menjadi di interval sangat baik.

Tabel 3.14. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Uji Laik Operasi PLTD Angkatan II

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,05	0,25			
2	Persyaratan Pelayanan	2,90	0,24			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,81	0,23			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,10	0,26			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,10	0,26			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,19	0,26			
7	Kecepatan Pelayanan	2,86	0,24			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,00	0,25			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,14	0,26			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,19	0,26			
13	Kenyaman Lingkungan	2,90	0,24			
14	Keamanan Pelayanan	3,14	0,26			
Rata-rata Penilaian			3,02	75,49	B	BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.10. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Manajemen Kesekretariatan

Diklat Teknis Manajemen Kesekretariatan dilaksanakan pada tanggal 23 s.d. 27 Juni 2014 di Jakarta dengan jumlah peserta 18 orang berasal dari PNS Kementerian ESDM.

Pelayanan Diklat Teknis Manajemen Kesekretariatan secara umum dinilai “BAIK”. Seperti pada Tabel 3.15 dan Gambar 3.15.

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas 81,26 atau menjadi di interval sangat baik.

Tabel 3.15. Nilai perurut pelayanan Diklat Teknis Manajemen Kesekretariatan

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,22	0,27			
2	Persyaratan Pelayanan	3,44	0,29			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,28	0,27			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,22	0,27			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,28	0,27			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,39	0,28			
7	Kecepatan Pelayanan	3,22	0,27			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,28	0,27			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,39	0,28			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,00	0,25			
13	Kenyaman Lingkungan	3,00	0,25			
14	Keamanan Pelayanan	3,11	0,26			
Rata-rata Penilaian			3,22	80,58	B	BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.11. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah Angkatan II

Diklat Teknis Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah Angkatan II dilaksanakan pada tanggal 23 s.d. 27 Juni 2014 di Jakarta dengan jumlah peserta 18 orang berasal dari PNS Kementerian ESDM dan Daerah.

Pelayanan Diklat Teknis Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah Angkatan II secara umum dinilai "SANGAT BAIK".

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan mempertahankan bahkan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM pada nilai 100 dan tetap di Interval sangat baik.

Tabel 3.16. Nilai per urutan pelayanan Diklat Teknis Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah Angkatan II

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,44	0,29			
2	Persyaratan Pelayanan	3,50	0,29			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,39	0,28			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,28	0,27			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,39	0,28			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,41	0,28			
7	Kecepatan Pelayanan	3,17	0,26			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,17	0,26			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,17	0,26			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,28	0,27			
13	Kenyaman Lingkungan	3,28	0,27			
14	Keamanan Pelayanan	3,28	0,27			
Rata-rata Penilaian			3,30	82,47	A	SANGAT BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.12. IKM Penyelenggaraan Diklat Dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Bagi Pegawai di Lingkungan KESDM Angkatan VIII

Diklat Dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Bagi Pegawai di Lingkungan KESDM Angkatan VIII dilaksanakan pada tanggal 23 s.d. 27 Juni 2014 di Jakarta dengan jumlah peserta 15 orang berasal dari PNS Kementerian ESDM.

Pelayanan Diklat Dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Bagi Pegawai di Lingkungan KESDM Angkatan VIII secara umum dinilai "SANGAT BAIK". Seperti pada Tabel 3.17 dan Gambar 3.17.

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan mempertahankan bahkan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM pada nilai 100 dan tetap di Interval sangat baik.

Tabel 3.17. Nilai per urut pelayanan Diklat Dan Ujian Sertifikasi Nasional Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Bagi Pegawai di Lingkungan KESDM Angkatan VIII

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,60	0,30			
2	Persyaratan Pelayanan	3,80	0,32			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,80	0,32			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,60	0,30			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,47	0,29			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,53	0,29			
7	Kecepatan Pelayanan	3,60	0,30			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,60	0,30			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,60	0,30			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,47	0,29			
13	Kenyaman Lingkungan	3,53	0,29			
14	Keamanan Pelayanan	3,47	0,29			
Rata-rata Penilaian			3,57	89,36	A	SANGAT BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.13. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Pemanfaatan Potensi Lokal Untuk Membangun Desa Mandiri Energi / DME

Diklat Teknis Pemanfaatan Potensi Lokal Untuk Membangun Desa Mandiri Energi / DME dilaksanakan pada tanggal 14 s.d. 18 Juli 2014 di Jakarta dengan jumlah peserta 16 orang berasal dari PNS daerah.

Pelayanan Diklat Teknis Pemanfaatan Potensi Lokal Untuk Membangun Desa Mandiri Energi / DME secara umum dinilai "BAIK".

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas 81,26 atau menjadi di interval sangat baik.

Tabel 3.18. Nilai per urut pelayanan Diklat Teknis Pemanfaatan Potensi Lokal Untuk Membangun Desa Mandiri Energi / DME

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2,75	0,23			
2	Persyaratan Pelayanan	3,19	0,26			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,19	0,26			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,13	0,26			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,13	0,26			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,19	0,26			
7	Kecepatan Pelayanan	3,06	0,25			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,31	0,27			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,25	0,27			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,25	0,27			
13	Kenyaman Lingkungan	3,19	0,26			
14	Keamanan Pelayanan	3,19	0,26			
Rata-rata Penilaian			3,14	78,46	B	BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.14. IKM Penyelenggaraan Diklat Teknis Penyusunan Study Kelayakan PLTS Terpusat

Diklat Teknis Penyusunan Study Kelayakan PLTS Terpusat dilaksanakan pada tanggal 14 s.d. 18 Juli 2014 di Manokwari dengan jumlah peserta 13 orang berasal dari PNS daerah.

Pelayanan Diklat Teknis Penyusunan Study Kelayakan PLTS Terpusat secara umum dinilai “BAIK”. Seperti pada Tabel 3.19 dan Gambar 3.19.

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan mempertahankan bahkan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM pada nilai 100 dan tetap di Interval sangat baik.

Tabel 3.19. Nilai per urutan pelayanan Diklat Teknis Penyusunan Study Kelayakan PLTS Terpusat

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2,77	0,23			
2	Persyaratan Pelayanan	2,77	0,23			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,92	0,24			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,85	0,24			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,00	0,25			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,31	0,27			
7	Kecepatan Pelayanan	2,77	0,23			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,00	0,25			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,31	0,27			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					
11	Kepastian Biaya Pelayanan					
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,31	0,27			
13	Kenyaman Lingkungan	3,08	0,26			
14	Keamanan Pelayanan	3,38	0,28			
Rata-rata Penilaian			3,03	75,66	B	BAIK

Ket: Untuk kolom Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan tidak di isi karena sumber dananya berasal dari APBN.



3.4.15. IKM Penyelenggaraan Diklat Asesor Pengoperasian Pembangkit Tenaga Listrik

Diklat Asesor Pengoperasian Pembangkit Tenaga Listrik dilaksanakan pada tanggal 25 s.d. 27 Agustus 2014 di Jakarta dengan jumlah peserta 26 orang berasal dari Perusahaan Swasta.

Pelayanan Diklat Asesor Pengoperasian Pembangkit Tenaga Listrik secara umum dinilai "BAIK". Seperti pada Tabel 3.20 dan Gambar 3.20.

Pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM di atas 81,26 atau menjadi di interval sangat baik.

Tabel 3.20. Nilai per urutan pelayanan Diklat Asesor Pengoperasian Pembangkit Tenaga Listrik

No.	Aspek	Nilai Rata-rata	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,08	0,26			
2	Persyaratan Pelayanan	3,08	0,26			
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,12	0,26			
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,96	0,25			
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,12	0,26			
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,16	0,26			
7	Kecepatan Pelayanan	3,04	0,25			
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,04	0,25			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,28	0,27			
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,08	0,26			
11	Kepastian Biaya Pelayanan	2,92	0,24			
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,04	0,25			
13	Kenyaman Lingkungan	2,76	0,23			
14	Keamanan Pelayanan	3,04	0,25			
Rata-rata Penilaian			3,55	88,64	B	BAIK



3.5. Tindak Lanjut Hasil Kajian IKM

Sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, maka hasil penilaian IKM tersebut harus ditindaklanjuti. Maka dengan adanya hasil pengolahan IKM Pusdiklat KEBTKE akan menindak lanjuti, seperti berikut:

1. Nilai Interval Konversi IKM di tahun 2013 adalah 80,28 dan di tahun 2014 ini sudah meningkat menjadi 80,42. Meskipun telah meningkat untuk tahun 2015 pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE akan lebih meningkatkan di semua aspek agar Nilai Interval Konversi IKM yang sebelumnya 80,42 menjadi di atas 81,26 atau menjadi interval sangat baik
2. Untuk aspek yang perlu diperhatikan seperti:
 - a. Prosedur Pelayanan (dari hasil pengelolaan terdapat nilai 1 dengan jumlah 10 responden), untuk menindaklanjutinya pengelola diklat harus lebih meningkatkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan sesuai SOP yang ada
 - b. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (dari hasil pengelolaan terdapat nilai 2 dengan jumlah 21 responden), untuk menindaklanjutinya pengelola diklat harus lebih meningkatkan kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
 - c. Kecepatan Pelayanan (dari hasil pengelolaan terdapat nilai 2 dengan jumlah 26 responden), untuk menindaklanjutinya pengelola diklat harus lebih memperhatikan dan meningkatkan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
 - d. Kepastian Jadwal Pelayanan (dari hasil pengelolaan terdapat nilai 2 dengan jumlah 36 responden), untuk menindaklanjutinya pengelola diklat harus lebih meningkatkan pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan agar susunan acara yang sudah terjadwal tidak berubah.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan tools/perangkat yang digunakan dalam mengukur tingkat pencapaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pusdiklat KEBTKE.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, telah ditetapkan 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Jumlah responden dalam penyusunan IKM sebanyak 242 orang responden alumni diklat yang diselenggarakan oleh Pusdiklat KEBTKE terhitung mulai tanggal 1 Maret s.d. 30 Agustus 2014.

Secara keseluruhan, penilaian per aspek IKM dan penilaian IKM per diklat di Pusdiklat KEBTKE dapat dinyatakan "BAIK" dengan nilai 80,42.

4.2. Saran

Meskipun secara keseluruhan penilaian IKM di Pusdiklat KEBTKE mendapat nilai "BAIK, namun hal ini mencerminkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap aspek penilaian tersebut masih belum maksimal karena belum mencapai di penilaian "SANGAT BAIK".

Untuk meningkatkan pelayanan pada semua aspek maka pengelola diklat Pusdiklat KEBTKE untuk lebih memperhatikan kekurangan-kurangnya dalam mengelola diklat di setiap aspeknya, salah satunya adalah dengan mensosialisasikan SOP penyelenggaraan diklat ke seluruh pengelola, membuat persyaratan peserta diklat lebih jelas atau mengikutsertakan pengelola dan pimpinan untuk diklat TOC dan MOT untuk lebih meningkatkan pelayanan.



LAMPIRAN 1



LAMPIRAN 2



LAMPIRAN 3