

# LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KETENAGALISTRIKAN, ENERGI BARU TERBARUKAN  
DAN KONSERVASI ENERGI**

**TAHUN 2018**



**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL REPUBLIK INDONESIA  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL  
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KETENAGALISTRIKAN, ENERGI BARU TERBARUKAN DAN  
KONSERVASI ENERGI**

Jalan Poncol Raya No. 39 Ciracas Jakarta Timur  
Telp. (021) 8729101 s.d. 06 Fax. (021) 8729109





---

## KATA PENGANTAR

Pertama - tama marilah kita panjatkan puji dan rasa syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin-Nya sehingga penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi Tahun 2018 dapat diselesaikan.

Penyusunan Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2018 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja PPSDM KEBTKE sesuai tugas dan fungsi yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri ESDM No. 13 Tahun 2016 tentang organisasi dan tata laksana Kementerian ESDM, Survey dilakukan secara berkala. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat juga bertujuan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Dengan telah suksesnya penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat ini, diharapkan dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat kepada pimpinan sebagai bahan pengambilan keputusan sesuai dengan kondisi yang terjadi, serta penentuan kebijakan.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi Tahun 2018.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagai dokumen pendukung kegiatan di Lingkungan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi dan Unit Kerja lain yang membutuhkan.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2018  
Kepala,

Ir. Umi Asngadah, M.T.  
NIP. 19600623 198903 2 001



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I .....	5
PENDAHULUAN .....	5
1.1. Latar Belakang.....	5
1.2. Maksud dan Tujuan .....	6
1.3. Manfaat .....	6
1.4. Dasar Hukum.....	6
BAB II .....	7
METODOLOGI PELAKSANAAN .....	7
2.1. Persiapan.....	7
2.1.1. Penetapan Pelaksana .....	7
2.1.2. Penyiapan Bahan .....	7
2.1.3. Penetapan Metoda Survei dan Penentuan Responden .....	9
2.2. Pengolahan Data .....	10
2.2.1. Klarifikasi Hasil Survei .....	10
2.2.2. Input Data.....	10
2.2.3. Verifikasi Hasil Input Data.....	10
2.2.4. Pengolahan Data.....	10
BAB III .....	12
ANALISIS HASIL SURVEI.....	12
3.1. Waktu Pengumpulan Data dan Overview Terhadap Hasil Pengumpulan Data .....	12
3.1. Waktu Pengumpulan Data dan Overview Terhadap Hasil Pengumpulan Data .....	12
3.2. Analisis Berdasarkan Profil Responden .....	12
3.2.1. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Masyarakat.....	13
3.2.2. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Aparatur.....	13



3.2.3. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Industri.....	14
3.3. Analisis SKM per Diklat Bagi Masyarakat.....	15
3.3.1. DT. PLTS Pengelola (19 Februari – 3 Maret 2018).....	16
3.3.2. DT. PLTS Pengelola (12 – 24 Maret 2018) .....	18
3.3.3. DT. PLTBg Komunal (19 – 24 Maret 2018).....	21
3.3.4. DT. PLTMH Pengelola (19 – 30 Maret 2018).....	23
3.3.5. DT. PLTS Pengelola (3 – 14 April 2018).....	25
3.3.6. DT. PLTMH Pengelola (21 Mei – 1 Juni 2018).....	26
3.3.7. DT. PLTBg Komunal (9 – 14 Juni 2018) .....	27
3.3.8 DT. PLTBg Komunal (9 – 14 Juli 2018) .....	28
3.3.9. DT. PLTBg Komunal (6 – 11 Agustus 2018) .....	29
3.4. Analisis SKM per Diklat Bagi Aparatur .....	30
3.4.1. DT. Pengaturan Tarif Listrik Pada Wilayah Usaha (5 – 10 Maret 2018) .....	31
3.4.2. Diklat Fungsional Inspektur Ketenagalistrikan Pertama (12 – 23 Maret 2018) .....	33
3.4.3. DT. Audit Energi Pada Bangunan Gedung (12 – 17 Maret 2018) .....	36
3.5. Analisis SKM per Diklat Bagi Industri .....	38
3.5.1. DT. Asesor Pembangkit (26 Februari – 3 Maret 2018).....	39
3.5.2. DT. Asesor Distribusi (5 – 10 Maret 2018) .....	42
3.5.3. DT. Asesor Distribusi (26 – 28 Maret 2018).....	44
3.5.4. DT. Audit Energi (3 – 6 April 2018) .....	46
3.5.5. DT. POM Panas Bumi (16 – 18 Juli 2018).....	47
3.5.6. DT. Auditor Energi Pada Industri (16 – 19 Juli 2018) .....	48
3.5.7 DT. Manajer Energi Pada Industri (30 Juli – 1 Agustus 2018).....	49
3.5.8. DT. POP Panas Bumi (3 – 5 September 2018).....	50
3.5.9. DT. Auditor Energi Pada Industri (3 – 6 September 2018) .....	51
3.5.10. DT. Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah (3 – 6 September 2018) .....	52
3.5.11. DT. POP Panas Bumi (8 – 9 Oktober 2018).....	53
3.5.12 DT. Manajer Energi Pada Industri (8 – 9 Oktober 2018) .....	54



---

3.5.13 DT. Asesor Pembangkit (25 – 28 Oktober 2018) .....	55
3.5.14 DT. Asesor Distribusi (25 – 28 Oktober 2018) .....	56
3.5.14 DT. Asesor Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik (1 – 4 November 2018) .....	57
3.6. Analisis SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Keseluruhan .....	58
3.7. Prioritas Perbaikan .....	60
3.7.1. Saran Perbaikan dan Kekuatan Terhadap Penyelenggaraan Diklat Masyarakat .....	60
3.7.2. Saran Perbaikan dan Kekuatan Terhadap Penyelenggaraan Diklat Industri .....	61
BAB IV .....	63
PENUTUP .....	63
1.1. Kesimpulan .....	63
4.2. Saran .....	63



---

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. 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.

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 survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu, data survei kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dan hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Di PPSDM KEBTKE, masyarakat yang dimaksud adalah alumni diklat serta instansi yang memanfaatkan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh PPSDM KEBTKE, dalam hal ini aparatur dinas ESDM tingkat provinsi/kabupaten/kota seluruh Indonesia serta stakeholder terkait dan PNS KESDM. Sejak tahun 2013 PPSDM KEBTKE telah menyusun kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan setiap tahunnya dalam rangka penyempurnaan kepuasan masyarakat pada umumnya dan aparatur pada khususnya.



## 1.2. Maksud dan Tujuan

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

## 1.3. Manfaat

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Memperoleh gambaran (*feedback*) mengenai tuntutan dan harapan peserta diklat sebagai indikator kepuasan;
2. Memetakan tingkat pemenuhan/kesesuaian layanan PPSDM KEBTKE terhadap tuntutan dan harapan peserta Diklat;
3. Sebagai masukan bagi manajemen PPSDM KEBTKE dalam meningkatkan pelayanan (*Service Improvements*) kepada peserta diklat.

## 1.4. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi pemerintah.
3. Surat Edaran Nomor: 4/M.PAN-RB/RB/2012 tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tanggal 2 Mei 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.





---

## **BAB II**

### **METODOLOGI PELAKSANAAN**

#### **2.1. Persiapan**

##### **2.1.1. Penetapan Pelaksana**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dibentuk melalui Surat Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran No. 28 K/68/KPA/2018 tanggal 5 Maret 2018 tentang Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi Tahun Anggaran 2018, sebagaimana terdapat pada Lampiran 1.

##### **2.1.2. Penyiapan Bahan**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner yang disebarakan terdiri dari 3 jenis kuesioner, yaitu sebagai berikut :

- 1) SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Industri.
- 2) SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Masyarakat.
- 3) SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Aparatur.

Bentuk kuesioner sebagaimana terdapat pada lampiran 2.

###### **b. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 9 (sembilan) pertanyaan yaitu:

###### **1) Persyaratan**

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

###### **2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

###### **3) Waktu Penyelesaian**



Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif \*)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan 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. SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Masyarakat. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana \*\*)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana \*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

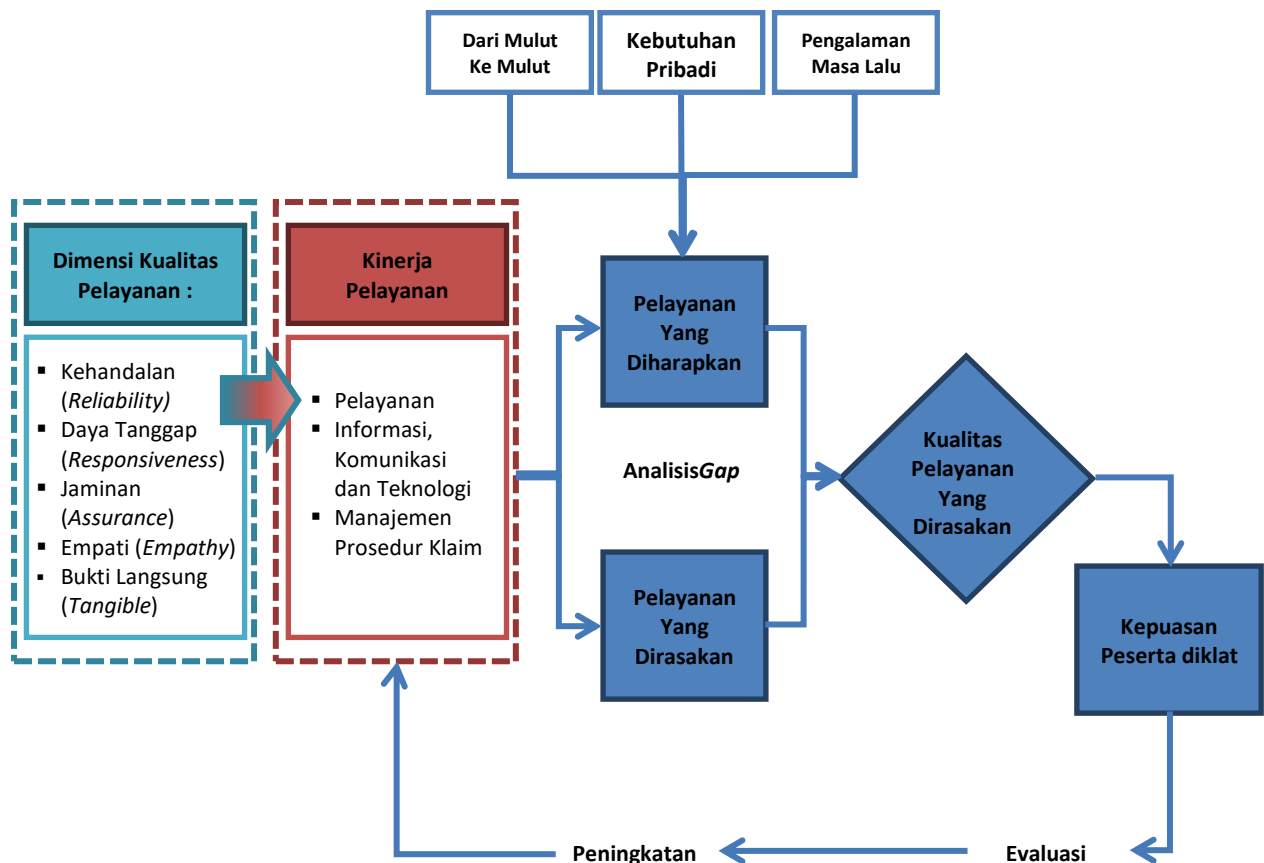
c. Bentuk Jawaban

Bentuk pertanyaan kuesioner berupa pertanyaan tertutup. Pada pertanyaan tertutup, bentuk jawaban berupa penilaian akan kenyataan yang dirasakan oleh peserta diklat untuk setiap layanan, mulai dari tidak memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Untuk kategori tidak memuaskan diberi nilai persepsi 1, kurang memuaskan diberi nilai persepsi 2, memuaskan diberi nilai 3, sangat memuaskan diberi nilai persepsi 4.



### 2.1.3. Penetapan Metoda Survei dan Penentuan Responden

Data Survei Kepuasan Masyarakat dikumpulkan melalui survei menggunakan perangkat kuesioner. Kuesioner ini disebar pada saat diadakannya penyenggaraan diklat/sosialisasi/seminar oleh PPSDM KEBTKE. Metode yang digunakan adalah metode *Importance-Performance Analysis (IMPA)*, yang merupakan metode yang membandingkan antara hal yang diharapkan oleh peserta (*importance*) dengan apa yang dirasakan peserta (*performance*) terhadap pelayanan yang diberikan. Perbedaan keduanya merupakan *gap* yang dijadikan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan kedepannya. Gambar 2.1 berikut dapat menjelaskan bagaimana model gap yang diterapkan untuk mengetahui kepuasan peserta diklat PPSDM KEBTKE.



**Gambar 2.1. Model Gap Kualitas Pelayanan PPSDM KEBTKE**

Responden adalah peserta diklat yang merupakan alumni diklat serta instansi yang memanfaatkan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh PPSDM



KEBTKE, dalam hal ini aparaturnya di tingkat provinsi/kabupaten/kota seluruh Indonesia serta stakeholder terkait, PNS KESDM dan masyarakat.

## **2.2. Pengolahan Data**

### **2.2.1. Klarifikasi Hasil Survei**

Klarifikasi dilakukan untuk mengetahui kualitas hasil kuesioner yang telah diperoleh untuk menghindari terjadinya kesalahan pengambilan sampel (*garbage in – garbage out*).

### **2.2.2. Input Data**

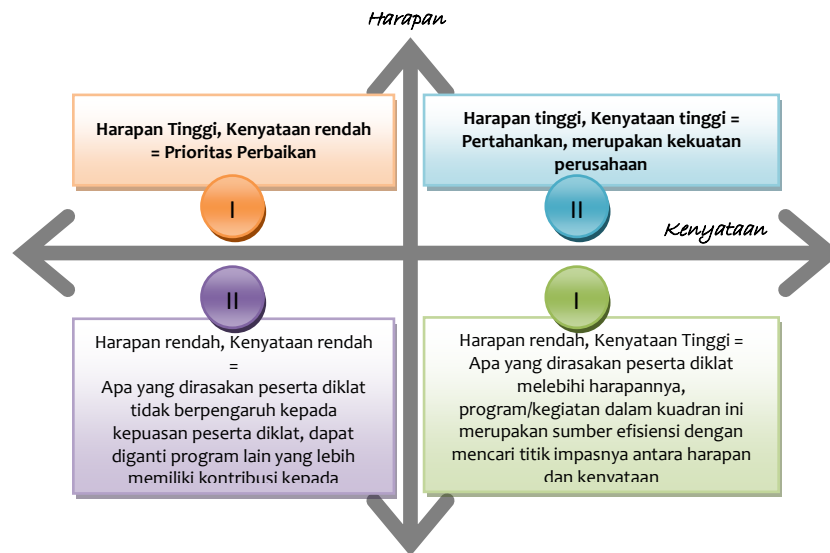
Proses pemasukan data dilakukan menggunakan Program *Epidata*. Program *Epidata* merupakan program yang digunakan untuk melakukan pengelolaan terhadap berbagai bentuk data penelitian. Pengelolaan data yang benar dan terjamin validitasnya sangat diperlukan agar data dapat dianalisa dengan baik.

### **2.2.3. Verifikasi Hasil Input Data**

Verifikasi dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara fisik kuesioner dengan hasil input data pada Program *Epidata*. Verifikasi dilakukan dengan mengambil unit data secara acak dan menelusurinya antara fisik kuesioner dengan hasil input data.

### **2.2.4. Pengolahan Data**

1. Pertanyaan tertutup diolah menggunakan Microsoft Excel.
2. Menghitung indeks setiap variabel, perhitungan indeks ini merupakan rata-rata indeks harapan peserta (*importance*) dan kenyataan (*performance*) dari setiap indikator/pertanyaan pada kuesioner serta menghitung gap dari kedua indeks tersebut. Perhitungan indeks ini menggunakan Microsoft Excel.
3. Membuat kuadran IMPA berdasarkan indeks antara harapan peserta (*importance*) dengan apa yang dirasakan (*performance*) masing-masing indikator yang digunakan. Diagram ini dibuat dengan menggunakan *software* SPSS. Dengan membuat kuadran tersebut, maka dapat diketahui unsur – unsur yang menjadi prioritas perbaikan serta yang perlu dipertahankan/ditingkatkan. Kuadran impa yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut.



**Gambar 2.2. Kuadran Impa**

4. Mengelompokkan indeks kepuasan peserta diklat berdasarkan klasifikasi jenis pelayanan.
5. Membuat interpretasi kepuasan pelanggan untuk mengetahui hasil penilaian peserta terhadap seluruh jenis pelayanan yang diberikan, dapat dilihat pada tabel- tabel berikut :

**Tabel 2.1. Interpretasi Harapan dan Kenyataan**

Skor	Interpretasi Hasil	Harapan (Importance)	Mutu Pelayanan	Kenyataan (Performance)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**Tabel 2.2. Rasio Kepuasan Pelanggan**

$$\text{Rasio Kepuasan Pelanggan} = \frac{\text{Indeks Kenyataan}}{\text{Indeks Harapan}} \times 100$$



---

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1. Waktu Pengumpulan Data dan Overview Terhadap Hasil Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat PPSDM KEBTKE, kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam proses pengumpulan data kepuasan masyarakat. Total responden Survei Kepuasan Masyarakat PPSDM KEBTKE Tahun 2018 BAB III

#### **3.1. Waktu Pengumpulan Data dan Overview Terhadap Hasil Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat PPSDM KEBTKE, kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam proses pengumpulan data kepuasan masyarakat. Total responden Survei Kepuasan Masyarakat PPSDM KEBTKE Tahun 2018 berjumlah 330 orang, yang terdiri dari 159 responden SKM terhadap Penyelenggaraan Diklat bagi Masyarakat, yang diambil secara sampling terhadap beberapa diklat bagi masyarakat yang diselenggarakan oleh PPSDM KEBTKE, 52 responden SKM terhadap Penyelenggaraan Diklat bagi Aparatur, yang diambil secara sampling terhadap beberapa diklat bagi aparatur yang diselenggarakan oleh PPSDM KEBTKE dan 119 responden SKM terhadap Penyelenggaraan Diklat bagi Industri, yang diambil secara sampling terhadap beberapa diklat bagi industri yang diselenggarakan oleh PPSDM KEBTKE. Periode pengisian kuesioner sampai dengan Desember tahun 2018.

#### **3.2. Analisis Berdasarkan Profil Responden**

Informasi data responden dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.



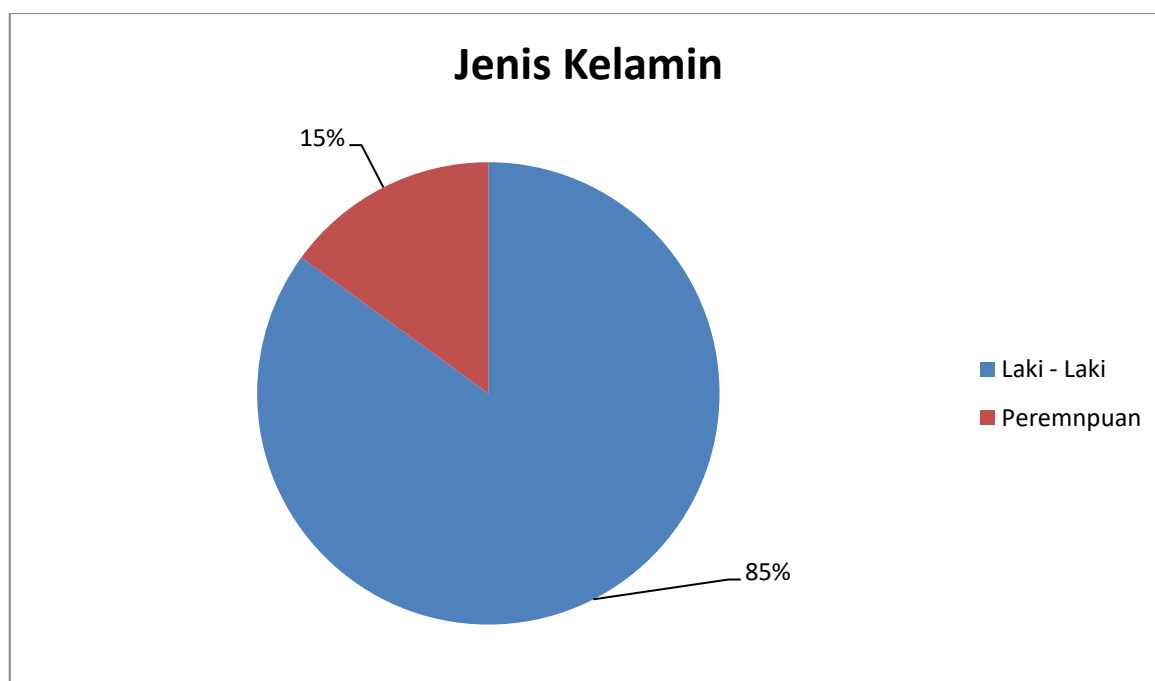
### 3.2.1. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Masyarakat

Dari total responden sebanyak 159 responden dapat dianalisa berdasarkan jenis kelamin, asal instansi serta jenis diklat yang pernah diikuti sebelumnya.

Responden terdiri dari 136 orang berjenis kelamin laki-laki atau 85% dari total responden dan 23 orang berjenis kelamin perempuan atau 15% dari total responden, seperti terlihat pada Tabel 3.1 dan Gambar 3.1 berikut.

**Tabel 3.1. Rasio Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Diklat**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	136
2	Perempuan	23
Jumlah Responden		159



**Gambar 3.1. Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Diklat**

### 3.2.2. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Aparatur

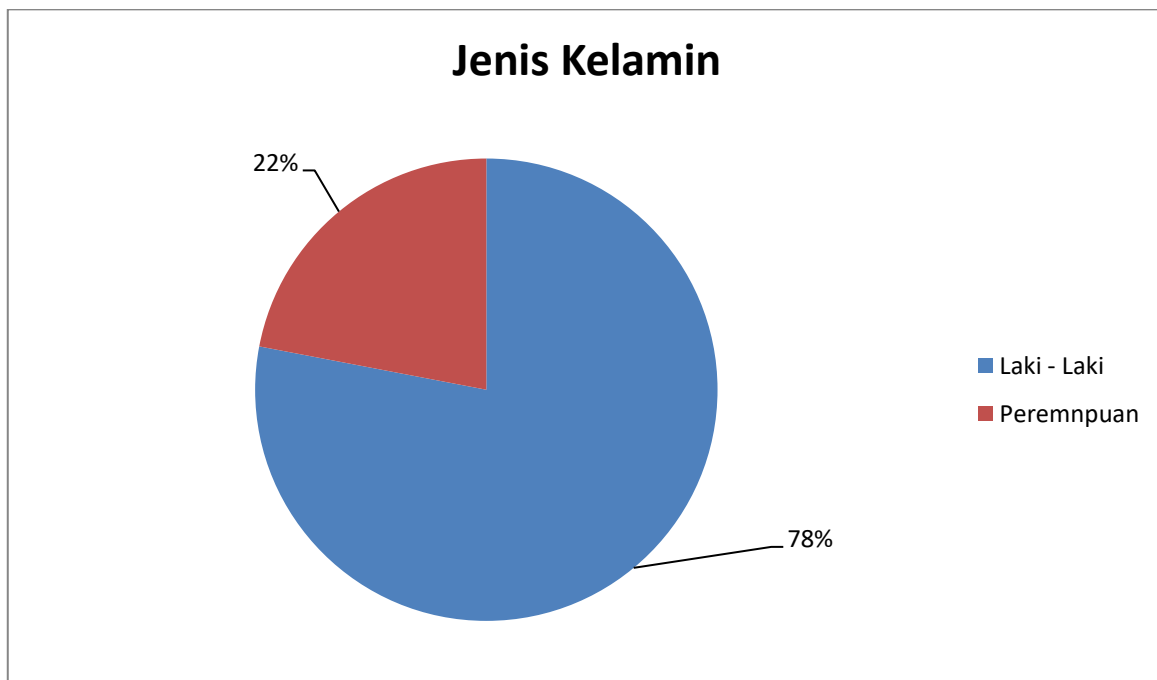
Dari total responden sebanyak 159 responden dapat dianalisa berdasarkan jenis kelamin, asal instansi serta jenis diklat yang pernah diikuti sebelumnya. Responden terdiri dari 41 orang berjenis kelamin laki-laki atau 78% dari total



responden dan 11 orang berjenis kelamin perempuan atau 22% dari total responden, seperti terlihat pada Tabel 3.2 dan Gambar 3.2 berikut.

**Tabel 3.2. Rasio Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Diklat**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	41
2	Perempuan	11
Jumlah Responden		52



**Gambar 3.2. Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Diklat**

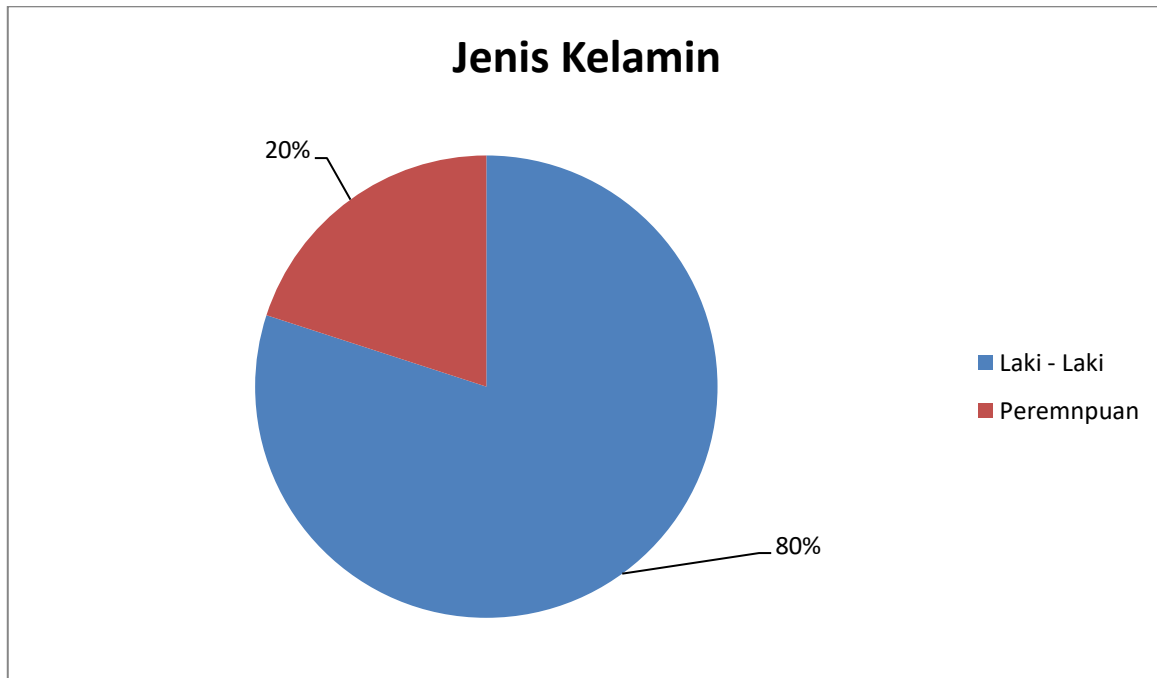
### 3.2.3. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Industri

Dari total responden sebanyak 119 responden dapat dianalisa berdasarkan jenis kelamin, asal instansi serta jenis diklat yang pernah diikuti sebelumnya. Responden terdiri dari 95 orang berjenis kelamin laki-laki atau 80% dari total responden dan 24 orang berjenis kelamin perempuan atau 20% dari total responden, seperti terlihat pada Tabel 3.3 dan Gambar 3.3 berikut.



**Tabel 3.3. Rasio Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Diklat**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	95
2	Perempuan	24
Jumlah Responden		119



**Gambar 3.3. Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin Respoden Diklat**

### 3.3. Analisis SKM per Diklat Bagi Masyarakat

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat untuk setiap penyelenggaraan diklat perlu dilakukan karena beberapa diklat memiliki prosedur penyelenggaraan yang berbeda, terutama untuk penyelenggaraan diklat yang dilakukan diluar kelas PPSDM KEBTKE agar dapat diketahui kualitas layanan yang diberikan. Hasil SKM per jenis diklat dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut.

**Tabel 3.4. Tabel Resume Hasil SKM per Diklat Bagi Masyarakat**

No.	Diklat	Interpretasi Hasil	Rasio Kepuasan Pelanggan	Kinerja Unit Pelayanan
1	DT. PLTS Pengelola (19 Februari – 3 Maret 2018)	3,40	98,26	Sangat Baik
2	DT. PLTS Pengelola (12 – 24 Maret 2018)	3,13	91,15	Sangat Baik
3	DT. PLTBg Komunal (19 – 24 Maret 2018)	3,14	86,82	Baik
4	DT. PLTMH Pengelola (19 – 30 Maret 2018)	3,20	92,09	Sangat Baik
5	DT. PLTS Pengelola (3 – 14 April 2018)	3,48	87,08	Baik
6	DT. PLTMH Pengelola (21 Mei – 1 Juni 2018)	3,54	88,52	Sangat Baik
7	DT. PLTBg Komunal (9 – 14 Juni 2018)	3,53	88,29	Baik
8	DT. PLTBg Komunal (9 – 14 Juli 2018)	3,52	88,00	Baik
9	DT. PLTBg Komunal (6 – 11 Agustus 2018)	3,60	90,12	Sangat Baik

### 3.3.1. DT. PLTS Pengelola (19 Februari – 3 Maret 2018)

Penilaian DT. PLTS Pengelola secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 98,26 yang didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,40 (Puas) dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,46 (Penting). Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut.

**Tabel 3.5. DT. PLTS Pengelola (19 Februari – 3 Maret 2018)**

NO	PERTANYAAN	HARAPAN		KENYATAAN	
<b>Layanan Administratif</b>					
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait diklat yang diselenggarakan (surat penawaran, <i>website</i> , <i>leaflet</i> , dll)	3.25	Penting	3.05	Puas
2	Jangka waktu penyampaian program diklat	3.30	Penting	3.20	Puas



3	Kemudahan dalam melakukan registrasi kepesertaan diklat	3.35	Penting	3.10	Puas
4	Keramahan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.50	Penting	3.80	Sangat Puas
5	Kesigapan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.37	Penting	3.45	Puas
6	Kejelasan informasi penyelenggaraan diklat	3.35	Penting	3.18	Puas
<b>Layanan Program Diklat</b>					
7	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Unit/Bidang Pekerjaan	3.60	Sangat Penting	3.45	Puas
8	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan perkembangan informasi dan masalah yang terbaru di lapangan	3.55	Sangat Penting	3.50	Puas
9	Materi diklat sesuai dengan info yang tercantum pada program diklat	3.40	Penting	3.40	Puas
10	Penyelenggaraan diklat sesuai dengan waktu yang telah dicantumkan pada media informasi	3.50	Penting	3.45	Puas
11	Kesesuaian bahan ajar/modul dengan materi diklat	3.53	Sangat Penting	3.47	Puas
<b>Layanan Penyelenggaraan Diklat</b>					
12	Kerapihan panitia penyelenggara diklat	3.37	Penting	3.35	Puas
13	Kesigapan panitia penyelenggara dalam membantu peserta diklat	3.55	Sangat Penting	3.65	Sangat Puas
14	Keramahan panitia penyelenggara diklat	3.70	Sangat Penting	3.75	Sangat Puas
15	Kualitas bahan cetak materi diklat	3.60	Sangat Penting	3.53	Sangat Puas
16	Kualitas pengajar diklat (penguasaan dan penjelasan materi)	3.65	Sangat Penting	3.50	Puas
17	Penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	3.32	Penting	3.40	Puas
18	Kemampuan berkomunikasi para pengajar terhadap peserta	3.55	Sangat Penting	3.35	Puas
19	Kesinambungan materi antar pengajar yang diberikan	3.42	Penting	3.30	Puas
20	Perbandingan jumlah instruktur pendamping praktik dengan peserta	3.30	Penting	3.15	Puas
<b>Layanan Waktu Diklat</b>					



21	Alokasi waktu yang diberikan antara Teori dan Praktik	3.42	Penting	3.30	Puas
22	Alokasi waktu untuk diskusi	3.21	Penting	3.20	Puas
23	Durasi waktu penyelenggaraan diklat	3.33	Penting	3.25	Puas
24	Durasi waktu penyelenggaraan tes	3.29	Penting	3.28	Puas
<b>Layanan Penunjang Diklat</b>					
25	Kualitas sarana penunjang diklat ( <i>sound system</i> , LCD, dll)	3.45	Penting	3.37	Puas
26	Kelengkapan prasarana penunjang diklat (ruang kelas, tempat praktik, wisma, dll)	3.70	Sangat Penting	3.60	Sangat Puas
27	Ketersediaan peralatan praktik	3.40	Penting	3.30	Puas
28	Kebersihan tempat penyelenggaraan diklat	3.65	Sangat Penting	3.70	Sangat Puas
29	Penyediaan materi diklat dalam <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i>	3.45	Penting	3.35	Puas
30	Pelayanan konsumsi yang disajikan	3.70	Sangat Penting	3.75	Sangat Puas
31	Kesesuaian tarif diklat dengan pelayanan yang diterima	3.35	Penting	3.12	Puas
<b>Layanan Pasca Diklat</b>					
32	Ketepatan waktu dalam memperoleh sertifikat diklat	3.47	Penting	3.50	Puas
33	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi untuk berdiskusi/bertanya atau complain	3.33	Penting	3.36	Puas
34	Kesigapan petugas/pengajar dalam merespon pertanyaan/complain	3.67	Sangat Penting	3.57	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,46</b>	<b>Penting</b>	<b>3,40</b>	<b>Puas</b>

### 3.3.2. DT. PLTS Pengelola (12 – 24 Maret 2018)

Penilaian peserta DT. PLTS Pengelola secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 91,15 yang didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,13 (Puas) dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,43 (Sangat Penting). Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.6 berikut.



Tabel 3.6. DT. PLTS Pengelola (12 – 24 Maret 2018)

NO	PERTANYAAN	HARAPAN		KENYATAAN	
<b>Layanan Administratif</b>					
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait diklat yang diselenggarakan (surat penawaran, <i>website</i> , <i>leaflet</i> , dll)	3.48	Penting	3.00	Puas
2	Jangka waktu penyampaian program diklat	3.43	Penting	3.04	Puas
3	Kemudahan dalam melakukan registrasi kepesertaan diklat	3.48	Penting	3.26	Puas
4	Keramahan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.48	Penting	3.39	Puas
5	Kesigapan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.48	Penting	3.13	Puas
6	Kejelasan informasi penyelenggaraan diklat	3.48	Penting	3.04	Puas
<b>Layanan Program Diklat</b>					
7	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Unit/Bidang Pekerjaan	3.48	Penting	3.13	Puas
8	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan perkembangan informasi dan masalah yang terbaru di lapangan	3.52	Penting	3.30	Puas
9	Materi diklat sesuai dengan info yang tercantum pada program diklat	3.43	Penting	3.22	Puas
10	Penyelenggaraan diklat sesuai dengan waktu yang telah dicantumkan pada media informasi	3.39	Penting	3.09	Puas
11	Kesesuaian bahan ajar/modul dengan materi diklat	3.43	Penting	3.17	Puas
<b>Layanan Penyelenggaraan Diklat</b>					
12	Kerapihan panitia penyelenggara diklat	3.35	Penting	3.09	Puas
13	Kesigapan panitia penyelenggara dalam membantu peserta diklat	3.45	Penting	3.09	Puas
14	Keramahan panitia penyelenggara diklat	3.43	Penting	3.22	Puas
15	Kualitas bahan cetak materi diklat	3.43	Penting	3.23	Puas
16	Kualitas pengajar diklat (penguasaan dan penjelasan materi)	3.39	Penting	3.26	Puas
17	Penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	3.43	Penting	3.22	Puas



18	Kemampuan berkomunikasi para pengajar terhadap peserta	3.43	Penting	3.35	Puas
19	Kesinambungan materi antar pengajar yang diberikan	3.43	Penting	3.26	Puas
20	Perbandingan jumlah instruktur pendamping praktik dengan peserta	3.43	Penting	3.04	Puas
<b>Layanan Waktu Diklat</b>					
21	Alokasi waktu yang diberikan antara Teori dan Praktik	3.39	Penting	3.04	Puas
22	Alokasi waktu untuk diskusi	3.39	Penting	3.09	Puas
23	Durasi waktu penyelenggaraan diklat	3.30	Penting	3.04	Puas
24	Durasi waktu penyelenggaraan tes	3.38	Penting	3.05	Puas
<b>Layanan Penunjang Diklat</b>					
25	Kualitas sarana penunjang diklat ( <i>sound system</i> , LCD, dll)	3.48	Penting	3.17	Puas
26	Kelengkapan prasarana penunjang diklat (ruang kelas, tempat praktik, wisma, dll)	3.43	Penting	2.74	Puas
27	Ketersediaan peralatan praktik	3.45	Penting	3.18	Puas
28	Kebersihan tempat penyelenggaraan diklat	3.43	Penting	3.17	Puas
29	Penyediaan materi diklat dalam <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i>	3.39	Penting	3.00	Puas
30	Pelayanan konsumsi yang disajikan	3.43	Penting	3.13	Puas
31	Kesesuaian tarif diklat dengan pelayanan yang diterima	3.35	Penting	3.00	Puas
<b>Layanan Pasca Diklat</b>					
32	Ketepatan waktu dalam memperoleh sertifikat diklat	3.53	Sangat Penting	2.69	Puas
33	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi untuk berdiskusi/bertanya atau complain	3.39	Penting	3.24	Puas
34	Kesigapan petugas/pengajar dalam merespon pertanyaan/complain	3.42	Penting	3.28	Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,43</b>	<b>Penting</b>	<b>3,13</b>	<b>Puas</b>



### 3.3.3. DT. PLTBg Komunal (19 – 24 Maret 2018)

Penilaian peserta DT. PLTBg Komunal secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 86,82 yang didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,14 (Puas) dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,61 (Sangat Penting). Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.7 berikut.

**Tabel 3.7. DT. PLTBg Komunal (19 – 24 Maret 2018)**

NO	PERTANYAAN	HARAPAN		KENYATAAN	
<b>Layanan Administratif</b>					
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait diklat yang diselenggarakan (surat penawaran, <i>website</i> , <i>leaflet</i> , dll)	3.61	Sangat Penting	2.83	Puas
2	Jangka waktu penyampaian program diklat	3.61	Sangat Penting	2.89	Puas
3	Kemudahan dalam melakukan registrasi kepesertaan diklat	3.50	Penting	3.22	Puas
4	Keramahan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.67	Sangat Penting	3.50	Puas
5	Kesigapan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.61	Sangat Penting	3.28	Puas
6	Kejelasan informasi penyelenggaraan diklat	3.61	Sangat Penting	3.00	Puas
<b>Layanan Program Diklat</b>					
7	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Unit/Bidang Pekerjaan	3.61	Sangat Penting	3.28	Puas
8	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan perkembangan informasi dan masalah yang terbaru di lapangan	3.72	Sangat Penting	3.11	Puas
9	Materi diklat sesuai dengan info yang tercantum pada program diklat	3.56	Sangat Penting	3.22	Puas
10	Penyelenggaraan diklat sesuai dengan waktu yang telah dicantumkan pada media informasi	3.67	Sangat Penting	3.33	Puas
11	Kesesuaian bahan ajar/modul dengan materi diklat	3.67	Sangat Penting	3.22	Puas
<b>Layanan Penyelenggaraan Diklat</b>					



12	Kerapihan panitia penyelenggara diklat	3.61	Sangat Penting	3.39	Puas
13	Kesigapan panitia penyelenggara dalam membantu peserta diklat	3.61	Sangat Penting	3.28	Puas
14	Keramahan panitia penyelenggara diklat	3.67	Sangat Penting	3.39	Puas
15	Kualitas bahan cetak materi diklat	3.56	Sangat Penting	3.28	Puas
16	Kualitas pengajar diklat (penguasaan dan penjelasan materi)	3.72	Sangat Penting	3.28	Puas
17	Penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	3.67	Sangat Penting	3.11	Puas
18	Kemampuan berkomunikasi para pengajar terhadap peserta	3.56	Sangat Penting	3.06	Puas
19	Kesinambungan materi antar pengajar yang diberikan	3.50	Penting	3.22	Puas
20	Perbandingan jumlah instruktur pendamping praktik dengan peserta	3.56	Sangat Penting	3.11	Puas
<b>Layanan Waktu Diklat</b>					
21	Alokasi waktu yang diberikan antara Teori dan Praktik	3.61	Sangat Penting	3.00	Puas
22	Alokasi waktu untuk diskusi	3.39	Penting	3.06	Puas
23	Durasi waktu penyelenggaraan diklat	3.44	Penting	2.94	Puas
24	Durasi waktu penyelenggaraan tes	3.50	Penting	3.06	Puas
<b>Layanan Penunjang Diklat</b>					
25	Kualitas sarana penunjang diklat ( <i>sound system</i> , LCD, dll)	3.72	Sangat Penting	3.22	Puas
26	Kelengkapan prasarana penunjang diklat (ruang kelas, tempat praktik, wisma, dll)	3.72	Sangat Penting	2.94	Puas
27	Ketersediaan peralatan praktik	3.72	Sangat Penting	3.00	Puas
28	Kebersihan tempat penyelenggaraan diklat	3.72	Sangat Penting	3.22	Puas





29	Penyediaan materi diklat dalam <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i>	3.67	Sangat Penting	3.28	Puas
30	Pelayanan konsumsi yang disajikan	3.72	Sangat Penting	3.28	Puas
31	Kesesuaian tarif diklat dengan pelayanan yang diterima	3.53	Sangat Penting	3.06	Puas
<b>Layanan Pasca Diklat</b>					
32	Ketepatan waktu dalam memperoleh sertifikat diklat	3.62	Sangat Penting	2.75	Puas
33	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi untuk berdiskusi/bertanya atau complain	3.57	Sangat Penting	2.93	Puas
34	Kesigapan petugas/pengajar dalam merespon pertanyaan/complain	3.64	Sangat Penting	2.93	Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,61</b>	<b>Sangat Penting</b>	<b>3,14</b>	<b>Puas</b>

### 3.3.4. DT. PLTMH Pengelola (19 – 30 Maret 2018)

Penilaian peserta DT. PLTMH Pengelola secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 92,09 yang didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,20 (Puas) dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,47 (Penting). Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.8 berikut.

**Tabel 3.8. DT. PLTMH Pengelola (19 – 30 Maret 2018)**

NO	PERTANYAAN	HARAPAN		KENYATAAN	
<b>Layanan Administratif</b>					
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait diklat yang diselenggarakan (surat penawaran, <i>website</i> , <i>leaflet</i> , dll)	3.41	Penting	3.06	Puas
2	Jangka waktu penyampaian program diklat	3.47	Penting	3.06	Puas
3	Kemudahan dalam melakukan registrasi kepesertaan diklat	3.41	Penting	3.18	Puas
4	Keramahan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.41	Penting	3.41	Puas
5	Kesigapan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.38	Penting	3.24	Puas



6	Kejelasan informasi penyelenggaraan diklat	3.40	Penting	3.13	Puas
<b>Layanan Program Diklat</b>					
7	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Unit/Bidang Pekerjaan	3.53	Sangat Penting	3.18	Puas
8	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan perkembangan informasi dan masalah yang terbaru di lapangan	3.59	Sangat Penting	3.18	Puas
9	Materi diklat sesuai dengan info yang tercantum pada program diklat	3.47	Penting	3.12	Puas
10	Penyelenggaraan diklat sesuai dengan waktu yang telah dicantumkan pada media informasi	3.59	Sangat Penting	3.18	Puas
11	Kesesuaian bahan ajar/modul dengan materi diklat	3.65	Sangat Penting	3.29	Puas
<b>Layanan Penyelenggaraan Diklat</b>					
12	Kerapihan panitia penyelenggara diklat	3.44	Penting	3.29	Puas
13	Kesigapan panitia penyelenggara dalam membantu peserta diklat	3.47	Penting	3.29	Puas
14	Keramahan panitia penyelenggara diklat	3.59	Sangat Penting	3.35	Puas
15	Kualitas bahan cetak materi diklat	3.65	Sangat Penting	3.33	Puas
16	Kualitas pengajar diklat (penguasaan dan penjelasan materi)	3.53	Sangat Penting	3.06	Puas
17	Penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	3.31	Penting	3.24	Puas
18	Kemampuan berkomunikasi para pengajar terhadap peserta	3.47	Penting	3.18	Puas
19	Kesinambungan materi antar pengajar yang diberikan	3.38	Penting	3.06	Puas
20	Perbandingan jumlah instruktur pendamping praktik dengan peserta	3.41	Penting	3.00	Puas
<b>Layanan Waktu Diklat</b>					
21	Alokasi waktu yang diberikan antara Teori dan Praktik	3.44	Penting	3.12	Puas
22	Alokasi waktu untuk diskusi	3.38	Penting	3.18	Puas
23	Durasi waktu penyelenggaraan diklat	3.33	Penting	3.18	Puas



24	Durasi waktu penyelenggaraan tes	3.50	Penting	3.20	Puas
<b>Layanan Penunjang Diklat</b>					
25	Kualitas sarana penunjang diklat ( <i>sound system</i> , LCD, dll)	3.35	Penting	3.06	Puas
26	Kelengkapan prasarana penunjang diklat (ruang kelas, tempat praktik, wisma, dll)	3.53	Sangat Penting	3.12	Puas
27	Ketersediaan peralatan praktik	3.53	Sangat Penting	3.12	Puas
28	Kebersihan tempat penyelenggaraan diklat	3.59	Sangat Penting	3.35	Puas
29	Penyediaan materi diklat dalam <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i>	3.59	Sangat Penting	3.29	Puas
30	Pelayanan konsumsi yang disajikan	3.65	Sangat Penting	3.47	Puas
31	Kesesuaian tarif diklat dengan pelayanan yang diterima	3.47	Penting	3.15	Puas
<b>Layanan Pasca Diklat</b>					
32	Ketepatan waktu dalam memperoleh sertifikat diklat	3.38	Penting	3.13	Puas
33	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi untuk berdiskusi/bertanya atau complain	3.31	Penting	3.19	Puas
34	Kesigapan petugas/pengajar dalam merespon pertanyaan/complain	3.56	Sangat Penting	3.44	Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,47</b>	<b>Penting</b>	<b>3,20</b>	<b>Puas</b>

### 3.3.5. DT. PLTS Pengelola (3 – 14 April 2018)

Penilaian peserta DT. PLTS Pengelola secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 87,08 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.48 (Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.9 berikut.

**Tabel 3.9. DT. PLTS Pengelola (3 – 14 April 2018)**

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>KENYATAAN</b>	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang Saudara ikuti?	3.50	Puas
2	Bagaimana penilaian Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.50	Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.58	Sangat Puas
4	Apakah saudara dikenakan biaya untuk mengikuti diklat?	3.75	Sangat Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.50	Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.58	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.67	Sangat Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.58	Sangat Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3.00	Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,48</b>	<b>Puas</b>

### 3.3.6. DT. PLTMH Pengelola (21 Mei – 1 Juni 2018)

Penilaian peserta DT. PLTMH Pengelola secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 88,52 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.54 (Sangat Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.10 berikut.

**Tabel 3.10. DT. PLTMH Pengelola (21 Mei – 1 Juni 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
		Nilai	Kategori
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang Saudara ikuti?	3.50	Puas
2	Bagaimana penilaian Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.69	Sangat Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.63	Sangat Puas
4	Apakah saudara dikenakan biaya untuk mengikuti diklat?	4.00	Sangat Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.56	Sangat Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.56	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.44	Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.13	Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3.69	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,54</b>	<b>Sangat Puas</b>

**3.3.7. DT. PLTBg Komunal (9 – 14 Juni 2018)**

Penilaian peserta DT. PLTBg Komunal secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 88,29 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.53 (Sangat Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.11 berikut.

**Tabel 3.11. DT. PLTBg Komunal (9 – 14 Juni 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
		Nilai	Kategori
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang Saudara ikuti?	3.63	Sangat Puas
2	Bagaimana penilaian Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.63	Sangat Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.47	Puas
4	Apakah saudara dikenakan biaya untuk mengikuti diklat?	4.00	Sangat Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.47	Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.68	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.32	Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.42	Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3.47	Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,53</b>	<b>Sangat Puas</b>

**3.3.8 DT. PLTBg Komunal (9 – 14 Juli 2018)**

Penilaian peserta DT. PLTBg Komunal secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 88,00 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.52 (Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.12 berikut.

**Tabel 3.12. DT. PLTBg Komunal (9 – 14 Juli 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
		Nilai	Kategori
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang Saudara ikuti?	3.63	Sangat Puas
2	Bagaimana penilaian Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.63	Sangat Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.44	Puas
4	Apakah saudara dikenakan biaya untuk mengikuti diklat?	4.00	Sangat Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.44	Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.69	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.31	Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.50	Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3.38	Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,52</b>	<b>Puas</b>

**3.3.9. DT. PLTBg Komunal (6 – 11 Agustus 2018)**

Penilaian peserta DT. PLTBg Komunal secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 90,12 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.60 (Sangat Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.13 berikut.

**Tabel 3.13. DT. PLTBg Komunal (6 – 11 Agustus 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang Saudara ikuti?	3.17	Puas
2	Bagaimana penilaian Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.00	Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.61	Sangat Puas
4	Apakah saudara dikenakan biaya untuk mengikuti diklat?	3.89	Sangat Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	4.00	Sangat Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.28	Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.94	Sangat Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.88	Sangat Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	4.00	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,60</b>	<b>Sangat Puas</b>

#### 3.4. Analisis SKM per Diklat Bagi Aparatur

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat untuk setiap penyelenggaraan diklat perlu dilakukan karena beberapa diklat memiliki prosedur penyelenggaraan yang berbeda, terutama untuk penyelenggaraan diklat yang dilakukan diluar kelas PPSDM KEBTKE agar dapat diketahui kualitas layanan yang diberikan. Hasil SKM per jenis diklat dapat dilihat pada Tabel 3.14 berikut.



**Tabel 3.14. Tabel Resume Hasil SKM per Diklat Bagi Aparatur**

No.	Diklat	Interpretasi Hasil	Rasio Kepuasan Pelanggan	Kinerja Unit Pelayanan
1	DT. Pengaturan Tarif Listrik Pada Wilayah Usaha (5 – 10 Maret 2018)	3,06	94,60	Sangat Baik
2	Diklat Fungsional Inspektur Ketenagalistrikan Pertama (12 – 23 Maret 2018)	3,24	88,01	Baik
3	DT. Audit Energi Pada Bangunan Gedung (12 – 17 Maret 2018)	3,22	91,45	Sangat Baik

### 3.4.1. DT. Pengaturan Tarif Listrik Pada Wilayah Usaha (5 – 10 Maret 2018)

Penilaian DT. Pengaturan Tarif Listrik Pada Wilayah Usaha secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 94,60 yang didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,06 (Puas) dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,24 (Penting). Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.15 berikut.

**Tabel 3.15. DT. Pengaturan Tarif Listrik Pada Wilayah Usaha (5 – 10 Maret 2018)**

NO	PERTANYAAN	HARAPAN		KENYATAAN	
<b>Layanan Administratif</b>					
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait diklat yang diselenggarakan (surat penawaran, <i>website</i> , <i>leaflet</i> , dll)	3.27	Penting	3.07	Puas
2	Jangka waktu penyampaian program diklat	3.20	Penting	3.00	Puas
3	Kemudahan dalam melakukan registrasi kepesertaan diklat	3.33	Penting	3.20	Puas
4	Keramahan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.33	Penting	3.00	Puas
5	Kesigapan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.33	Penting	3.00	Puas
6	Kejelasan informasi penyelenggaraan diklat	3.33	Penting	3.00	Puas
<b>Layanan Program Diklat</b>					



7	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Unit/Bidang Pekerjaan	3.33	Penting	3.07	Puas
8	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan perkembangan informasi dan masalah yang terbaru di lapangan	3.33	Penting	3.27	Puas
9	Materi diklat sesuai dengan info yang tercantum pada program diklat	3.20	Penting	3.13	Puas
10	Penyelenggaraan diklat sesuai dengan waktu yang telah dicantumkan pada media informasi	3.13	Penting	3.07	Puas
11	Kesesuaian bahan ajar/modul dengan materi diklat	3.20	Penting	3.00	Puas
<b>Layanan Penyelenggaraan Diklat</b>					
12	Kerapihan panitia penyelenggara diklat	3.13	Penting	3.00	Puas
13	Kesigapan panitia penyelenggara dalam membantu peserta diklat	3.29	Penting	3.00	Puas
14	Keramahan panitia penyelenggara diklat	3.27	Penting	3.20	Puas
15	Kualitas bahan cetak materi diklat	3.20	Penting	3.20	Puas
16	Kualitas pengajar diklat (penguasaan dan penjelasan materi)	3.20	Penting	3.20	Puas
17	Penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	3.27	Penting	3.13	Puas
18	Kemampuan berkomunikasi para pengajar terhadap peserta	3.27	Penting	3.40	Puas
19	Kesinambungan materi antar pengajar yang diberikan	3.27	Penting	3.27	Puas
20	Perbandingan jumlah instruktur pendamping praktik dengan peserta	3.27	Penting	3.07	Puas
<b>Layanan Waktu Diklat</b>					
21	Alokasi waktu yang diberikan antara Teori dan Praktik	3.20	Penting	3.00	Puas
22	Alokasi waktu untuk diskusi	3.20	Penting	3.07	Puas
23	Durasi waktu penyelenggaraan diklat	3.07	Penting	2.93	Puas
24	Durasi waktu penyelenggaraan tes	3.14	Penting	3.00	Puas
<b>Layanan Penunjang Diklat</b>					
25	Kualitas sarana penunjang diklat ( <i>sound system</i> , LCD, dll)	3.33	Penting	3.07	Puas
26	Kelengkapan prasarana penunjang diklat (ruang kelas, tempat praktik,	3.20	Penting	2.60	Puas



	wisma, dll)				
27	Ketersediaan peralatan praktik	3.21	Penting	3.00	Puas
28	Kebersihan tempat penyelenggaraan diklat	3.20	Penting	3.07	Puas
29	Penyediaan materi diklat dalam <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i>	3.13	Penting	2.93	Puas
30	Pelayanan konsumsi yang disajikan	3.27	Penting	3.00	Puas
31	Kesesuaian tarif diklat dengan pelayanan yang diterima	3.18	Penting	2.91	Puas
<b>Layanan Pasca Diklat</b>					
32	Ketepatan waktu dalam memperoleh sertifikat diklat	3.33	Penting	2.73	Puas
33	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi untuk berdiskusi/bertanya atau complain	3.15	Penting	3.25	Puas
34	Kesigapan petugas/pengajar dalam merespon pertanyaan/complain	3.23	Penting	3.25	Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,24</b>	<b>Penting</b>	<b>3,06</b>	<b>Puas</b>

### 3.4.2. Diklat Fungsional Inspektur Ketenagalistrikan Pertama (12 – 23 Maret 2018)

Penilaian peserta Diklat Fungsional Inspektur Ketenagalistrikan Pertama secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 88,01 yang didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,24 (Puas) dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,68 (Sangat Penting). Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.16 berikut.

**Tabel 3.16. Diklat Fungsional Inspektur Ketenagalistrikan Pertama (12 – 23 Maret 2018)**

NO	PERTANYAAN	HARAPAN	KENYATAAN		
<b>Layanan Administratif</b>					
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait diklat yang diselenggarakan (surat penawaran, <i>website</i> , <i>leaflet</i> , dll)	3.77	Sangat Penting	3.00	Puas
2	Jangka waktu penyampaian program diklat	3.77	Sangat Penting	2.92	Puas



3	Kemudahan dalam melakukan registrasi kepesertaan diklat	3.62	Sangat Penting	3.38	Puas
4	Keramahan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.69	Sangat Penting	3.31	Puas
5	Kesigapan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.62	Sangat Penting	3.46	Puas
6	Kejelasan informasi penyelenggaraan diklat	3.69	Sangat Penting	3.08	Puas
<b>Layanan Program Diklat</b>					
7	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Unit/Bidang Pekerjaan	3.62	Sangat Penting	3.23	Puas
8	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan perkembangan informasi dan masalah yang terbaru di lapangan	3.85	Sangat Penting	3.31	Puas
9	Materi diklat sesuai dengan info yang tercantum pada program diklat	3.69	Sangat Penting	3.31	Puas
10	Penyelenggaraan diklat sesuai dengan waktu yang telah dicantumkan pada media informasi	3.77	Sangat Penting	3.31	Puas
11	Kesesuaian bahan ajar/modul dengan materi diklat	3.77	Sangat Penting	3.46	Puas
<b>Layanan Penyelenggaraan Diklat</b>					
12	Kerapihan panitia penyelenggara diklat	3.69	Sangat Penting	3.38	Puas
13	Kesigapan panitia penyelenggara dalam membantu peserta diklat	3.69	Sangat Penting	3.46	Puas
14	Keramahan panitia penyelenggara diklat	3.77	Sangat Penting	3.46	Puas
15	Kualitas bahan cetak materi diklat	3.62	Sangat Penting	3.33	Puas
16	Kualitas pengajar diklat (penguasaan dan penjelasan materi)	3.69	Sangat Penting	3.23	Puas
17	Penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	3.62	Sangat Penting	3.23	Puas
18	Kemampuan berkomunikasi para pengajar terhadap peserta	3.62	Sangat Penting	3.15	Puas



19	Kesinambungan materi antar pengajar yang diberikan	3.54	Sangat Penting	3.15	Puas
20	Perbandingan jumlah instruktur pendamping praktik dengan peserta	3.54	Sangat Penting	3.08	Puas
<b>Layanan Waktu Diklat</b>					
21	Alokasi waktu yang diberikan antara Teori dan Praktik	3.62	Sangat Penting	3.00	Puas
22	Alokasi waktu untuk diskusi	3.54	Sangat Penting	3.08	Puas
23	Durasi waktu penyelenggaraan diklat	3.62	Sangat Penting	3.00	Puas
24	Durasi waktu penyelenggaraan tes	3.67	Sangat Penting	3.08	Puas
<b>Layanan Penunjang Diklat</b>					
25	Kualitas sarana penunjang diklat ( <i>sound system</i> , LCD, dll)	3.69	Sangat Penting	3.62	Puas
26	Kelengkapan prasarana penunjang diklat (ruang kelas, tempat praktik, wisma, dll)	3.77	Sangat Penting	3.08	Puas
27	Ketersediaan peralatan praktik	3.85	Sangat Penting	3.38	Puas
28	Kebersihan tempat penyelenggaraan diklat	3.77	Sangat Penting	3.38	Puas
29	Penyediaan materi diklat dalam <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i>	3.69	Sangat Penting	3.23	Puas
30	Pelayanan konsumsi yang disajikan	3.77	Sangat Penting	3.38	Puas
31	Kesesuaian tarif diklat dengan pelayanan yang diterima	3.55	Sangat Penting	3.18	Puas
<b>Layanan Pasca Diklat</b>					
32	Ketepatan waktu dalam memperoleh sertifikat diklat	3.71	Sangat Penting	3.00	Puas
33	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi untuk berdiskusi/bertanya atau complain	3.75	Sangat Penting	3.25	Puas
34	Kesigapan petugas/pengajar dalam merespon pertanyaan/complain	3.67	Sangat Penting	3.33	Puas



<b>RATA-RATA</b>	<b>3,68</b>	<b>Sangat Penting</b>	<b>3,24</b>	<b>Puas</b>
------------------	-------------	-----------------------	-------------	-------------

### 3.4.3. DT. Audit Energi Pada Bangunan Gedung (12 – 17 Maret 2018)

Penilaian peserta DT. Audit Energi Pada Bangunan Gedung secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 91,45 yang didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,22 (Puas) dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,52 (Penting). Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.17 berikut.

**Tabel 3.17. DT. Audit Energi Pada Bangunan Gedung (12 – 17 Maret 2018)**

NO	PERTANYAAN	HARAPAN	KENYATAAN		
<b>Layanan Administratif</b>					
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait diklat yang diselenggarakan (surat penawaran, <i>website</i> , <i>leaflet</i> , dll)	3.54	Sangat Penting	3.04	Puas
2	Jangka waktu penyampaian program diklat	3.46	Penting	3.08	Puas
3	Kemudahan dalam melakukan registrasi kepesertaan diklat	3.46	Penting	3.33	Puas
4	Keramahan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.63	Sangat Penting	3.38	Puas
5	Kesigapan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.58	Sangat Penting	3.33	Puas
6	Kejelasan informasi penyelenggaraan diklat	3.50	Penting	3.13	Puas
<b>Layanan Program Diklat</b>					
7	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Unit/Bidang Pekerjaan	3.63	Sangat Penting	3.33	Puas
8	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan perkembangan informasi dan masalah yang terbaru di lapangan	3.54	Sangat Penting	3.17	Puas
9	Materi diklat sesuai dengan info yang tercantum pada program diklat	3.50	Penting	3.33	Puas
10	Penyelenggaraan diklat sesuai dengan waktu yang telah dicantumkan pada media informasi	3.58	Sangat Penting	3.33	Puas
11	Kesesuaian bahan ajar/modul dengan materi diklat	3.58	Sangat	3.29	Puas



			Penting		
<b>Layanan Penyelenggaraan Diklat</b>					
12	Kerapihan panitia penyelenggara diklat	3.63	Sangat Penting	3.42	Puas
13	Kesigapan panitia penyelenggara dalam membantu peserta diklat	3.54	Sangat Penting	3.29	Puas
14	Keramahan panitia penyelenggara diklat	3.46	Penting	3.29	Puas
15	Kualitas bahan cetak materi diklat	3.50	Penting	3.29	Puas
16	Kualitas pengajar diklat (penguasaan dan penjelasan materi)	3.54	Sangat Penting	3.38	Puas
17	Penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	3.63	Sangat Penting	3.21	Puas
18	Kemampuan berkomunikasi para pengajar terhadap peserta	3.50	Penting	3.21	Puas
19	Kesinambungan materi antar pengajar yang diberikan	3.54	Penting	3.29	Puas
20	Perbandingan jumlah instruktur pendamping praktik dengan peserta	3.50	Penting	3.17	Puas
<b>Layanan Waktu Diklat</b>					
21	Alokasi waktu yang diberikan antara Teori dan Praktik	3.50	Penting	3.13	Puas
22	Alokasi waktu untuk diskusi	3.38	Penting	3.21	Puas
23	Durasi waktu penyelenggaraan diklat	3.33	Penting	3.17	Puas
24	Durasi waktu penyelenggaraan tes	3.38	Penting	3.25	Puas
<b>Layanan Penunjang Diklat</b>					
25	Kualitas sarana penunjang diklat ( <i>sound system</i> , LCD, dll)	3.50	Penting	3.08	Puas
26	Kelengkapan prasarana penunjang diklat (ruang kelas, tempat praktik, wisma, dll)	3.58	Sangat Penting	3.13	Puas
27	Ketersediaan peralatan praktik	3.46	Penting	3.08	Puas
28	Kebersihan tempat penyelenggaraan diklat	3.58	Sangat Penting	3.33	Puas
29	Penyediaan materi diklat dalam <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i>	3.58	Sangat Penting	3.33	Puas



30	Pelayanan konsumsi yang disajikan	3.63	Sangat Penting	3.33	Puas
31	Kesesuaian tarif diklat dengan pelayanan yang diterima	3.50	Penting	3.13	Puas
<b>Layanan Pasca Diklat</b>					
32	Ketepatan waktu dalam memperoleh sertifikat diklat	3.55	Sangat Penting	3.00	Puas
33	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi untuk berdiskusi/bertanya atau complain	3.48	Penting	3.05	Puas
34	Kesigapan petugas/pengajar dalam merespon pertanyaan/complain	3.57	Sangat Penting	3.10	Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,52</b>	<b>Penting</b>	<b>3,22</b>	<b>Puas</b>

### 3.5. Analisis SKM per Diklat Bagi Industri

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat untuk setiap penyelenggaraan diklat perlu dilakukan karena beberapa diklat memiliki prosedur penyelenggaraan yang berbeda, terutama untuk penyelenggaraan diklat yang dilakukan diluar kelas PPSDM KEBTKE agar dapat diketahui kualitas layanan yang diberikan. Hasil SKM per jenis diklat dapat dilihat pada Tabel 3.18 berikut.

**Tabel 3.18. Tabel Resume Hasil SKM per Diklat Bagi Industri**

No.	Diklat	Interpretasi Hasil	Rasio Kepuasan Pelanggan	Kinerja Unit Pelayanan
1	DT. Asesor Pembangkit (26 Februari – 3 Maret 2018)	3,16	86,71	Baik
2	DT. Asesor Distribusi (5 – 10 Maret 2018)	3,39	94,05	Sangat Baik
3	DT. Asesor Distribusi (26 – 28 Maret 2018)	3,07	87,57	Baik
4	DT. Audit Energi (3 – 6 April 2018)	3.66	91,58	Sangat Baik
5	DT. POM Panas Bumi (16 – 18 Juli 2018)	3.71	92.81	Sangat Baik
6	DT. Auditor Energi Pada Industri (16 – 19 Juli 2018)	3.78	94,50	Sangat Baik
7	DT. Manajer Energi Pada Industri (30 Juli – 1 Agustus)	3.89	97,13	Sangat Baik





	2018)			
8	DT. POP Panas Bumi (3 – 5 September 2018)	3.70	92,41	Sangat Baik
9	DT. Auditor Energi Pada Industri (3 – 6 September 2018)	3.76	93,89	Sangat Baik
10	DT. Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah (3 – 6 September 2018)	3.77	94,35	Sangat Baik
11	DT. POP Panas Bumi (8 – 9 Oktober 2018)	3.00	74,93	Baik
12	DT. Manajer Energi Pada Industri (8 – 9 Oktober 2018)	3.11	77,70	Baik
13	DT. Asesor Pembangkit (25 – 28 Oktober 2018)	3.00	74,93	Baik
14	DT. Asesor Distribusi (25 – 28 Oktober 2018)	3.44	86,03	Baik
15	DT. Asesor Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik (1 – 4 November 2018)	3.22	80,48	Baik

### 3.5.1. DT. Asesor Pembangkit (26 Februari – 3 Maret 2018)

Penilaian DT. Asesor Pembangkit secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 86,71 yang didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,16 (Puas) dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,66 (Sangat Penting). Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.19 berikut.

**Tabel 3.19. DT. Asesor Pembangkit (26 Februari – 3 Maret 2018)**

NO	PERTANYAAN	HARAPAN		KENYATAAN	
<b>Layanan Administratif</b>					
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait diklat yang diselenggarakan (surat penawaran, <i>website</i> , <i>leaflet</i> , dll)	3.67	Sangat Penting	2.93	Puas
2	Jangka waktu penyampaian program diklat	3.53	Sangat Penting	3.07	Puas
3	Kemudahan dalam melakukan registrasi kepesertaan diklat	3.60	Sangat	3.00	Puas



			Penting		
4	Keramahan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.60	Sangat Penting	3.13	Puas
5	Kesigapan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.60	Sangat Penting	3.20	Puas
6	Kejelasan informasi penyelenggaraan diklat	3.67	Sangat Penting	2.87	Cukup Puas
<b>Layanan Program Diklat</b>					
7	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Unit/Bidang Pekerjaan	3.60	Sangat Penting	3.07	Puas
8	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan perkembangan informasi dan masalah yang terbaru di lapangan	3.60	Sangat Penting	2.80	Cukup Puas
9	Materi diklat sesuai dengan info yang tercantum pada program diklat	3.60	Sangat Penting	2.73	Cukup Puas
10	Penyelenggaraan diklat sesuai dengan waktu yang telah dicantumkan pada media informasi	3.60	Sangat Penting	3.20	Puas
11	Kesesuaian bahan ajar/modul dengan materi diklat	3.67	Sangat Penting	3.07	Puas
<b>Layanan Penyelenggaraan Diklat</b>					
12	Kerapihan panitia penyelenggara diklat	3.67	Sangat Penting	2.93	Puas
13	Kesigapan panitia penyelenggara dalam membantu peserta diklat	3.73	Sangat Penting	3.27	Puas
14	Keramahan panitia penyelenggara diklat	3.67	Sangat Penting	3.47	Puas
15	Kualitas bahan cetak materi diklat	3.71	Sangat Penting	3.13	Puas
16	Kualitas pengajar diklat (penguasaan dan penjelasan materi)	3.80	Sangat Penting	3.13	Puas
17	Penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	3.87	Sangat Penting	3.07	Puas
18	Kemampuan berkomunikasi para pengajar terhadap peserta	3.93	Sangat Penting	3.13	Puas



19	Kesinambungan materi antar pengajar yang diberikan	3.80	Sangat Penting	3.00	Puas
20	Perbandingan jumlah instruktur pendamping praktik dengan peserta	3.60	Sangat Penting	2.93	Puas
<b>Layanan Waktu Diklat</b>					
21	Alokasi waktu yang diberikan antara Teori dan Praktik	3.67	Sangat Penting	3.07	Puas
22	Alokasi waktu untuk diskusi	3.67	Sangat Penting	3.13	Puas
23	Durasi waktu penyelenggaraan diklat	3.60	Sangat Penting	3.20	Puas
24	Durasi waktu penyelenggaraan tes	3.82	Sangat Penting	2.90	Puas
<b>Layanan Penunjang Diklat</b>					
25	Kualitas sarana penunjang diklat ( <i>sound system</i> , LCD, dll)	3.53	Sangat Penting	3.20	Puas
26	Kelengkapan prasarana penunjang diklat (ruang kelas, tempat praktik, wisma, dll)	3.67	Sangat Penting	3.33	Sangat Puas
27	Ketersediaan peralatan praktik	3.60	Sangat Penting	3.40	Puas
28	Kebersihan tempat penyelenggaraan diklat	3.60	Sangat Penting	3.33	Puas
29	Penyediaan materi diklat dalam <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i>	3.60	Sangat Penting	3.20	Puas
30	Pelayanan konsumsi yang disajikan	3.67	Sangat Penting	3.67	Sangat Puas
31	Kesesuaian tarif diklat dengan pelayanan yang diterima	3.75	Sangat Penting	3.25	Puas
<b>Layanan Pasca Diklat</b>					
32	Ketepatan waktu dalam memperoleh sertifikat diklat	3.57	Sangat Penting	3.17	Puas
33	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi untuk berdiskusi/bertanya atau complain	3.67	Sangat Penting	3.83	Sangat Puas
34	Kesigapan petugas/pengajar dalam merespon pertanyaan/complain	3.67	Sangat Penting	3.67	Sangat Puas



<b>RATA-RATA</b>	<b>3,66</b>	<b>Sangat Penting</b>	<b>3,16</b>	<b>Puas</b>
------------------	-------------	-----------------------	-------------	-------------

### 3.5.2. DT. Asesor Distribusi (5 – 10 Maret 2018)

Penilaian peserta DT. Asesor Distribusi secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 94,05 yang didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,39 (Puas) dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,60 (Sangat Penting). Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.20 berikut.

**Tabel 3.20. DT. Asesor Distribusi (5 – 10 Maret 2018)**

NO	PERTANYAAN	HARAPAN	KENYATAAN
<b>Layanan Administratif</b>			
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait diklat yang diselenggarakan (surat penawaran, <i>website</i> , <i>leaflet</i> , dll)	3.64 Sangat Penting	2.82 Cukup Puas
2	Jangka waktu penyampaian program diklat	3.55 Sangat Penting	3.18 Puas
3	Kemudahan dalam melakukan registrasi kepesertaan diklat	3.45 Penting	3.30 Puas
4	Keramahan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.64 Sangat Penting	3.45 Puas
5	Kesigapan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.64 Sangat Penting	3.36 Puas
6	Kejelasan informasi penyelenggaraan diklat	3.55 Sangat Penting	3.40 Puas
<b>Layanan Program Diklat</b>			
7	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Unit/Bidang Pekerjaan	3.64 Sangat Penting	3.27 Puas
8	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan perkembangan informasi dan masalah yang terbaru di lapangan	3.64 Sangat Penting	3.36 Puas
9	Materi diklat sesuai dengan info yang tercantum pada program diklat	3.64 Sangat Penting	3.00 Puas
10	Penyelenggaraan diklat sesuai dengan waktu yang telah dicantumkan pada media informasi	3.64 Sangat Penting	3.45 Puas



11	Kesesuaian bahan ajar/modul dengan materi diklat	3.55	Sangat Penting	3.27	Puas
<b>Layanan Penyelenggaraan Diklat</b>					
12	Kerapihan panitia penyelenggara diklat	3.64	Sangat Penting	3.45	Puas
13	Kesigapan panitia penyelenggara dalam membantu peserta diklat	3.55	Sangat Penting	3.55	Sangat Puas
14	Keramahan panitia penyelenggara diklat	3.55	Sangat Penting	3.64	Sangat Puas
15	Kualitas bahan cetak materi diklat	3.60	Sangat Penting	3.30	Puas
16	Kualitas pengajar diklat (penguasaan dan penjelasan materi)	3.55	Sangat Penting	3.45	Puas
17	Penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	3.82	Sangat Penting	3.27	Puas
18	Kemampuan berkomunikasi para pengajar terhadap peserta	3.64	Sangat Penting	3.27	Puas
19	Kesinambungan materi antar pengajar yang diberikan	3.73	Sangat Penting	3.27	Puas
20	Perbandingan jumlah instruktur pendamping praktik dengan peserta	3.64	Sangat Penting	3.27	Puas
<b>Layanan Waktu Diklat</b>					
21	Alokasi waktu yang diberikan antara Teori dan Praktik	3.64	Sangat Penting	3.27	Puas
22	Alokasi waktu untuk diskusi	3.55	Sangat Penting	3.36	Puas
23	Durasi waktu penyelenggaraan diklat	3.55	Sangat Penting	3.36	Puas
24	Durasi waktu penyelenggaraan tes	3.50	Penting	3.40	Puas
<b>Layanan Penunjang Diklat</b>					
25	Kualitas sarana penunjang diklat ( <i>sound system</i> , LCD, dll)	3.64	Sangat Penting	3.36	Puas
26	Kelengkapan prasarana penunjang diklat (ruang kelas, tempat praktik, wisma, dll)	3.55	Sangat Penting	3.55	Sangat Puas



27	Ketersediaan peralatan praktik	3.45	Penting	3.45	Puas
28	Kebersihan tempat penyelenggaraan diklat	3.64	Sangat Penting	3.64	Sangat Puas
29	Penyediaan materi diklat dalam <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i>	3.45	Penting	3.27	Puas
30	Pelayanan konsumsi yang disajikan	3.55	Sangat Penting	3.73	Sangat Puas
31	Kesesuaian tarif diklat dengan pelayanan yang diterima	3.70	Sangat Penting	3.40	Puas
<b>Layanan Pasca Diklat</b>					
32	Ketepatan waktu dalam memperoleh sertifikat diklat	3.36	Penting	3.67	Sangat Puas
33	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi untuk berdiskusi/bertanya atau complain	3.55	Sangat Penting	3.67	Sangat Puas
34	Kesigapan petugas/pengajar dalam merespon pertanyaan/complain	3.45	Penting	3.67	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,60</b>	<b>Sangat Penting</b>	<b>3,39</b>	<b>Puas</b>

### 3.5.3. DT. Asesor Distribusi (26 – 28 Maret 2018)

Penilaian peserta DT. Asesor Distribusi secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 87,57 yang didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,07 (Puas) dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,50 (Penting). Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.21 berikut.

**Tabel 3.21. DT. Asesor Distribusi (26 – 28 Maret 2018)**

NO	PERTANYAAN	HARAPAN		KENYATAAN	
<b>Layanan Administratif</b>					
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait diklat yang diselenggarakan (surat penawaran, <i>website</i> , <i>leaflet</i> , dll)	3.50	Penting	2.90	Puas
2	Jangka waktu penyampaian program diklat	3.50	Penting	2.80	Puas
3	Kemudahan dalam melakukan registrasi kepesertaan diklat	3.50	Penting	2.90	Puas



4	Keramahan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.50	Penting	3.00	Puas
5	Kesigapan petugas pelayanan administrasi PPSDM	3.40	Penting	3.00	Puas
6	Kejelasan informasi penyelenggaraan diklat	3.50	Penting	2.80	Puas
<b>Layanan Program Diklat</b>					
7	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Unit/Bidang Pekerjaan	3.50	Penting	3.00	Puas
8	Materi diklat yang diberikan sesuai dengan perkembangan informasi dan masalah yang terbaru di lapangan	3.50	Penting	3.00	Puas
9	Materi diklat sesuai dengan info yang tercantum pada program diklat	3.50	Penting	3.10	Puas
10	Penyelenggaraan diklat sesuai dengan waktu yang telah dicantumkan pada media informasi	3.50	Penting	2.90	Puas
11	Kesesuaian bahan ajar/modul dengan materi diklat	3.50	Penting	3.10	Puas
<b>Layanan Penyelenggaraan Diklat</b>					
12	Kerapihan panitia penyelenggara diklat	3.50	Penting	3.30	Puas
13	Kesigapan panitia penyelenggara dalam membantu peserta diklat	3.50	Penting	3.20	Puas
14	Keramahan panitia penyelenggara diklat	3.50	Penting	3.40	Puas
15	Kualitas bahan cetak materi diklat	3.50	Penting	3.00	Puas
16	Kualitas pengajar diklat (penguasaan dan penjelasan materi)	3.60	Sangat Penting	3.10	Puas
17	Penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	3.50	Penting	3.10	Puas
18	Kemampuan berkomunikasi para pengajar terhadap peserta	3.50	Penting	3.10	Puas
19	Kesinambungan materi antar pengajar yang diberikan	3.40	Penting	2.90	Puas
20	Perbandingan jumlah instruktur pendamping praktik dengan peserta	3.40	Penting	3.40	Puas
<b>Layanan Waktu Diklat</b>					
21	Alokasi waktu yang diberikan antara Teori dan Praktik	3.40	Penting	3.00	Puas
22	Alokasi waktu untuk diskusi	3.40	Penting	3.00	Puas
23	Durasi waktu penyelenggaraan diklat	3.50	Penting	3.10	Puas



24	Durasi waktu penyelenggaraan tes	3.50	Penting	3.30	Puas
<b>Layanan Penunjang Diklat</b>					
25	Kualitas sarana penunjang diklat ( <i>sound system</i> , LCD, dll)	3.50	Penting	3.10	Puas
26	Kelengkapan prasarana penunjang diklat (ruang kelas, tempat praktik, wisma, dll)	3.50	Penting	3.10	Puas
27	Ketersediaan peralatan praktik	3.50	Penting	2.90	Puas
28	Kebersihan tempat penyelenggaraan diklat	3.50	Penting	3.20	Puas
29	Penyediaan materi diklat dalam <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i>	3.50	Penting	3.10	Puas
30	Pelayanan konsumsi yang disajikan	3.50	Penting	3.40	Puas
31	Kesesuaian tarif diklat dengan pelayanan yang diterima	3.50	Penting	3.10	Puas
<b>Layanan Pasca Diklat</b>					
32	Ketepatan waktu dalam memperoleh sertifikat diklat	3.67	Sangat Penting	3.00	Puas
33	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi untuk berdiskusi/bertanya atau complain	3.67	Sangat Penting	3.00	Puas
34	Kesigapan petugas/pengajar dalam merespon pertanyaan/complain	3.67	Sangat Penting	3.00	Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,61</b>	<b>Sangat Penting</b>	<b>3,14</b>	<b>Puas</b>

#### 3.5.4. DT. Audit Energi (3 – 6 April 2018)

Penilaian peserta DT. Audit Energi secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 91,58 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.66 (Sangat Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.22 berikut.

**Tabel 3.22. DT. Audit Energi (3 – 6 April 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.71	Sangat Puas





2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.47	Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.76	Sangat Puas
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3.59	Sangat Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.71	Sangat Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.59	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.76	Sangat Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.71	Sangat Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3.71	Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,66</b>	<b>Sangat Puas</b>

### 3.5.5. DT. POM Panas Bumi (16 – 18 Juli 2018)

Penilaian peserta DT. POM Panas Bumi secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 92.81 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.71 (Sangat Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.23 berikut.

**Tabel 3.23. DT. POM Panas Bumi (16 – 18 Juli 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.67	Sangat Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.67	Sangat Puas



3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.67	Sangat Puas
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4.00	Sangat Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.78	Sangat Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.67	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.78	Sangat Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.67	Sangat Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3.56	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,66</b>	<b>Sangat Puas</b>

### 3.5.6. DT. Auditor Energi Pada Industri (16 – 19 Juli 2018)

Penilaian peserta DT. Auditor Energi Pada Industri secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 94,50 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.78 (Sangat Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.24 berikut.

**Tabel 3.24. DT. Auditor Energi Pada Industri (16 – 19 Juli 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.84	Sangat Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.89	Sangat Puas



3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.68	Sangat Puas
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4.00	Sangat Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.79	Sangat Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.74	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.63	Sangat Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.68	Sangat Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3.79	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,78</b>	<b>Sangat Puas</b>

### 3.5.7 DT. Manajer Energi Pada Industri (30 Juli – 1 Agustus 2018)

Penilaian peserta DT. Manajer Energi Pada Industri secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 97,13 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.89 (Sangat Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.25 berikut.

**Tabel 3.25. DT. Manajer Energi Pada Industri (30 Juli – 1 Agustus 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.75	Sangat Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.75	Sangat Puas



3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.75	Sangat Puas
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4.00	Sangat Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.75	Sangat Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	4.00	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	4.00	Sangat Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	4.00	Sangat Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	4.00	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,89</b>	<b>Sangat Puas</b>

### 3.5.8. DT. POP Panas Bumi (3 – 5 September 2018)

Penilaian peserta DT. POP Panas Bumi secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 92,41 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.70 (Sangat Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.26 berikut.

**Tabel 3.26. DT. POP Panas Bumi (3 – 5 September 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
		Nilai	Kategori
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.80	Sangat Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.70	Sangat Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.60	Sangat Puas



4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4.00	Sangat Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.80	Sangat Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.70	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.40	Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.50	Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3.80	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,70</b>	<b>Sangat Puas</b>

### 3.5.9. DT. Auditor Energi Pada Industri (3 – 6 September 2018)

Penilaian peserta DT. Auditor Energi Pada Industri secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 93,89 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.76 (Sangat Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.27 berikut.

**Tabel 3.27. DT. Auditor Energi Pada Industri (3 – 6 September 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.83	Sangat Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.67	Sangat Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.50	Puas
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4.00	Sangat Puas



5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.83	Sangat Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.92	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.67	Sangat Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.50	Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3.92	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,76</b>	<b>Sangat Puas</b>

### 3.5.10. DT. Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah (3 – 6 September 2018)

Penilaian peserta DT. Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah secara umum disimpulkan “Sangat Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 94,35 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.77 (Sangat Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.28 berikut.

**Tabel 3.28. DT. Instalasi Pemanfaatan Tegangan Rendah (3 – 6 September 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.80	Sangat Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.80	Sangat Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.60	Sangat Puas
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang	4.00	Sangat



	Saudara terima?		Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	4.00	Sangat Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.80	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.40	Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.80	Sangat Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3.80	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,77</b>	<b>Sangat Puas</b>

### 3.5.11. DT. POP Panas Bumi (8 – 9 Oktober 2018)

Penilaian peserta DT. POP Panas Bumi secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 74,93 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.00 (Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.29 berikut.

**Tabel 3.29. DT. POP Panas Bumi (8 – 9 Oktober 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.00	Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.00	Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.00	Puas
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3.00	Puas



5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.00	Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.00	Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.00	Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	2.00	Cukup Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	4.00	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,00</b>	<b>Puas</b>

### 3.5.12 DT. Manajer Energi Pada Industri (8 – 9 Oktober 2018)

Penilaian peserta DT. Manajer Energi Pada Industri secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 77,70 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.11 (Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.30 berikut.

**Tabel 3.30. DT. Manajer Energi Pada Industri (8 – 9 Oktober 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.00	Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.00	Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.00	Puas
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3.00	Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.00	Puas





6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.00	Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.00	Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.00	Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	4.00	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,89</b>	<b>Sangat Puas</b>

### 3.5.13 DT. Asesor Pembangkit (25 – 28 Oktober 2018)

Penilaian peserta DT. Asesor Pembangkit secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 74,93 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.00 (Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.31 berikut.

**Tabel 3.31. DT. Asesor Pembangkit (25 – 28 Oktober 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.00	Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.00	Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.00	Puas
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	2.00	Cukup Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.00	Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.00	Puas



7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.00	Puas
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.00	Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	4.00	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,00</b>	<b>Puas</b>

### 3.5.14 DT. Asesor Distribusi (25 – 28 Oktober 2018)

Penilaian peserta DT. Asesor Distribusi secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 86,03 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.44 (Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.32 berikut.

**Tabel 3.32. DT. Asesor Distribusi (25 – 28 Oktober 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.33	Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.33	Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.33	Puas
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3.33	Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.33	Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.67	Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan	3.33	Puas



	pelayanan?		
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.33	Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	4.00	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,11</b>	<b>Puas</b>

### 3.5.14 DT. Asesor Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik (1 – 4 November 2018)

Penilaian peserta DT. Asesor Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik secara umum disimpulkan “Baik”, dengan nilai rasio kepuasan sebesar 80,48 yang didapat dari perbandingan nilai interpretasi hasil sebesar 3.22 (Puas) Penilaian untuk setiap unsur - unsur pelayanan dapat terlihat pada Tabel 3.33 berikut.

**Tabel 3.33. DT. Asesor Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik (1 – 4 November 2018)**

NO	PERTANYAAN	KENYATAAN	
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3.00	Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3.00	Puas
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3.00	Puas
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3.00	Puas
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3.00	Puas
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3.50	Puas
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3.50	Puas



8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3.50	Puas
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3.50	Puas
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,22</b>	<b>Puas</b>

### 3.6. Analisis SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Keseluruhan

Hasil penilaian terhadap penyelenggaraan diklat yaitu “Sangat Baik” dengan nilai rasio kepuasan sebesar 90,82, didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,63 (Sangat Puas). Perhitungan tersebut didapatkan dengan perhitungan fraksionase, berdasarkan hasil dan bobot responden. Perbandingan Jumlah Responden sebagai pembanding nilai dapat dilihat pada Tabel 3.34 berikut.

**Tabel 3.34. Perbandingan Jumlah Responden**

Jenis Diklat	Triwulan				Jumlah Responden
	I	II	III	IV	
Masyarakat	78	47	34	-	159
Aparatur	52	-	-	-	52
Industri	36	17	59	7	119
Total Keseluruhan					330

Selain itu, juga dibandingkan dengan nilai Kepuasan Pelanggan pada setiap jenis diklat di masing – masing periode, sebagai pembanding pada perhitungan fraksionase nantinya, dapat dilihat pada Tabel 3.35 Berikut.

**Tabel 3.35. Perbandingan Nilai Kepuasan Pelanggan Responden**

Jenis Diklat	Triwulan			
	I	II	III	IV



Masyarakat	92.14	87.96	89.06	-
Aparatur	91.41	-	-	-
Industri	88.97	91.54	94.18	78.81

Berikut contoh perhitungan fraksionase pada nilai Kepuasan Pelanggan pada masing – masing jenis diklat dan penjumlahan secara keseluruhan.

1. Bobot Fraksionase Pada Diklat Masyarakat Triwulan I

$$\text{Rasio Kepuasan} = \frac{78}{159} \times 92.14 = 45.20$$

2. Bobot Fraksionase Pada Diklat Aparatur Triwulan I

$$\text{Rasio Kepuasan} = \frac{52}{52} \times 91.41 = 91.41$$

3. Bobot Fraksionase Pada Diklat Industri Triwulan I

$$\text{Rasio Kepuasan} = \frac{36}{119} \times 88.97 = 26.92$$

Dengan demikian, rasio kepuasan peserta terhadap pelayanan PPSDM KEBTKE secara keseluruhan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Rasio Kepuasan} &= \frac{(3,26 \times 60\%) + (3,20 \times 30\%) + (3,29 \times 10\%)}{(3,45 \times 60\%) + (3,41 \times 30\%) + (3,64 \times 10\%)} \times 100 \\ &= \frac{3,25}{3,46} \times 100 = 93,87\% \end{aligned}$$

Adapun hasil perhitungan keseluruhan ada pada Tabel 3.36.

**Tabel 3.36. Hasil Perhitungan Fraksionase**

Jenis Diklat	Triwulan				Jumlah Bobot (a)	Jumlah Responden (b)	(a)/(b)
	I	II	III	IV			
Masyarakat	45.20	26.00	19.04	-	90.25	159	43.48
Aparatur	91.41	-	-	-	91.41	52	14.40
Industri	26.92	13.08	46.69	4.64	91.32	119	32.93
Nilai Kepuasan Pelanggan							90.82
Interpretasi Nilai							3.64

### 3.7. Prioritas Perbaikan

#### 3.7.1. Saran Perbaikan dan Kekuatan Terhadap Penyelenggaraan Diklat Masyarakat

Dari hasil pengolahan berikut saran perbaikan dan kekuatan yang diberikan oleh peserta diklat guna meningkatkan pelayanan penyelenggaraan diklat masyarakat di PPSDM KEBTKE pada Tabel 3.37. Dapat diinformasikan bahwa Kuadran 1 merupakan prioritas perbaikan, Kuadran 2 merupakan kekuatan PPSDM KEBTKE, Kuadran 3 merupakan sesuatu hal yang dianggap tidak penting dan Kuadran 4 merupakan sesuatu hal yang dianggap berlebihan dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 3.37. Perbaikan dan Kekuatan PPSDM KEBTKE Pada Diklat Masyarakat**

NO	PERTANYAAN	Harapan	Kenyataan	Performance	Kuadran IMPA
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	4.00	3.48	-0.09	Kuadran 1
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	4.00	3.49	-0.08	Kuadran 1
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	4.00	3.55	-0.03	Kuadran 1
4	Bagaimana penilaian Saudara	4.00	3.93	0.36	Kuadran 2



	antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?				
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	4.00	3.59	0.02	Kuadran 2
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	4.00	3.56	-0.01	Kuadran 1
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	4.00	3.54	-0.04	Kuadran 1
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	4.00	3.50	-0.07	Kuadran 1
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	4.00	3.51	-0.06	Kuadran 1

### 3.7.2. Saran Perbaikan dan Kekuatan Terhadap Penyelenggaraan Diklat

#### Industri

Dari hasil pengolahan berikut saran perbaikan dan kekuatan yang diberikan oleh peserta diklat guna meningkatkan pelayanan penyelenggaraan diklat masyarakat di PPSDM KEBTKE pada Tabel 3.38. Dapat diinformasikan bahwa Kuadran 1 merupakan prioritas perbaikan, Kuadran 2 merupakan kekuatan PPSDM KEBTKE, Kuadran 3 merupakan sesuatu hal yang dianggap tidak penting dan Kuadran 4 merupakan sesuatu hal yang dianggap berlebihan dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 3.38. Perbaikan dan Kekuatan PPSDM KEBTKE Pada Diklat Industri**

NO	PERTANYAAN	Harapan	Kenyataan	Performance	Kuadran IMPA
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	4.00	3.48	-0.03	Kuadran 1
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	4.00	3.44	-0.07	Kuadran 1
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	4.00	3.41	-0.10	Kuadran 1



---

4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4.00	3.49	-0.01	Kuadran 1
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	4.00	3.50	-0.01	Kuadran 1
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	4.00	3.55	0.04	Kuadran 2
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	4.00	3.46	-0.05	Kuadran 1
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	4.00	3.39	-0.11	Kuadran 1
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	4.00	3.84	0.33	Kuadran 2





---

## BAB IV PENUTUP

### 1.1. Kesimpulan

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tools/perangkat yang digunakan dalam mengukur tingkat pencapaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPSDM KEBTKE, baik dalam penyelenggaraan diklat masyarakat, aparatur dan industri.
2. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2018 dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada Diklat, yang dilaksanakan pada bulan Januari - November 2018.
3. Jumlah responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPSDM KEBTKE pada Tahun 2018 sebanyak 330 orang, dengan rincian sebagai berikut :
  - a. SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Masyarakat = 159 orang.
  - b. SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Aparatur = 52 orang.
  - c. SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Industri = 119 orang.
4. Secara keseluruhan, pelayanan PPSDM KEBTKE Tahun 2018 dapat dinyatakan "Sangat Baik" dengan nilai nilai kepuasan sebesar 90.82. Rasio didapat dari perbandingan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,64 (Sangat Puas). PPSDM KEBTKE akan lebih meningkatkan semua aspek agar rata-rata penilaian mencapai sebesar 4,00.

### 4.2. Saran

Meskipun secara keseluruhan penilaian SKM di PPSDM KEBTKE mendapat nilai "Sangat Memuaskan", namun masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan PPSDM KEBTKE baik dalam Penyelenggaraan Diklat Masyarakat, Aparatur maupun Industri. Oleh sebab itu, PPSDM KEBTKE perlu melakukan tindak lanjut atas unsur-unsur tersebut serta perlu meningkatkan/mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang saat ini dinilai sudah baik.





# LAMPIRAN 1

---





## LAMPIRAN 2

---





## LAMPIRAN 3

---







## LAMPIRAN 4

---