

LAPORAN

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

TA 2023



**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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i

BAB I 1

PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2

BAB II 4

PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6

BAB III 10

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	10
1.1 Jumlah Responden SKM	10
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan). 10	

BAB IV 12

ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13
4.3 Tren Nilai SKM.....	14

BAB V 16

KESIMPULAN	16
------------------	----

LAMPIRAN i

1. Kuesioner.....	i
2. Hasil Olah Data SKM	i
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	ii

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 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.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi adalah tim yang sesuai DIPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dibentuk melalui Surat Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran No. 24 K/KM.05/KPA/2023 tanggal 2 Januari 2023 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi Tahun Anggaran 2022.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi 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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada seluruh jenis layanan pengembangan SDM yang diselenggarakan oleh PPSDM KEBTKE. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan pada sistem kuesioner online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara terus – menerus dengan jangka waktu 4 (empat) bulan, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Januari – April 2023	80
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2023	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden adalah peserta diklat 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, PNS KESDM dan masyarakat.

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Dengan kata lain, sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi.

Penarikan sampel diperlukan jika populasi yang diambil sangat besar, dan peneliti memiliki keterbatasan untuk menjangkau seluruh populasi maka peneliti perlu

mendefinisikan populasi target dan populasi terjangkau baru kemudian menentukan jumlah sampel dan teknik sampling yang digunakan.

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli. Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100.

Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel :

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian
2. Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat
3. Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian
4. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20

Besaran atau ukuran sampel ini sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti. Namun, dalam hal tingkat kesalahan, pada penelitian sosial maksimal tingkat kesalahannya adalah 5% (0,05). Makin besar tingkat kesalahan maka makin kecil jumlah sampel. Namun yang perlu diperhatikan adalah semakin besar jumlah sampel (semakin mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel (menjauhi jumlah populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi.

Beberapa rumus untuk menentukan jumlah sampel antara lain :

Rumus Slovin (dalam Riduwan, 2005:65)

$$n = N / (N(d)^2 + 1)$$

n = sampel; N = populasi; d = nilai presisi 95% atau sig. = 0,05.

Misalnya, jumlah populasi adalah 125, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$N = 125 / (125 (0,05)^2 + 1) = 95,23, \text{ dibulatkan } 95$$

Formula Jacob Cohen (dalam Suharsimi Arikunto, 2010:179)

$$N = L / F^2 + u + 1$$

Keterangan :

N = Ukuran sampel F^2 = Effect Size

u = Banyaknya ubahan yang terkait dalam penelitian L = Fungsi Power dari u, diperoleh dari tabel

Power (p) = 0.95 dan Effect size (f^2) = 0.1

Harga L tabel dengan t.s 1% power 0.95 dan u = 5 adalah 19.76 maka dengan formula tsb diperoleh ukuran sampel

$$N = 19.76 / 0.1 + 5 + 1 = 203,6, \text{ dibulatkan } 203$$

Rumus berdasarkan Proporsi atau Tabel Isaac dan Michael

penentuan jumlah sampel dari Isaac dan Michael memberikan kemudahan penentuan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%. Dengan tabel ini, peneliti dapat secara langsung menentukan besaran sampel berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang dikehendaki.

Ada dua hal yang menjadi pertimbangan dalam menentukan ukuran sample. Pertama ketelitian (presisi) dan kedua adalah keyakinan (confidence). Ketelitian mengacu pada seberapa dekat taksiran sampel dengan karakteristik populasi. Keyakinan adaah fungsi dari kisaran variabilitas dalam distribusi pengambilan sampel dari rata-rata sampel. Variabilitas ini disebut dengan standar error, disimbolkan dengan S-x. Semakin dekat kita menginginkan hasil sampel yang dapat mewakili karakteristik populasi, maka semakin tinggi ketelitian yang kita perlukan. Semakin tinggi ketelitian, maka semakin besar ukuran sampel yang diperlukan, terutama jika variabilitas dalam populasi tersebut besar.

Sedangkan keyakinan menunjukkan seberapa yakin bahwa taksiran kita benar-benar berlaku bagi populasi. Tingkat keyakinan dapat membentang dari 0 – 100%. Keyakinan 95% adalah tingkat lazim yang digunakan pada penelitian sosial / bisnis. Makna dari keyakinan 95% (α 0.05) ini adalah "setidaknya ada 95 dari 100, taksiran sampel akan mencerminkan populasi yang sebenarnya".

Berdasarkan pedoman yang tercantum dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dijadikan dasar untuk penetapan jumlah responden adalah dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan rumus

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q$$

Dimana :

S = Jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1 taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10 %

N = Populasi

P = (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d= 0,0

Berdasarkan paparan dan uraian diatas, untuk kepentingan survei kepuasan masyarakat PPSDM KEBTKE dalam menentukan besaran sampel yang akan diambil adalah dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan penjelasan sebagai berikut :

Populasi = 4374 maka ditentukan jumlah Sampel sebesar 354 N= 4374, n = 354

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	188	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	206	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 354 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	470	76,31%
		Perempuan	146	23,69%
2	Pekerjaan	PNS	332	53,90%
		TNI	0	0%
		Swasta	163	26,46%
		Wirausaha	121	19,64%
		Lainnya	0	0%
3	Jenis Layanan	Diklat Masyarakat	121	19,64%
		Diklat Aparatur	332	53,90%
		Diklat Industri	163	26,46%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,56	3,58	3,62	3,64	3,59	3,66	3,67	3,63	3,89
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,49 atau 3,65 (A atau Sangat Baik)								

IKM per Unsur pada PPSDM KEBTKE TA 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,56. Sistem dan mekanisme prosedur mendapatkan nilai 3,58 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk spesifikasi dan jenis pelayanan yang dengan nilai 3,59 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,89, unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,67 dan waktu penyelesaian serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,66.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sebaiknya kegiatan dilakukan secara tatap muka tidak secara online.
- Waktu diklat ditambah
- Kuesioner evaluasi Aspek Fasilitas (Sarana) tolong disesuaikan dengan penyelenggaraan online/daring, kami yang diklat secara online tidak menikmati fasilitas yang ditanyakan
- Bahan perlu disampaikan terlebih dahulu
- Agar dapat disiapkan lagi peralatan dan bahan untuk praktik, agar sesuai dengan apa materi yang disampaikan.
- panitia perlu lebih responsif
- Memperbaiki lcd proyektor
- mungkin perlu peningkatan di kamar tempat tidur (wisma) soalnya ada beberapa kamar yang TV dan AC kurang dingin
- Kalau bisa ada praktek lapangan

- Diharapkan adanya diklat lanjutan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan masih belum memenuhi ekspektasi peserta/penerima layanan, berisi tentang kesesuaian persyaratan dengan tujuan dari judul pelatihan yang diikuti, juga materi yang diajarkan dirasa ada ketidaksesuaian dengan judul pelatihan.
- Sistem dan mekanika prosedur dirasa masih belum sesuai dengan ekspektasi peserta/penerima layanan. Hal tersebut dinilai bahwa mempengaruhi peserta dalam mendapatkan informasi sampai dengan proses pendaftaran layanan PPSDM KEBTKE.
- Spesifikasi jenis layanan juga masih belum memenuhi ekspektasi peserta/penerima layanan. Peserta belum terinformasikan tentang apa dan bagaimana serta tujuan dari pelatihan/sertifikasi yang akan diberikan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

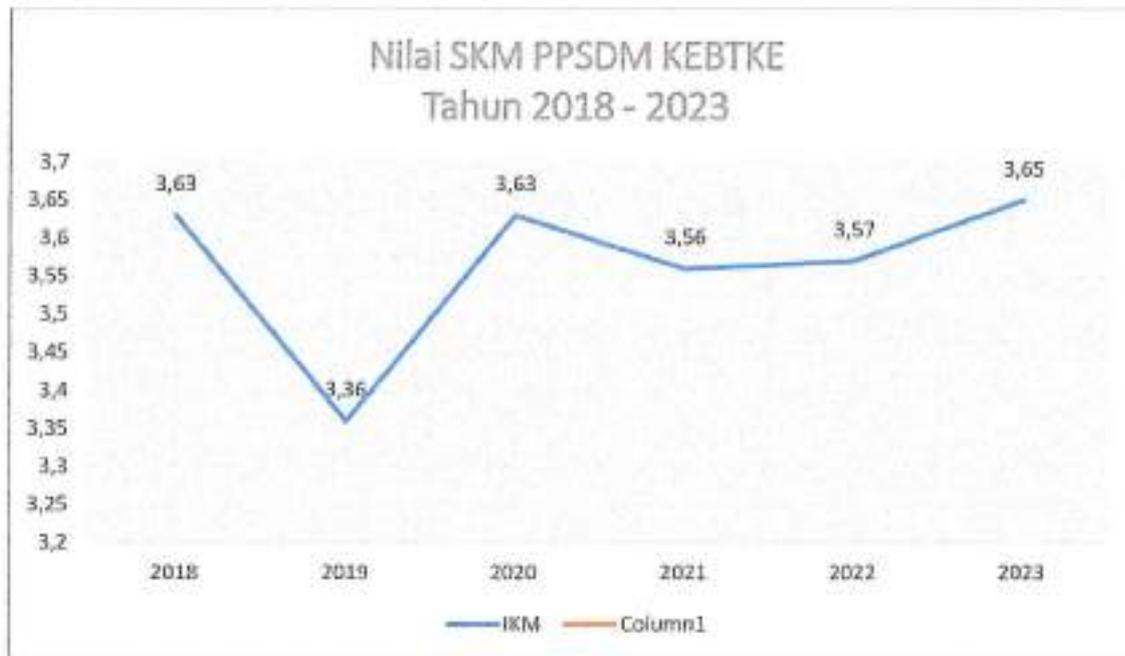
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Penyelenggaraan, Evaluasi Widyaiswara dan Survey Kepuasan Masyarakat. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Penyesuaian persyaratan minimal dengan tujuan dari pelatihan/sertifikasi	√	√			BPED dan BPES
2	Prosedur Pelayanan	Jadwal Pelatihan Tahunan	√	√			BPED
		Pemutakhiran SOP Pendaftaran Pelatihan		√	√		BPED dan BPEP
3	Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyusunan dan Pengimplementasian Standar Mutu Pelayanan	√	√	√	√	BPED dan BPES

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi perubahan indeks kepuasan masyarakat dipengaruhi dengan kondisi pandemi dan layanan yang masih terbatas kurang maksimal pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun, periode mulai Januari hingga April 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 3,65 atau 92,49. Meskipun demikian, nilai SKM PPSDM KEBTKE menunjukkan penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta spesifikasi jenis layanan.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,89, unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,67 dan waktu penyelesaian serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,66.

Jakarta, 9 Mei 2023

Kepala PPSDM KEBTKE



A. Susetyo Edi Prabowo

NIP 196601081994031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEY KEPUJUAN PELANGGAN

BUKTIKAN BAHWA KEPUJUAN PELANGGAN TERDARIPADA KEPUJUAN PRODUK/SAJUAN

1. Nama

2. Nama Peserta

3. No. Urut

4. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

5. Pekerjaan

IT

Apakah Anda pernah mengikuti acara sosial dengan jumlah orang yang banyak?

- Tidak Pernah
- Kurang Sering
- Sering
- Sangat Sering

Bagaimana pendapat Anda tentang proses pendaftaran di PGSD?

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

Apakah Anda bersedia untuk mengikuti pelatihan ini?

- Tidak Boleh
- Kurang Boleh
- Bisa
- Sangat Boleh

Apakah Anda bersedia mengikuti pelatihan yang kami tawarkan?

- Tidak Boleh
- Kurang Boleh
- Bisa
- Sangat Boleh

Apakah Anda bersedia untuk mengikuti pelatihan ini?

- Tidak
- Ya

Apakah menurut Anda materi di atas yang dipaparkan sesuai dengan kebutuhan saudara?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Contoh Pengolahan Data SKM

No	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Skor/Indeks
1	Bagaimana pendapat Anda tentang kecocokan dan kecepatan pelayanan dengan jenis pelayanan ini?	Q1	4,00	0,1111	3,52	0,3910
2	Bagaimana pemadatan sajian tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Q2	4,00	0,1111	3,49	0,3880
3	Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Q3	4,00	0,1111	3,48	0,3860
4	Bagaimana pendapat Anda tentang kecocokan produk/jasa yang ditawarkan?	Q4	4,00	0,1111	3,65	0,4058
5	Bagaimana pendapat Anda tentang kecocokan produk/jasa yang ditawarkan antara yang ditawarkan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Q5	4,00	0,1111	3,90	0,4285
6	a. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan/kemampuan petugas dalam pelayanan. (khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (khusus untuk layanan online)	Q6	6,00	0,1111	3,51	0,3900
7	a. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan/petugas dalam pelayanan antara kecocokan dan ketepatan. (khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Anda tentang dengan kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan. (khusus untuk layanan online)	Q7	4,00	0,1111	3,60	0,3999
8	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas layanan dan pelayanan?	Q8	4,00	0,1111	3,44	0,3800
9	Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan/pengaduan keluhan?	Q9	4,00	0,1111	3,84	0,4240
Total			30,00	1,0000		3,55

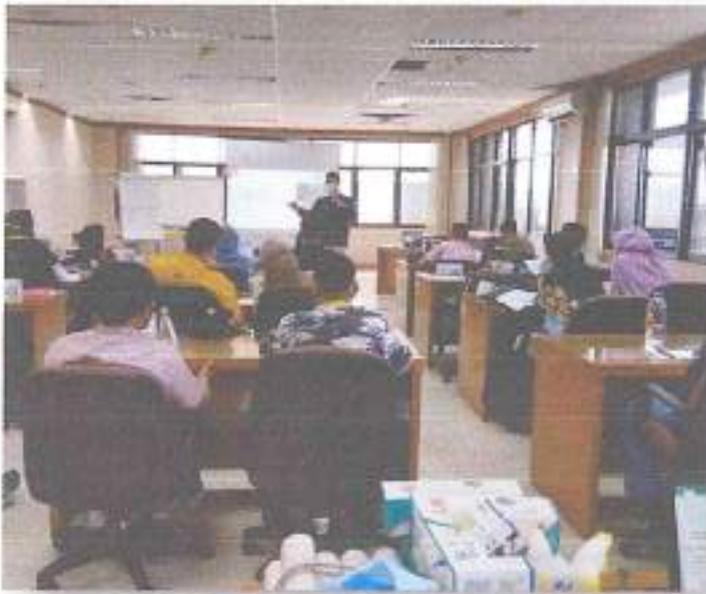
Indeks Kepuasan Layanan Pelatihan Masyarakat **3,55**

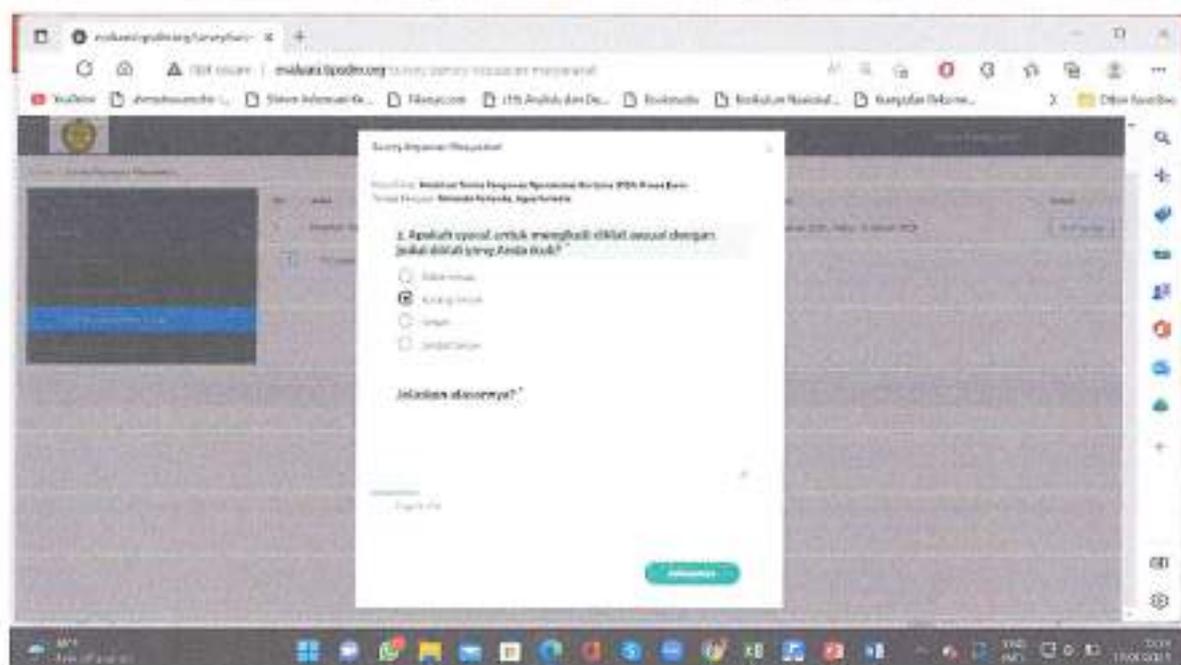
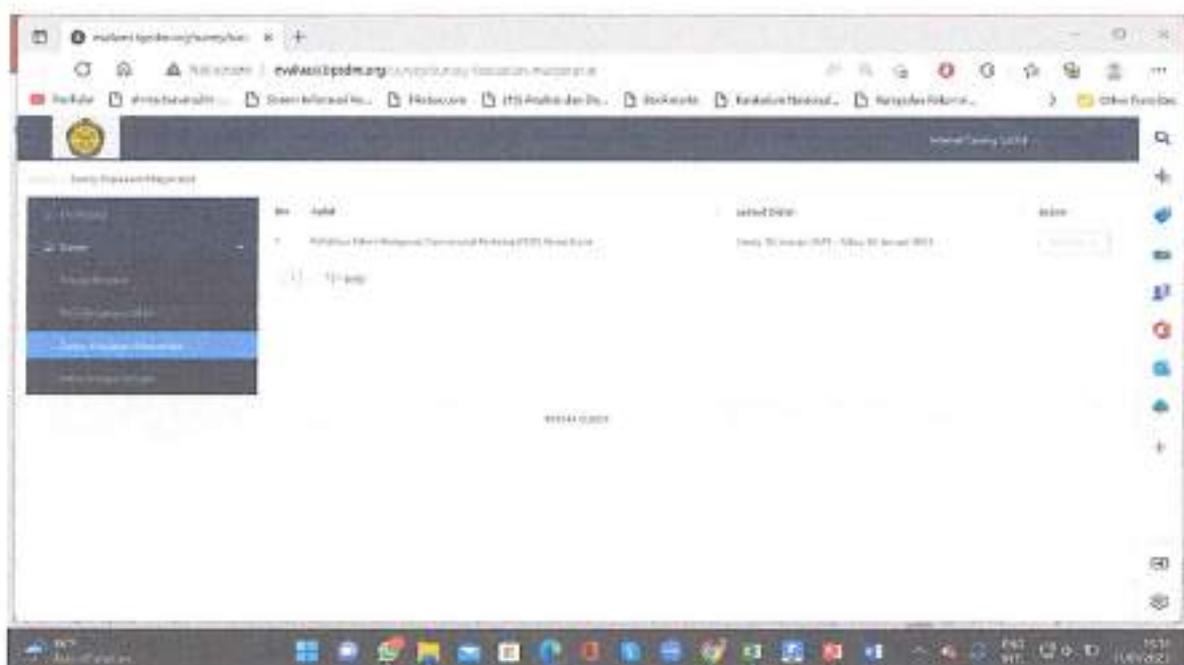
Penjelasan Nilai Indeks Kepuasan Layanan
 1,00 - 2,50 = Tidak Baik
 2,50 - 3,00 = Kurang Baik
 3,00 - 3,50 = Baik
 3,50 - 4,00 = Sangat Baik

Dengan asumsi simpangan baku = 0,5 dan jumlah responden (ukuran sampel) = 3221
 Margin of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan = ± 0,4%
 (Dengan Tingkat Kepercayaan 90%)

(Semakin besar ukuran sampel, semakin kecil sampling error)

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,56. Sistem dan mekanisme prosedur mendapatkan nilai 3,58 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk spesifikasi dan jenis pelayanan yang dengan nilai 3,59 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,89, unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,67 dan waktu penyelesaian serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,66.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sebaiknya kegiatan dilakukan secara tatap muka tidak secara online.
- Waktu diklat ditambah
- Kuesioner evaluasi Aspek Fasilitas (Sarana) tolong disesuaikan dengan penyelenggaraan online/daring, kami yang diklat secara onlie tidak menikmati fasilitas yang ditanyakan
- Bahan perlu disampaikan terlebih dahulu
- Agar dapat disiapkan lagi peralatan dan bahan untuk pratik, agar sesuai dengan apa materi yang disampaikan.
- panitia perlu lebih responsif
- Memperbaiki lcd proyektor
- mungkin perlu peningkatan di kamar tempat tidur (wisma) soalnya ada beberapa kamar yang TV dan AC kurang dingin
- Kalau bisa ada praktek lapangan

- Diharapkan adanya diklat lanjutan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan masih belum memenuhi ekspektasi peserta/penerima layanan, berisi tentang kesesuaian persyaratan dengan tujuan dari judul pelatihan yang diikuti, juga materi yang diajarkan dirasa ada ketidaksesuaian dengan judul pelatihan.
- Sistem dan mekanika prosedur dirasa masih belum sesuai dengan ekspektasi peserta/penerima layanan. Hal tersebut dinilai bahwa mempengaruhi peserta dalam mendapatkan informasi sampai dengan proses pendaftaran layanan PPSDM KEBTKE.
- Spesifikasi jenis layanan juga masih belum memenuhi ekspektasi peserta/penerima layanan. Peserta belum terinformasikan tentang apa dan bagaimana serta tujuan dari pelatihan/sertifikasi yang akan diberikan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Penyelenggaraan, Evaluasi Widyaiswara dan Survey Kepuasan Masyarakat. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Penyesuaian persyaratan minimal dengan tujuan dari pelatihan/sertifikasi	√	√			BPED dan BPES
2	Prosedur Pelayanan	Jadwal Pelatihan Tahunan	√	√			BPED
		Pemutakhiran SOP Pendaftaran Pelatihan		√	√		BPED dan BPEP
3	Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyusunan dan Pengimplementasian Standar Mutu Pelayanan	√	√	√	√	BPED dan BPES

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi perubahan indeks kepuasan masyarakat dipengaruhi dengan kondisi pandemi dan layanan yang masih terbatas kurang maksimal pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun, periode mulai Januari hingga April 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 3,65 atau 92,49. Meskipun demikian, nilai SKM PPSDM KEBTKE menunjukkan penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta spesifikasi jenis layanan.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,89, unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,67 dan waktu penyelesaian serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,66.

Jakarta, 9 Mei 2023

Kepala PPSDM KEBTKE



A. Susetyo Edi Prabowo

NIP 196601081994031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

FACULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCUBUANA / FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCUBUANA / FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCUBUANA

1. Tujuan

2. Sasaran

3. Waktu

4. Lokasi

5. Metode

6. Instrumen

7. Hasil

Apakah Anda pernah membeli atau sewa barang/jasa online yang Anda sukai?

- Sangat Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Buruk

Bagaimana pendapat Anda tentang keterlambatan layanan atau di PHISDA KIRYOKI?

- Sangat Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Buruk

Apakah pendapat Anda terhadap pelayanan yang kami berikan?

- Sangat Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Buruk

Apakah pendapat Anda terhadap pelayanan yang kami berikan?

- Sangat Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Buruk

Apakah Anda diberikan biaya untuk mengikuti pelatihan ini?

- Tidak
- Ya

Apakah menurut Anda informasi di atas yang mungkin sesuai dengan kebutuhan Anda?

- Sangat Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Buruk

2. Contoh Pengolahan Data SKM

	Pertanyaan	Rate	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1	Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persentase pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	4,00	0,1111	3,30	0,9900
2	Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini.	Q2	4,00	0,1111	3,40	0,9880
3	Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	Q3	4,00	0,1111	3,40	0,9880
4	Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan layanan di PHISDA KIRYOKI?	Q4	4,00	0,1111	3,60	0,4000
5	Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tertera di iklan dengan pelayanan yang kami berikan.	Q5	4,00	0,1111	3,30	0,9880
6	a. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan. (Khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online)	Q6	4,00	0,1111	3,30	0,9900
7	a. Bagaimana pendapat Anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kerapuhan dan ketamahan. (Khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Anda tentang dengan kemudahan dan kejelasan fitur dalam online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online)	Q7	4,00	0,1111	3,45	0,3990
8	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas gambar dan audio yang kami berikan.	Q8	4,00	0,1111	3,30	0,9900
9	Bagaimana pendapat Anda tentang penggunaan perangkat yang kami berikan.	Q9	4,00	0,1111	3,60	0,4000
	Total		38,00	1,0000		3,55

Indeks Kepuasan Layanan Pelatihan Masyarakat: **3,55**

Penjelasan Nilai Indeks Kepuasan Layanan:
 1,00 - 1,50 = Tidak Baik
 1,50 - 2,00 = Kurang Baik
 2,00 - 2,50 = Baik
 2,50 - 3,00 = Sangat Baik

Dengan asumsi simpangan baku $\sigma = 0,5$ dan
 Jumlah responden (ukuran sampel) $n = 3211$
 Margin of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan = $\pm 0,4\%$
 (Dengan Tingkat Kepercayaan 90%)

(Semakin besar ukuran sampel, semakin kecil sampling error)

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



