

LAPORAN

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

TAHUN 2022



**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



EXECUTIVE SUMMARY

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Masyarakat yang dimaksud adalah *stakeholders* yang memanfaatkan pelayanan yang diselenggarakan oleh PPSDM KEBTKE, dalam hal ini Pelatihan, Sertifikasi dan Bimbingan Teknis. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat juga bertujuan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Acuan dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan pada 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. 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 5 (lima) jenis kuesioner, yaitu terhadap penyelenggaraan diklat (Industri, Masyarakat, dan Aparatur), Bimbingan Teknis, Sharing Session dan Webinar.

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat PPSDM KEBTKE, proses pengumpulan data kepuasan masyarakat menggunakan jenis kuesioner pertanyaan tertutup. Total responden Survei Kepuasan Masyarakat PPSDM KEBTKE Tahun 2022 berjumlah 3.211 orang, yang terdiri dari 219 responden SKM terhadap Penyelenggaraan Diklat bagi Masyarakat, 335 responden SKM terhadap Penyelenggaraan Diklat bagi Aparatur, dan 2.657 responden SKM terhadap Penyelenggaraan Diklat bagi Industri. Dalam pengolahan menghitung indeks setiap variabel, perhitungan indeks ini merupakan rata - rata indeks kenyataan



(performance) dari setiap indikator/pertanyaan pada kuesioner. Perhitungan indeks ini menggunakan Microsoft Excel.

Secara keseluruhan, pelayanan PPSDM KEBTKE Tahun 2022 dapat dinyatakan “Sangat Memuaskan” dengan nilai kepuasan sebesar 89.25 atau berada pada Indeks Kepuasan Masyarakat 3.57 dari skala 4.00. 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.

Jakarta, Januari 2022
Kepala PPSDM KEBTKE,

A. Susetyo Edi Prabowo



DAFTAR ISI

<i>EXECUTIVE SUMMARY</i>	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan.....	2
1.3. Manfaat 2	
1.4. Dasar Hukum	2
BAB II.....	3
METODOLOGI PELAKSANAAN	3
2.1. Persiapan	3
2.1.1. Penetapan Pelaksana	3
2.1.2. Penyiapan Bahan	3
2.1.3. Penetapan Metoda Survei dan Penentuan Responden.....	6
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.....	11
2.2.4. Pengolahan Data.....	11
BAB III	14
ANALISIS HASIL SURVEI	14
3.1. Waktu Pengumpulan Data dan Overview Terhadap Hasil Pengumpulan Data 14	
3.1. Waktu Pengumpulan Data dan Overview Terhadap Hasil Pengumpulan Data 14	
3.2. Analisis Berdasarkan Profil Responden	14
3.2.1. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Masyarakat	15
3.2.2. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Aparatur	16



3.2.3. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Industri.....	17
3.2.4. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Bimbingan Teknis	Error! Bookmark not defined.
3.2.5. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Webinar.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Analisis SKM per Diklat Bagi Masyarakat	18
3.4. Analisis SKM per Diklat Bagi Aparatur	22
3.5. Analisis SKM per Diklat Bagi Industri	30
3.6. Analisis SKM Bimbingan Teknis.....	Error! Bookmark not defined.
3.7. Analisis SKM Webinar.....	Error! Bookmark not defined.
3.8. Analisis SKM Terhadap Keseluruhan Penyelenggaraan Pelayanan.....	37
BAB IV	40
PENUTUP.....	40
1.1. Kesimpulan	40
4.2. Saran.....	41



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun survei kepuasan masyarakat sebagai tolak 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 aparaturnya 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 aparaturnya 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 aparaturnya 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. 10 K/KM.05/KPA/2022 tanggal 3 Januari 2022 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi Tahun Anggaran 2021, 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 di bawah ini.

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.

Kuesioner SKM Penyelenggaraan Diklat Industri		
Unsur	Pertanyaan	Performance
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	1 (Tidak Puas) 2 (Kurang Puas) 3 (Puas) 4 (Sangat Puas)
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	

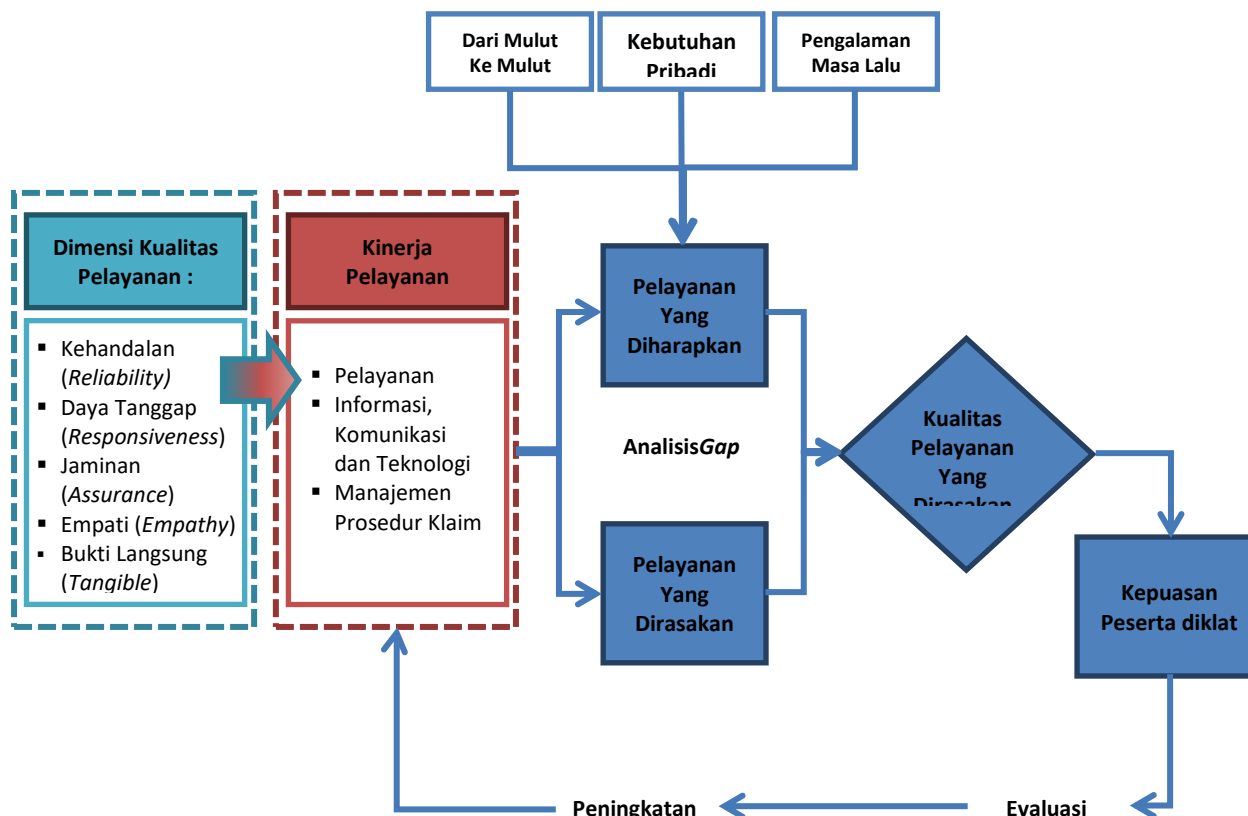
Kuesioner SKM Penyelenggaraan Diklat Masyarakat		
Unsur	Pertanyaan	Performance
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	1 (Tidak Puas) 2 (Kurang Puas) 3 (Puas) 4 (Sangat Puas)
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	
4	Apakah saudara dikenakan biaya untuk mengikuti diklat? (Jika Ya = 0, Tidak = 4)	
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	



Kuesioner SKM Penyelenggaraan Diklat Aparatur		
Unsur	Pertanyaan	Performance
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	1 (Tidak Puas) 2 (Kurang Puas) 3 (Puas) 4 (Sangat Puas)
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	
4	Apakah saudara dikenakan biaya untuk mengikuti diklat? (Jika Ya = 0, Tidak = 4)	
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	

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 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 :

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

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

$N = 19.76 / 0.1 + 5 + 1 = 203,6$, dibulatkan 203

Rumus berdasarkan Proporsi atau Tabel Isaac dan Michael

Tabel 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 adalah 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 (Lampiran II) 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 (Lampiran II) Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan penjelasan sebagai berikut :

Populasi = 220 maka ditentukan jumlah Sampel sebesar 140 N= 220, n = 140

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 sample (*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

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Permenpan RB Tahun 2017, yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times 1 N$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan.

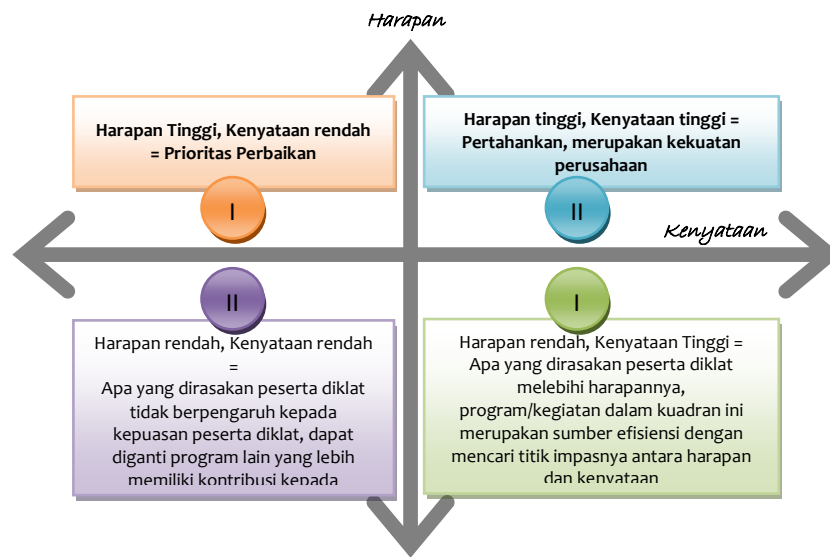
Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 – 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya sebagai berikut :

Nilai konversi indeks = hasil indeks X 25

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 2022.

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 2022 berjumlah 3.211 orang, yang terdiri dari 219 responden SKM terhadap Penyelenggaraan Diklat bagi Masyarakat, 335 responden SKM terhadap Penyelenggaraan Diklat bagi Aparatur, dan 2.657 responden SKM terhadap Penyelenggaraan Diklat bagi Industri. Periode pengisian kuesioner dari Januari sampai dengan Desember Tahun 2022.

3.2. Analisis Berdasarkan Profil Responden

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

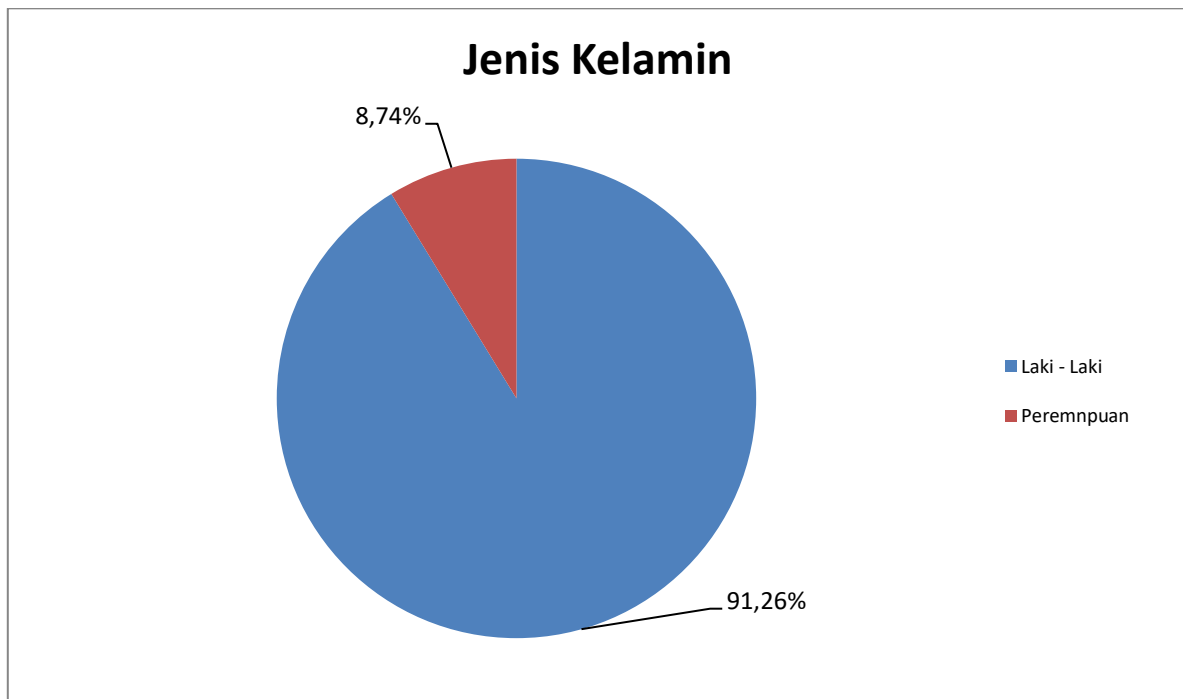


3.2.1. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Masyarakat

Dari total sebanyak 219 responden, dapat dianalisa berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari 200 orang berjenis kelamin laki-laki atau 91.26% dari total responden dan 19 orang berjenis kelamin perempuan atau 8.74% 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	200
2	Perempuan	19
Jumlah Responden		219



Gambar 3.1. Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin Respoden Diklat

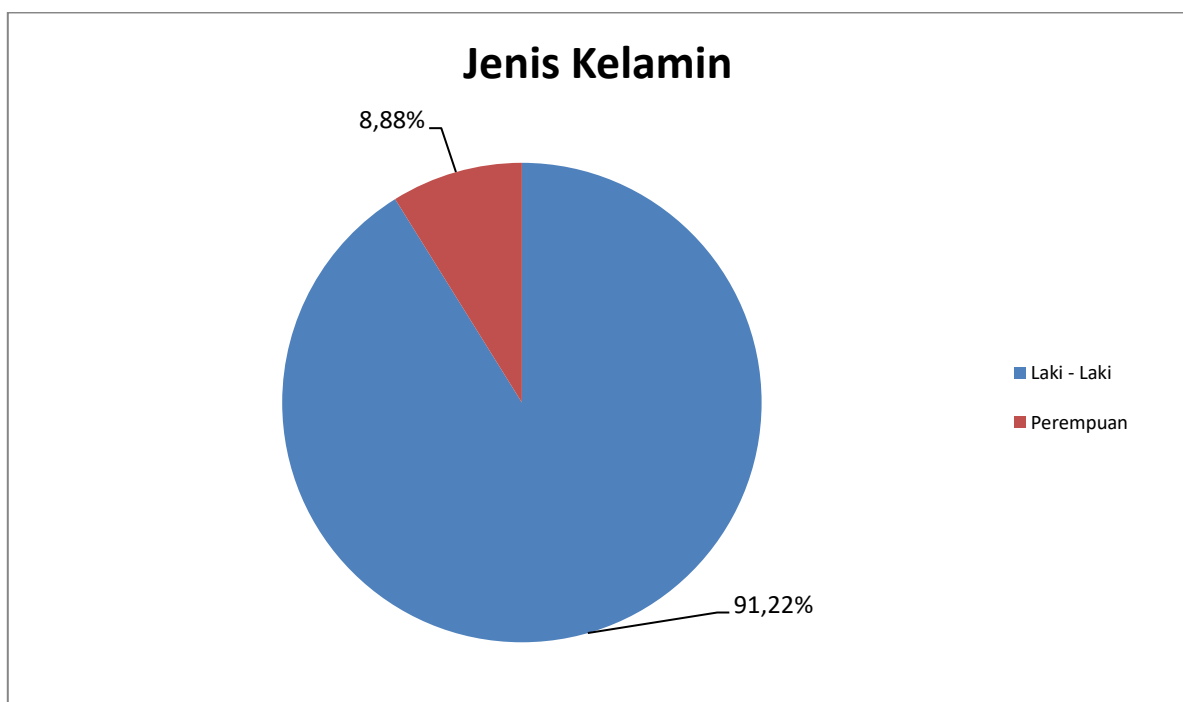


3.2.2. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Aparatur

Dari total responden sebanyak 335 responden dapat dianalisa berdasarkan jenis kelamin. Responden terdiri dari 305 orang berjenis kelamin laki-laki atau 91.22% dari total responden dan 30 orang berjenis kelamin perempuan atau 8.88% 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	305
2	Perempuan	30
Jumlah Responden		335



Gambar 3.2. Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Diklat

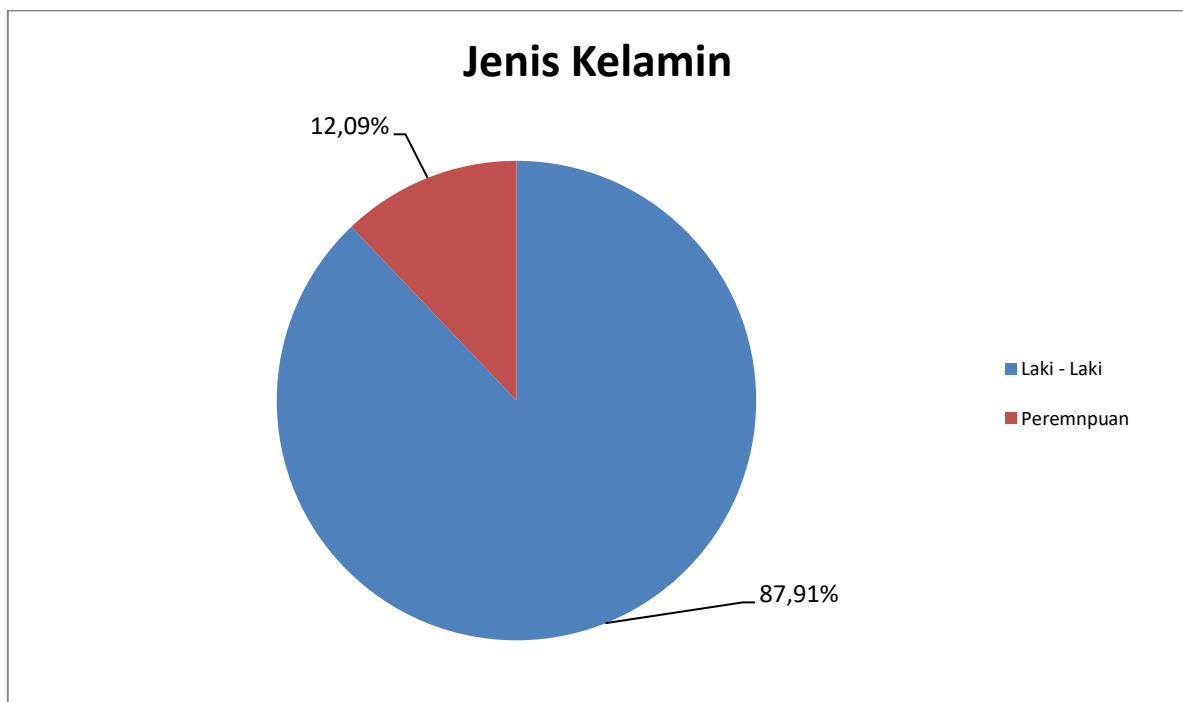


3.2.3. Profil Responden SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Bagi Industri

Dari total responden sebanyak 2.657 responden dapat dianalisa berdasarkan jenis kelamin. Responden terdiri dari 1.531 orang berjenis kelamin laki-laki atau 87.91% dari total responden dan 190 orang berjenis kelamin perempuan atau 12.09% 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	2.335
2	Perempuan	322
Jumlah Responden		2.657



Gambar 3.3. Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin Responden 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 pada jenis diklat masyarakat dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.4. Tabel Resume Hasil SKM per Diklat Bagi Masyarakat

Maret		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,41
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,24
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,71
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,41
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,53
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,76
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,53
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,95



Juni		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,85
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,05
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,70
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,45
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,65
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,65
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,63
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,83

Juli		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,41
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,24
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,71
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,41
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,53
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,76
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,53
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	4,00



Agustus		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,83
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,33
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,50
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,44
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,39
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,61
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,67
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	4,00

Oktober		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,57
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,34
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,53
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,71
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,65
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,67
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,78
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,97

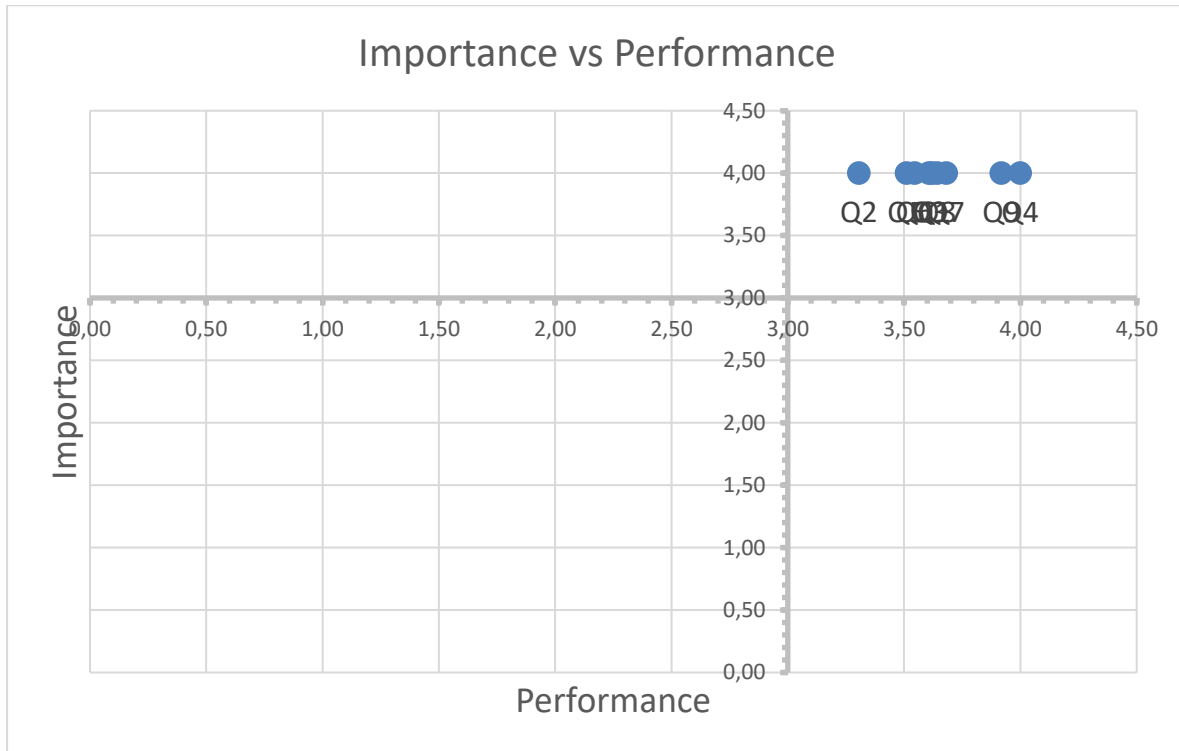


Desember		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,64
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,65
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,50
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,64
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,53
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,63
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,73
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,76

Adapun selain hasil resume akhir, dapat dilihat mutu kinerja dari seluruh pelayanan terhadap diklat masyarakat pada tabel di bawah ini.

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	3,62	3,31	3,61	4,00	3,51	3,55	3,68	3,64	3,92
Mutu	A	B	A	A	B	A	A	A	A
Prioritas Peningkatan	5	1	4	9	2	3	7	6	8
Skor KM Total	91.20 atau 3.65								
	Kesimpulan : Mutu pelayanan masuk dalam kategori "A" atau dapat dikatakan bahwa kinerja Unit Pelayanan "Sangat Baik"								

Adapun gambaran pada kuadran IMPA yang terdapat pada penyelenggaraan Diklat Bagi Masyarakat ada pada gambar 3.4.



Gambar 3.6. Kuadran IMPA Diklat Bagi Masyarakat

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 3.5 berikut.

**Tabel 3.5. Tabel Resume Hasil SKM per Diklat Bagi Aparatur**

Januari		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,15
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,37
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,47
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,36
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,30
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,35
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,23
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,64
Februari		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,55
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,60
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,66
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,62
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,62
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,65
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,84
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,97



Maret		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,52
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,60
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,70
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,61
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,61
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,54
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,71
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,92
April		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,58
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,67
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,63
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,75
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,46
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,25
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,79
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	4,00



Mei		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,81
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,77
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,63
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,61
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,58
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,61
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,65
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,81
Juni		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,84
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,70
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,57
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,51
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,70
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,86
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,83
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,81



Juli		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,85
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,69
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,65
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,80
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,52
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,63
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,87
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,75
Agustus		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,07
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,15
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,20
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,37
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,22
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,44
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,34
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,20



September		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,77
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,74
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,28
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,53
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,62
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,92
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,94
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,76
Oktober		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,49
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,73
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,39
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,68
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,67
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,89
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,80
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,74



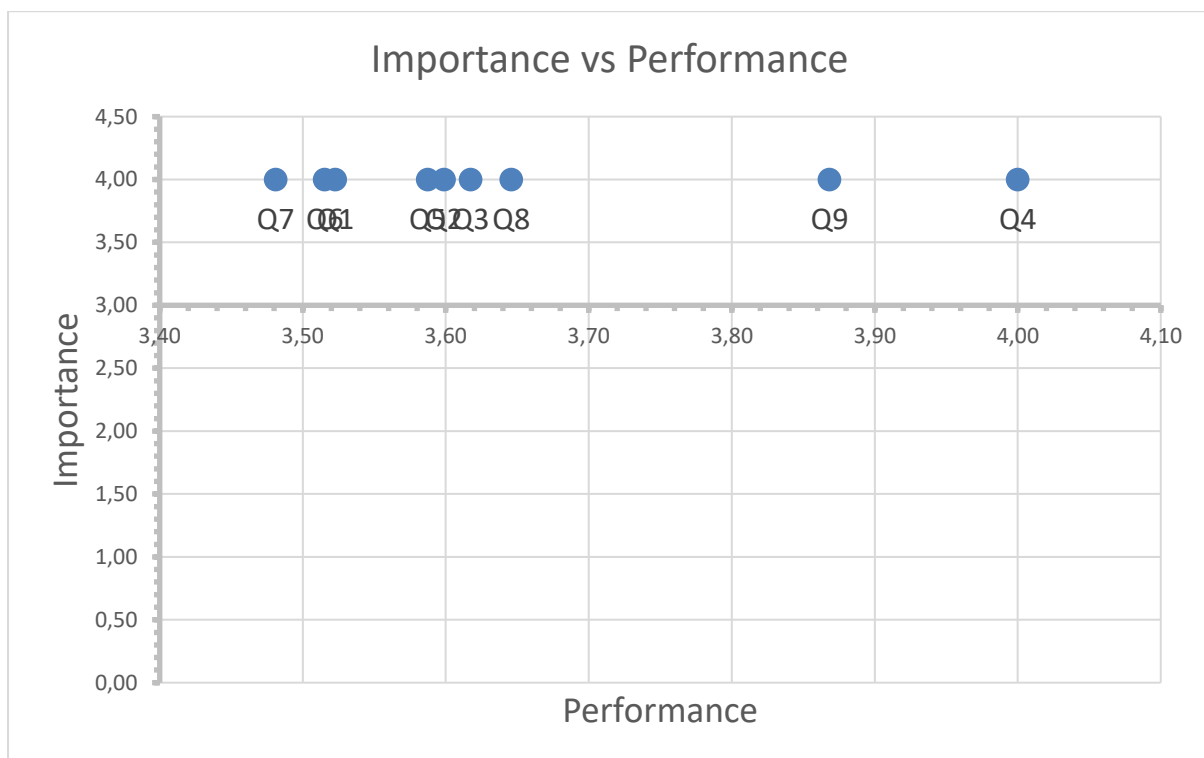
November		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,80
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,63
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,66
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,48
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,44
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,55
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,85
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,84
Desember		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,49
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,73
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,39
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	4,00
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,60
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,59
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,83
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,72
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,74

Adapun selain hasil resume akhir, dapat dilihat mutu kinerja dari seluruh pelayanan terhadap diklat aparatur pada tabel di bawah ini.



	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	3,52	3,60	3,62	4,00	3,59	3,52	3,48	3,65	3,87
Mutu	B	A	A	A	A	B	B	A	A
Prioritas Peningkatan	2	5	6	9	4	3	1	7	8
Skor KM Total	91.22 atau 3.65								
	Kesimpulan : Mutu pelayanan masuk dalam kategori "A" atau dapat dikatakan bahwa kinerja Unit Pelayanan "Sangat Baik"								

Adapun gambaran pada kuadran IMPA yang terdapat pada penyelenggaraan Diklat Bagi Aparatur ada pada gambar 3.5.



Gambar 3.5. Kuadran IMPA Diklat Bagi Aparatur



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 3.6 berikut.

Tabel 3.6. Tabel Resume Hasil SKM per Bulan Bagi Industri

Januari		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,39
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,53
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,55
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3,29
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,48
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,57
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,53
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,41
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,83



Februari		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,24
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	2,93
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,22
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	2,98
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,34
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,27
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,43
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,24
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,47
Maret		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,07
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,15
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,20
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3,11
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,37
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,22
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,44
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,34
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,20



April		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,60
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,55
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,15
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3,14
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,62
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,68
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,71
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,79
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,76
Mei		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,80
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,70
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,31
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3,09
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,57
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,72
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,89
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,78
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,69



Juni		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,84
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,70
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,57
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3,03
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,51
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,70
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,86
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,83
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,81
Juli		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,85
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,69
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,65
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3,42
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,80
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,52
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,63
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,87
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,75



Agustus		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,07
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,15
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,20
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3,11
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,37
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,22
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,44
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,34
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,20
September		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,77
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,74
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,28
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3,06
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,53
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,62
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,92
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,94
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,76



Oktober		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,49
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,73
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,39
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3,27
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,68
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,67
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,89
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,80
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,74
November		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,80
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,63
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,66
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3,41
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,48
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,44
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan prilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,55
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,85
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,84

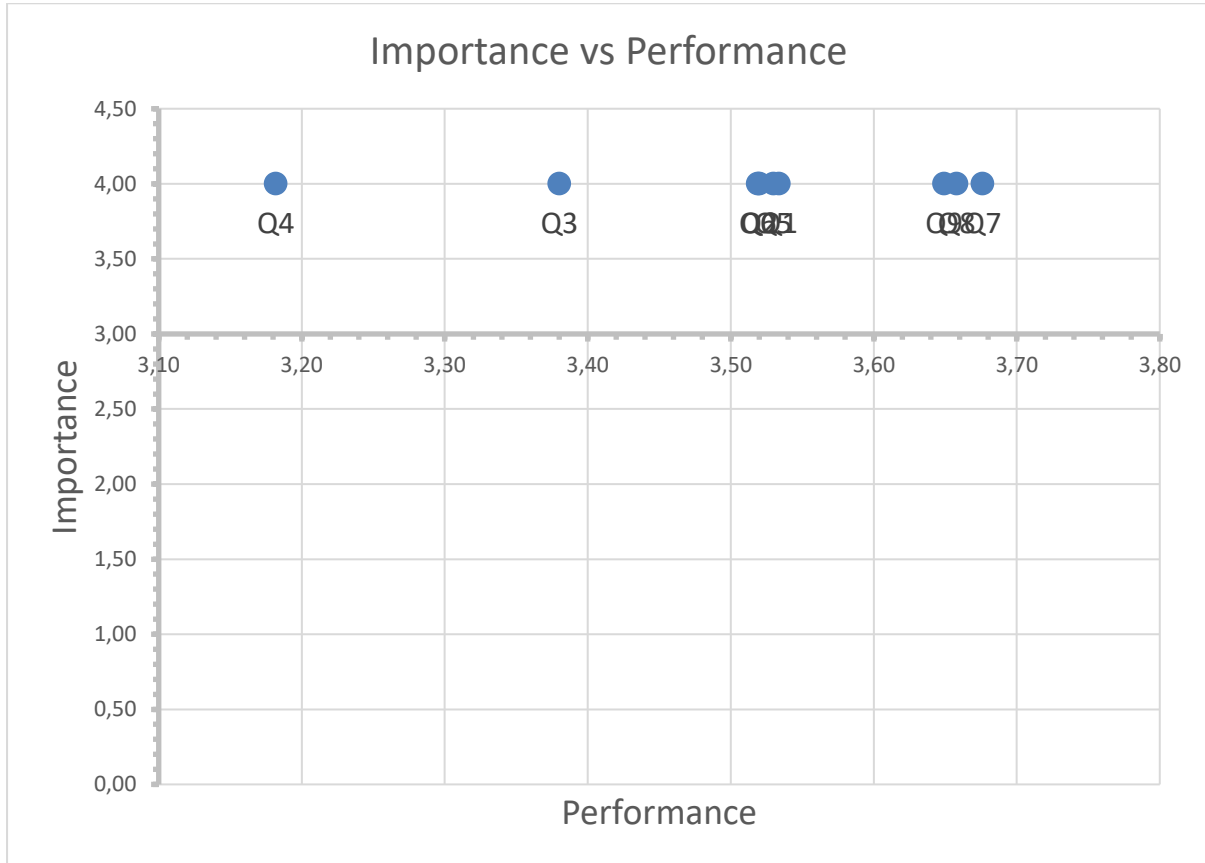


Desember		
Nomor	Unsur Pernyataan	Rata - Rata Indeks Kepuasan
1	Apakah syarat untuk mengikuti diklat sesuai dengan judul diklat yang anda ikuti?	3,49
2	Bagaimana pendapat Saudara terhadap proses pendaftaran diklat di PPSDM KEBTKE?	3,73
3	Apa pendapat Saudara terhadap pelayanan yang kami berikan?	3,39
4	Bagaimana penilaian Saudara antara tarif dengan pelayanan yang Saudara terima?	3,27
5	Apakah menurut saudara materi diklat yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan saudara?	3,60
6	Bagaimana penilaian Saudara akan kemampuan mengajar dari pengajar/widyaiswara?	3,59
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap sikap dan perilaku panitia/pengajar dalam memberikan pelayanan?	3,83
8	Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan?	3,72
9	Bagaimana penilaian Saudara akan layanan pengaduan yang disediakan?	3,74

Adapun selain hasil resume akhir, dapat dilihat mutu kinerja dari seluruh pelayanan terhadap diklat industri pada tabel di bawah ini.

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	3,53	3,52	3,38	3,18	3,53	3,52	3,68	3,66	3,65
Mutu	A	B	B	B	A	B	A	A	A
Prioritas Peningkatan	5	3	2	1	6	4	9	8	7
Skor KM Total	88.00 atau 3.52								
	Kesimpulan : Mutu pelayanan masuk dalam kategori "B" atau dapat dikatakan bahwa kinerja Unit Pelayanan "Baik"								

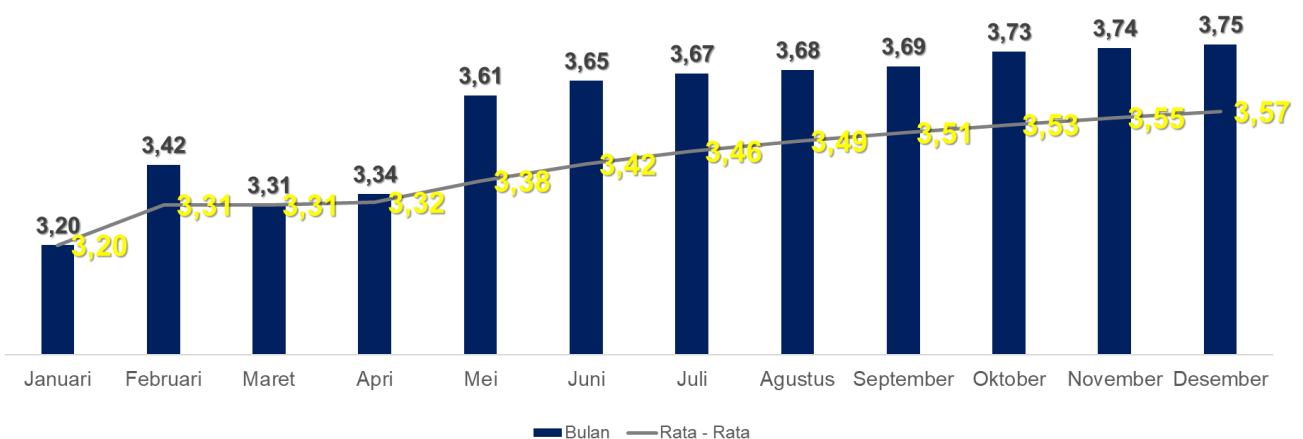
Adapun gambaran pada kuadran IMPA yang terdapat pada penyelenggaraan Diklat Bagi Industri ada pada gambar 3.6.



Gambar 3.6. Kuadran IMPA Diklat Bagi Industri

3.6. Analisis SKM Terhadap Keseluruhan Penyelenggaraan Pelayanan

Hasil penilaian terhadap keseluruhan penyelenggaraan pelayanan yaitu “Sangat Baik” dengan nilai rasio kepuasan sebesar 89.25, didapat dari perbandingan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,57 (Sangat Puas). Dapat dilihat Indeks Kepuasan Masyarakat setiap bulannya pada seluruh layanan seperti pada grafik di bawah ini.

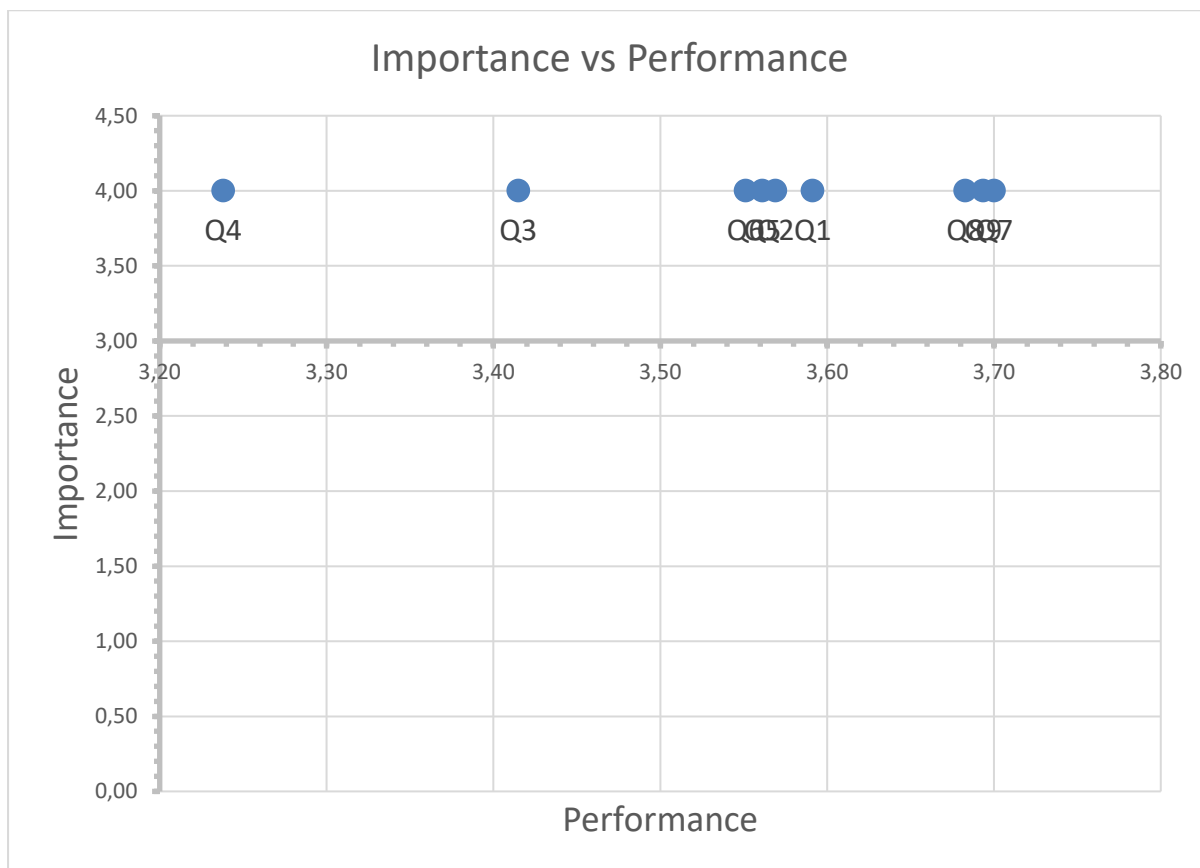




PPSDM KEBTKE terus berupaya berkomitmen melakukan perbaikan dan perubahan pada setiap unsur penilaian yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan. Adapun selain hasil resume akhir, dapat dilihat mutu kinerja dari seluruh pelayanan pada tabel di bawah ini.

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	3,59	3,57	3,41	3,24	3,56	3,55	3,70	3,68	3,69
Mutu	A	A	B	B	A	A	A	A	A
Prioritas Peningkatan	6	5	2	1	4	3	9	7	8
Skor KM Total	89.25 atau 3.57 Kesimpulan : Mutu pelayanan masuk dalam kategori "A" atau dapat dikatakan bahwa kinerja Unit Pelayanan "Sangat Baik"								

Adapun gambaran pada kuadran IMPA yang terdapat pada keseluruhan penyelenggaraan pelayanan ada pada gambar 3.7.



Gambar 3.7. Kuadran IMPA Keseluruhan Penyelenggaraan Pelayanan



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, industr serta dalam bentuk bimbingan teknis maupun webinar.
2. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2022 dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada pelayanan yang diberikan, yang dilaksanakan pada bulan Januari – Desember Tahun 2022.
3. Jumlah responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPSDM KEBTKE pada Tahun 2022 sebanyak 3.211 orang, dengan rincian sebagai berikut :
 - a. SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Masyarakat = 219 orang.
 - b. SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Aparatur = 335 orang.
 - c. SKM Terhadap Penyelenggaraan Diklat Industri = 2.657 orang.
4. Secara keseluruhan, pelayanan PPSDM KEBTKE Tahun 2022 dapat dinyatakan “Sangat Baik” dengan nilai nilai kepuasan sebesar 89.25. Rasio didapat dari perbandingan indeks kepuasan sebesar 3,57 (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 serta Bimbingan Teknis dan Webinar. 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.