






LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
2019

**BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
TRANSPORTASI DARAT
BALI**

 0361 - 298734

 Jl. Batuyang No. 109x Batubulan, Sukawati, Kab. Gianyar, BALI

 penyelenggarabpptdbali@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Darat Bali Periode Tahun 2019.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Darat Bali sebagai penyedia layanan publik dalam bidang pokok Pendidikan dan Pelatihan transportasi darat serta pelayanan jasa Badan Layanan Umum lainnya sesuai PP 15 tahun 2016 tentang PNBK Kementerian Perhubungan.

Gianyar, April 2019

Kepala
Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi
Darat Bali

DEDY CAHYADI
Pembina Tk.I N/b
NIP. 19730922 199602 1 002

DAFTAR ISI

Contents

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan	3
1.5 Manfaat	4
1.6 Hasil yang Diharapkan	5
BAB II	6
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY	6
2.1 Ruang Lingkup	6
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	6
.....	6
2.2.1 Persiapan	7
2.2.2 Pengumpulan Data	8
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	8
BAB III	12
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BPPTD BALI	12
3.1 Karakteristik Responden	12
3.2 Hasil Survey Setiap Responden	13
3.3 Rekap Hasil Survey	15
3.4 Penilaian Akhir Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan BPPTD Bali	15
BAB IV	16
KESIMPULAN	16
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Rekomendasi	16
Dokumentasi	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2019 Tim survei Kepuasan Masyarakat Balai Pendidikan dan Pelatihan (BPPTD) Bali melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pendidikan dan Pelatihan serta Pelayanan lainnya sebagai organisasi BLU sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri Perhubungan No. 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.
4. Peraturan Menteri Perhubungan No. 101 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Darat (BP2TD) Bali.

1.3 Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Darat Bali, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada BPPTD Bali sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh BPPTD Bali.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan BPPTD Bali.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada BPPTD Bali sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

1.6 Hasil yang Diharapkan

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Darat Bali yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s/d. Maret Tahun 2019 dengan mengedarkan 100 (seratus) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Darat Bali meliputi :

1. Bidang Pelayanan Diklat Pembentukan (Awal) untuk Taruna.
2. Bidang Pelayanan Diklat Teknis untuk Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota seluruh Indonesia.
3. Bidang Pelayanan Diklat Teknis untuk Pegawai Kementerian Perhubungan Pusat.
4. Bidang Pelayanan Jasa Penyewaan Sarana dan Prasarana Diklat.
5. Bidang Pelayanan Jasa Lainnya sesuai PP No. 15 Tahun 2016 tentang PNBPN di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat BPPTD Bali adalah sebagai berikut :

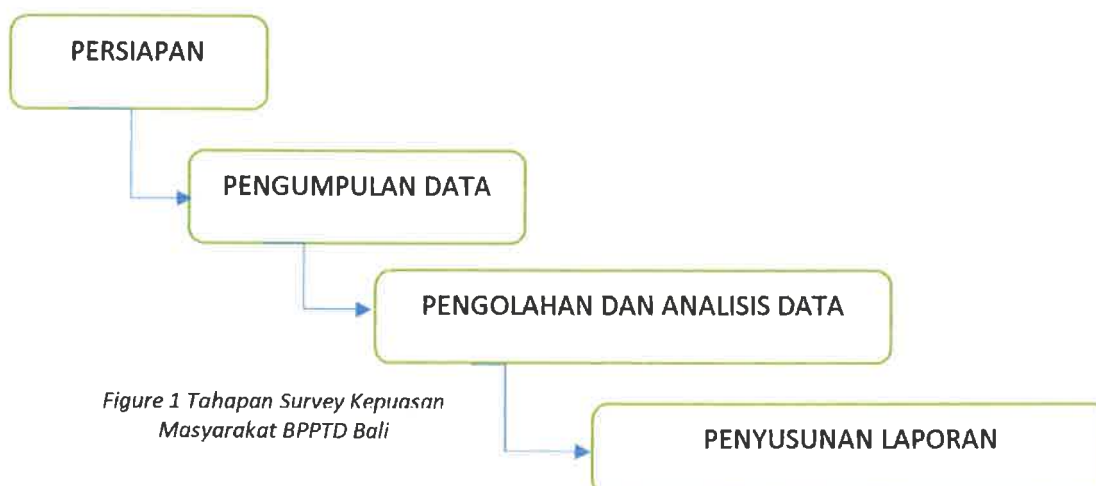


Figure 1 Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat BPPTD Bali

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Pembahasan Kuesioner oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Darat Bali.
- b. Kick-Off Meeting Tim Survei Kepuasan Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Darat Bali untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. Briefing dan Role Play kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
- d. Penetapan waktu pelaksanaan survey

Waktu pelaksanaan survey dimulai dari tanggal 2 Maret 2019 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Februari 2019
2	Pengumpulan Data/Pelaksanaan Survey	Februari - Maret 2019
3	Pengolahan Data	Februari - Maret 2019
4	Penyusunan dan Pelaporan	April 2019

- e. Persiapan bahan dan alat pendukung survey

Dalam rangka pelaksanaan survey perlu disiapkan bahan-bahan yang diperlukan sesuai kebutuhan, antara lain format kuesioner, format pengumpulan data dan lain-lain yang dianggap perlu.

- f. Penetapan jumlah responden, lokasi dan teknik pelaksanaan survey

Untuk akurasi hasil yang didapatkan, jumlah responden yang disurvei sebanyak 100 orang responden peserta diklat pembentukan dan diklat teknis. Responden dipilih acak dari peserta diklat pembentukan dan diklat teknis yang ada.

Lokasi pengumpulan data melalui survey, dilaksanakan di dalam Gedung BPPTD Bali dan di luar Kantor BPPTD Bali (menyesuaikan lokasi IHT). Pengumpulan data dilakukan setiap hari sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

2.2.2 Pengumpulan Data

Sesuai dengan jadwal yang telah disepakatai, survey dilaksanakan mulai **Bulan Februari - Maret 2019**. Jumlah responden lokasi dan teknik pelaksanaan telah dilaksanakan sesuai perencanaan.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

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

BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Table 1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah

kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu

0,11 (untuk 9 unsur). Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Sarana dan Prasarana	H
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = y$$

b) Mutu pelayanan (lihat Tabel I, Mutu pelayanan)

c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel I)

d) Form Kuesioner (**terlampir**)

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BPPTD BALI

3.1 Karakteristik Responden

Table 2 Karakteristik Responden

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
		JML		JML
Jenis Kelamin	1. Laki - laki	50	2. Perempuan	50
Pendidikan Terakhir	1. SD ke Bawah		4. D1-D3-D4	
	2. SLTP		5. S-1	
	3. SLTA	100	6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. Pimpinan Perusahaan		4. PNS/TNI/Polri	25
	2. Manajer		5. Pelajar/Mahasiswa	25
	3. Wiraswasta	25	6. Lainnya (Pengemudi)	25
Jenis Layanan	1. Diklat Pembentukan	25	3. Penyewaan Sarpras	
	2. Diklat Teknis	75	4. Jasa Lainnya	

TOTAL RESPONDEN : 100 Orang

Responden survey kepuasan masyarakat ini berasal dari siswa diklat pembentukan (Taruna) dan Siswa Diklat Teknis Transportasi Darat (PNS, Non PNS, dan Masyarakat Umum) yang mengikuti diklat di BPPTD Bali yang terdiri dari :

- Taruna Diklat Pembentukan : 25 orang
- Siswa Diklat Pengemudi Kendaraan Operasional : 10 orang
- Siswa Diklat PPLL (Masyarakat Umum) : 15 orang
- Siswa Diklat PPLL Terminal (PNS Pusat) : 10 orang
- Siswa Diklat Juru Parkir : 10 orang
- Siswa Diklat Survey Lalu Lintas : 10 orang
- Siswa Diklat Dasar Transportasi Darat : 10 orang
- Siswa Diklat Administrasi Terminal : 10 orang

TOTAL : 100 orang

3.2 Hasil Survey Setiap Responden

Table 3 Hasil Survey Setiap Responden

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	3	4	3	4	3	4
2	4	4	3	4	3	4	3	4	3
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
5	4	3	4	3	4	4	3	4	4
6	3	4	3	4	3	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	3	3	3
8	3	4	3	4	3	4	4	3	3
9	3	4	4	3	4	4	4	4	3
10	4	3	4	3	3	4	3	4	4
11	3	4	3	3	4	4	3	3	4
12	3	4	3	4	3	4	3	3	4
13	3	3	4	3	4	3	4	4	3
14	4	3	4	3	3	4	3	3	4
15	3	4	3	4	3	3	4	3	4
16	3	4	4	3	4	3	3	4	3
17	4	4	3	4	3	4	4	3	4
18	4	4	3	3	4	3	3	3	3
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3
20	4	3	3	4	4	4	3	4	4
21	4	3	4	3	4	3	4	3	3
22	3	3	3	3	4	4	4	3	3
23	3	4	3	3	4	3	4	3	4
24	3	4	4	3	4	4	4	4	3
25	4	3	4	3	3	4	4	4	4
26	4	3	3	4	4	4	3	4	3
27	3	3	3	4	3	4	4	3	3
28	3	4	3	4	3	3	4	4	3
29	4	4	3	4	3	4	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	4	3	4	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	4	3	4	3	3	3	3	3
34	4	3	3	4	4	3	4	3	4
35	3	4	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	4	3	3	3	4	3	3
38	3	3	3	4	4	3	4	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	4	3	3	4	4

41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	4	3	3
43	3	4	3	3	4	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	4	3	4
45	4	3	4	4	3	3	3	4	4
46	4	3	3	3	4	4	3	3	3
47	3	4	3	3	4	3	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	4	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	4	3	4	4	4	4	4
51	3	3	4	3	3	4	3	3	3
52	3	3	3	3	3	4	3	4	3
53	3	3	3	3	3	3	4	3	4
54	3	3	3	3	4	3	4	4	3
55	3	3	4	3	3	4	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	4	4	4	3	4	4	3	3
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	4	3	4	3	4	3	3
60	4	4	3	3	3	4	3	3	3
61	4	3	4	3	4	3	3	4	3
62	3	4	4	4	4	3	3	3	4
63	3	4	3	4	3	4	4	4	3
64	3	3	3	3	3	3	4	4	3
65	4	4	4	4	3	4	4	4	3
66	4	4	3	4	4	3	4	3	4
67	4	3	4	4	3	4	4	3	4
68	3	4	4	4	3	4	4	3	4
69	4	4	3	4	4	3	3	4	4
70	3	4	4	3	4	4	3	4	4
71	4	3	4	4	3	4	4	3	4
72	4	3	4	4	4	3	4	4	3
73	4	4	3	4	4	4	3	4	4
74	4	3	4	3	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	3	4	4	3	4	4
77	4	3	4	4	4	3	4	3	4
78	4	4	3	4	3	4	4	4	3
79	4	3	4	4	3	4	4	4	3
80	4	4	4	3	3	4	4	3	4
81	3	4	4	4	4	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	4	4	4	3	3
84	4	4	4	3	4	4	4	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	3	4	4	3	3	3

87	3	3	3	4	4	3	4	3	3
88	4	3	3	3	4	3	4	4	4
89	4	3	4	4	4	4	3	4	3
90	3	4	4	3	3	4	3	4	3
91	3	4	3	4	3	4	3	4	3
92	4	4	3	4	3	4	4	3	4
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	4	3	4	3	4	4	4
95	4	4	3	4	3	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	4	3	4	3	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99	3	4	4	4	4	3	3	4	3
100	3	4	4	4	3	4	4	4	3
TOTAL	347	349	347	352	352	353	354	348	343
AVERAGE	3.470	3.490	3.470	3.520	3.520	3.530	3.540	3.480	3.430

3.3 Rekap Hasil Survey

Table 4 Rekap Hasil Survey

No.	Perhitungan	Unsur yang Dinilai								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Total	317	349	347	352	352	353	354	348	343
2	Nilai Rata-Rata	3.470	3.490	3.470	3.520	3.520	3.530	3.540	3.480	3.430
3	SKM	0.38	0.38	0.38	0.39	0.39	0.39	0.39	0.38	0.38
4	SKM Konversi	86.75	87.25	86.75	88.00	88.00	88.25	88.50	87.00	85.75

3.4 Penilaian Akhir Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan BPPTD Bali

Table 5 Penilaian Akhir Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan BPPTD Bali

IKM	3.49
IKM Konversi	87.36
Mutu	B
Kinerja Unit Pelayanan	Baik

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Darat Bali dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 3,0644 – 3,532 (76.61 – 88.30). Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = **3.49 (87.36)**;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Unsur **Perilaku Pelaksana (3.54 = 88.50)**.
- c. Dari 9 unsur pelayanan, unsur yang memiliki nilai SKM (SKM Konversi) terendah adalah **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : 3.43 (85.75)**
- d. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
 - Beberapa kegiatan sangat sering terjadi berbarengan, sehingga jumlah pegawai yang ada dimaksimalkan untuk mengampu semua kegiatan tersebut. Dengan terbatasnya jumlah pegawai, akibatnya banyak pegawai yang terlibat dalam lebih dari beberapa kegiatan sekaligus.
 - Pembangunan kampus II Tabanan yang masih belum selesai 100%, sehingga jumlah peserta diklat semua dikonsentrasikan di Kampus Gianyar, sehingga ada beberapa fasilitas yang overload.

4.2 Rekomendasi

- Perlu upaya yang serius untuk mempertahankan, bahkan meningkatkan pelayanan yang sudah baik.
- Perlu adanya sosialisasi terhadap peserta diklat mengenai Standar Pelayanan serta Standar Operasional Prosedur yang berlaku di Lingkungan BPPTD Bali.

- Dengan adanya penambahan kapasitas output peserta diklat maka sudah selayaknya dilakukan analisis jabatan ulang agar beban kerja pegawai merata dan tidak tumpang tindih.

Dokumentasi



Figure 2 Proses Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Peserta Diklat Awal (Pembentukan)



Figure 3 Proses Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Peserta Diklat Teknis