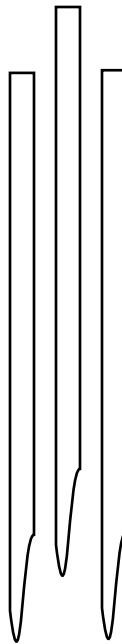


SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI
TRIWULAN I TAHUN 2024



JAKARTA, 5 APRIL 2024

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud Dan Tujuan Kegiatan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai	5
BAB II METOLOGI PENGUKURAN	6
2.1 Ruang Lingkup	6
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	6
2.2.1 Persiapan	7
2.2.2 Pengumpulan Data	8
2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data	8
2.2.4 Penyusunan Laporan	9
BAB III HASIL PENGUKURAN	10
3.1 Hasil Pengukuran Pelayanan Hubungan Antar Lembaga	10
3.2 Hasil Pengukuran Pelayanan Promosi dan Informasi di Anjungan Bali	12
3.3 Hasil Pengukuran Pelayanan Tamu Wisma Badan Penghubung	14
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Rekomendasi	16
LAMPIRAN	
Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	
Rekapan Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggara pelayanan publik menggunakan indikator dan metologi sesuai kebutuhan mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda. Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan pemerintah Provinsi Bali karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak

konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak di jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik,

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pada tahun 2024 ini Badan Penghubung Provinsi Bali di Jakarta telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada responden. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2005 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.

1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Badan Penghubung, Survey 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 pelayanan Badan Penghubung Provinsi Bali
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Penghubung. 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.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Penghubung Provinsi Bali.
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Badan Penghubung Provinsi Bali sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4 Manfaat

Dengan dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat
4. Diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Penghubung Provinsi Bali.

5. Memacu persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat diketahuinya gambaran tentang kinerja unit pelayanan

1.5 Hasil yang ingin dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Penghubung Provinsi Bali melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

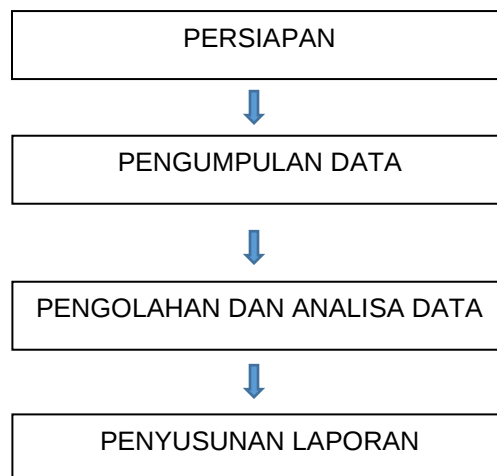
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan SKM penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini, meliputi metode survey, pelaksanaan dan teknik survey. Pelaksanaan kegiatan pengukuran survey kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Badan Penghubung Provinsi Bali yaitu pada pelayanan Hubungan Antar Lembaga, pelayanan pembinaan masyarakat Bali di Jakarta, pelayanan promosi dan informasi di Anjungan Daerah Bali Taman Mini Indonesia Indah (TMII) dan pelayanan terhadap tamu wisma Badan Penghubung di Cikini yang pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s/d Maret Tahun 2024 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menerima pelayanan sejumlah 97 (Sembilan puluh tujuh) orang.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan survey dilakukan sebagai berikut :



2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- Dalam pembahasan kuesioner, pihak Badan Penghubung berkonsultasi dan mohon bimbingan ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.
- Petugas/staf Badan Penghubung memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan bahan

1. Kuesioner

Dalam menyusun survey kepuasan masyarakat (SKM) digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang di survey dan data yang ingin diperoleh dari jenis layanan.

2. Bagian dari kuesioner

- Bagian pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey.
- Bagian kedua Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden
- Bagian ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi

3. Bentuk Jawaban Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3

4) Sangat baik diberi nilai persepsi 4

b) Kriteria responden

Kriteria responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan Badan Penghubung Provinsi Bali. Pengguna layanan di definisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari Badan Penghubung Provinsi Bali.

c) Metode Pemilihan Responden, Responden dipilih secara sampling dari semua pengguna layanan yang datang ke wisma Badan Penghubung atau ke Anjungan Bali TMII maupun penerima pelayanan yang tidak datang secara langsung (via telp, email maupun pengunjung yang datang langsung)

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data dengan menyebarkan kuesioner (kuesioner langsung atau via link dan barcode) kepada responden secara langsung di Badan Penghubung dan Anjungan Bali dengan beberapa sampling. Pengumpulan data secara online bagi responden yang mengisi kuesioner melalui link langsung terbaca di email Badan Penghubung. Jumlah responden Triwulan I ini adalah adalah 97 (Sembilan puluh tujuh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari s/d Maret 2024.

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisa data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil Survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan tentang perkembangan pelayanan pada Badan Penghubung Provinsi Bali, dari olahan dan analisa data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan responden online maupun langsung yang berjumlah 97 (sembilan puluh tujuh) orang dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari 97 (Sembilan puluh tujuh) responden tersebut terdata menurut Pelayanan yang diberikan oleh Badan Penghubung yaitu ada 3 (tiga) jenis pelayanan.

Tabel Responden Berdasarkan Standar Pelayanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Pelayanan Hubungan Antar Lembaga	44
2	Pelayanan promosi dan informasi di Anjungan Bali TMII	35
3	Pelayanan tamu wisma Badan Penghubung	18
		97

3.1 Hasil Pengukuran Pelayanan Hubungan Antar Lembaga

Pelayanan Hubungan Antar Lembaga yang diberikan oleh Badan Penghubung adalah pelayanan berupa pengurusan dokumen-dokumen dari OPD Pemprov Bali ke Kementerian-kementerian yang ada di Jakarta. Berdasarkan unsur pelayanan yang diukur dalam pelayanan hubungan antar lembaga berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu :

- a. Persyaratan pelayanan
- b. Prosedur pelayanan
- c. Kecepatan pelayanan
- d. Kewajaran biaya pelayanan
- e. Kesesuaian produk pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kesopanan dan keramahan pelayanan

- h. Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan
- i. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 90,03. Dengan angka Survey tersebut maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan katagori SANGAT BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00 katagori SANGAT BAIK Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survey adalah sebagai berikut

Tabel
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 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,600– 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 unsur Pelayanan Hubungan Antar Lembaga

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,48
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,48
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,75
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00
5	Kesesuaian produk/hasil pelayanan	3,45

6	Kemampuan/kompetensi petugas pelayanan	3,41
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,48
8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,50
9	Penanganan pengaduan pengguna pelayanan	3,86
		3,60

Rata-rata dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,532 – 4,00 atau SANGAT BAIK. Nilai rata-rata semua unsur sudah menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan Hubungan Antar Lembaga di Badan Penghubung Provinsi Bali pada umumnya sudah sangat baik.

3.2 Pelayanan Promosi dan Informasi di Anjungan Bali TMII

Pelayanan Promosi dan Informasi di Anjungan Bali Taman Mini Indonesia Indah (TMII) merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh Badan Penghubung Provinsi Bali terkait tupoksi promosi dan informasi. Pelayanan diberikan kepada pengunjung Anjungan Bali TMII berupa pelayanan informasi terkait seni budaya Bali dan promosi seni budaya Bali di Anjungan Bali yang merupakan show window Bali di Jakarta.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 90,24. Dengan angka Survey tersebut maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00 kategori SANGAT BAIK.

Tabel
 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 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,600– 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 unsur Pelayanan Promosi dan Informasi di
 Anjungan Bali TMII

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan pelayanan	3,54
2	Prosedur pelayanan	3,65
3	Kecepatan pelayanan	3,62
4	Kewajaran biaya	3,57
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,57
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,57
7	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,68
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,57
9	Penanganan pengaduan	3,68
		3,610

Rata-rata dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,532 – 4,00 berarti SANGAT BAIK. Nilai rata-rata semua unsur

sudah menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan promosi dan informasi di Anjungan Bali TMII pada umumnya sudah sangat baik.

3.3 Pelayanan terhadap tamu wisma Badan Penghubung

Pelayanan terhadap tamu wisma Badan Penghubung adalah pelayanan yang diberikan oleh Badan Penghubung Provinsi Bali kepada tamu wisma dan pimpinan Pemprov Bali yang menginap di wisma Badan Penghubung Provinsi Bali di Cikini Jakarta Pusat. Wisma Badan Penghubung terdiri dari 14 kamar standar yang nyaman bagi pegawai PNS Pemprov Bali dan pimpinan yang melaksanakan perjalanan dinas ke Jakarta.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 85,34. Dengan angka Survey sebesar 86,11 maka kinerja unit BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30 katagori BAIK.

Tabel

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 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,600– 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 unsur Pelayanan tamu wisma Badan Penghubung

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan pelayanan	3,72
2	Prosedur pelayanan	3,44

3	Kecepatan pelayanan	3,33
4	Kewajaran biaya	3,00
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,56
6	Kemampuan/kompetensi petugas pelayanan	3,33
7	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,78
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,17
9	Penanganan pengaduan	3,39
		3,41

Rata-rata dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,064 – 3,532 berarti BAIK. Nilai rata-rata semua unsur sudah menggambarkan bahwa penilaian tamu wisma terhadap pelayanan wisma Badan Penghubung sudah baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Penghubung Provinsi Bali dipersepsikan baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dari 3 (tiga) pelayanan yang dilaksanakan sudah berjalan sangat baik (2 pelayanan) dan pelayanan berjalan baik (1 pelayanan).

Untuk pelayanan Hubungan Antar Lembaga memperoleh nilai SKM 90,03

Untuk pelayanan promosi dan informasi di Anjungan Bali TMII SKM 90,24

Untuk pelayanan terhadap tamu wisma Badan Penghubung SKM 85,34

Jika dirata-ratakan nilai SKM pelayanan di Badan Penghubung menjadi **88,54** yang masuk kategori **SANGAT BAIK**.

Tabel

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 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

4.2 Rekomendasi

Perlu beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya khususnya peningkatan kualitas sarana dan prasarana pada wisma Badan Penghubung Provinsi Bali.

Hambatan dalam pencapaian pelayanan prima di wisma Badan Penghubung adalah karena beberapa hal seperti :

- Jumlah kamar di wisma masih sedikit dan perlu direnovasi/ dipelihara agar lebih modern dan nyaman
- Kurangnya tenaga pramuwisma yang professional mengelola tamu.

Dilihat dari hambatan diatas, upaya yang perlu dilaksanakan adalah :

- Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana wisma Badan Penghubung dengan pemeliharaan-pemeliharaan sarana prasarana menyesuaikan dengan keadaan anggaran di DPA.
- Meningkatkan kompetensi pramuwisma dalam hal penguasaan komunikasi, pelayanan prima dan pengetahuan terkait pelayanan yang diberikan.
- Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, Jika mungkin survey dilakukan secara periodik (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Jakarta, 5 April 2024

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No	Prioritas unsur	Program/ kegiatan	Waktu			Penanggung jawab
			TW II Tahun 2024			
			April	Mei	Juni	
1	Unsur Kemampuan petugas pelayanan	Melaksanakan pembinaan dan pelatihan kepada petugas pelayanan	v	v	v	Kasubbid Hubungan Antar Lembaga, Kasubbid Promosi dan Informasi, Kasubbid Pelayanan dan Rumah Tangga pimpinan
2	Unsur kualitas sarana dan prasarana	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan	v	v	v	Kasubbid Hubungan Antar Lembaga, Kasubbid Promosi dan Informasi, Kasubbid Pelayanan dan Rumah Tangga pimpinan
3	Penanganan pengaduan pengguna layanan	Melaksanakan monitoring dan evaluasi pengaduan dari pengguna layanan	v	v	v	Kasubbid Hubungan Antar Lembaga, Kasubbid Promosi dan Informasi, Kasubbid Pelayanan dan Rumah Tangga pimpinan

Rekapan Penghitungan IKM keseluruhan Badan Penghubung Provinsi Bali
tw 1 Tahun 2024

No	Pelayanan	Rekap IKM	Keterangan
1	Pelayanan koordinasi Hubungan Antar Lembaga	90.03	A
2	Pembinaan Masyarakat Bali di Jakarta	0	-
3	Pelayanan Promosi dan Informasi (Pengunjung Anjungan Bali TMII)	90.24	A
4	Pelayanan tamu wisma Badan Penghubung	85.34	B
	Rata-rata	88.54	A

NIK	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
25,00-64,99	D	Tidak baik
65,00-76,60	C	Kurang baik
76,61-88,30	B	Baik
88,31-100,00	A	Sangat baik

Rekapan Penghitungan IKM Pelayanan Koordinasi Hubungan Antar Lembaga Badan Penghubung Provinsi Bali
tw 1 2024

Sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Bobot :

Sangat memuaskan : 4
memuaskan : 3
cukup : 2
Tidak memuaskan : 1

Unsur yang dinilai

- 1 : Persyaratan
2 : Prosedur
3 : Kecepatan
- 4 : Kewajaran biaya/tarif
5 : Kesesuaian
6 : Kompetensi
7. Perilaku
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan

No	Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	14/3/24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	14/3/24	3	3	4	4	4	4	4	3	4
3	15/3/24	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	15/3/24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	16/3/24	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	21/3/24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	21/2/24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	21/3/24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	21/3/24	4	4	3	4	4	3	3	3	4
10	21/3/24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	21/3/24	3	3	4	4	3	4	3	3	4
12	21/3/24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	21/3/24	4	4	4	4	3	3	4	3	4
14	22/3/24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	22/3/24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	22/3/24	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	22/3/24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	22/3/24	3	3	4	4	3	3	3	4	4
19	22/3/24	3	4	4	4	3	3	3	4	3
20	22/3/24	4	3	4	4	3	4	3	3	4
21	22/3/24	4	3	4	4	3	4	4	4	4
22	22/3/24	4	3	4	4	3	4	4	4	4
23	22/3/24	4	3	4	4	3	4	4	4	4
24	22/3/24	4	3	4	4	3	4	4	4	4
25	22/3/24	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	22/3/24	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	22/3/24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	22/3/24	3	3	3	4	4	3	4	3	4
29	22/3/24	3	3	3	4	4	3	4	4	4
30	22/3/24	3	3	3	4	4	3	3	3	3
31	22/3/24	4	4	3	4	4	3	4	3	4
32	22/3/24	3	4	4	4	3	3	3	4	4
33	22/3/24	3	4	3	4	4	3	3	4	3
34	22/3/24	3	4	3	4	3	3	3	4	4
35	22/3/24	3	4	4	4	3	3	3	4	3
36	22/3/24	3	4	4	4	3	3	3	4	4
37	22/3/24	4	4	4	4	4	3	3	4	4
38	22/3/24	3	3	4	4	3	3	3	3	4
39	22/3/24	3	3	4	4	3	3	3	3	4
40	22/3/24	3	3	4	4	3	3	3	3	4
41	22/3/24	3	3	4	4	3	3	3	3	3
42	22/3/24	3	4	4	4	3	3	3	3	4
43	22/3/24	3	3	4	4	3	3	3	3	3
44	22/3/24	4	4	4	4	4	3	4	3	4
		153	153	165	176	152	150	153	154	170
3.60	Nilai rata-rata tiap unsur	3.48	3.48	3.75	4.00	3.45	3.41	3.48	3.50	3.86

Rata-rata IKM = 3,59 x 25	90.03	A	Sangat Baik
---------------------------	-------	---	-------------

NIK	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
25,00-64,99	D	Tidak baik
65,00-76,60	C	Kurang baik
76,61-88,30	B	Baik
88,31-100,00	A	Sangat baik

Rekapitan Penghitungan IKM Pelayanan pada Anjungan Daerah Bali TMII
Tw 1 2024

Sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Bobot :

- Sangat memuaskan : 4
- memuaskan : 3
- cukup : 2
- Tidak memuaskan : 1

Unsur yang dinilai

- 1 : Persyaratan

2 : Prosedur

3 : Kecepatan
- 4 : Kewajaran biaya

5 : Kesesuaian

6 : Kompetensi
7. Keramahan dan kesopanan

8. Kualitas sarana dan prasarana

9. Penanganan pengaduan

No	Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Januari									
1	11/1/2024 0:00	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	14/1/2024	3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	14/1/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	14/1/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	18/1/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	23/1/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	23/1/2024	4	4	3	4	3	3	4	4	4
8	23/1/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Pebruari									
9	3/2/2024 0:00	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	3/2/2024 0:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3/2/5024 0:00	3	4	3	4	3	3	4	4	4
12	3/2/2024 0:00	3	4	4	3	4	4	3	4	4
13	3/2/2024 0:00	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	3/2/2024 0:00	4	3	4	3	3	4	4	3	4
15	3/2/2024 0:00	4	4	4	3	3	4	4	4	4
16	4/2/2024 0:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4/2/2024 0:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4/2/2024 0:00	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	3/2/2024 0:00	4	4	4	4	4	3	3	3	3
20	7/2/2024 0:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	8/2/2024 0:00	3	4	4	4	3	3	3	3	4
22	8/2/2024 0:00	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	11/2/2024 0:00	4	4	3	4	3	3	3	3	3
24	18/2/2024	3	2	3	3	3	3	3	3	3
25	20/2/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	21/2/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	21/2/2024	3	3	3	3	4	4	4	3	4
28	21/2/2024	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	21/2/2024	3	4	4	3	4	3	4	3	4
30	21/2/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	Maret									
31	20/3/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	20/3/2024	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	20/3/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	20/3/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	20/3/2024	3	3	3	3	3	3	4	4	3
		124	128	127	125	125	125	129	125	129
3.610	Nilai rata-rata tiap unsur	3.5429	3.6571	3.6286	3.5714	3.5714	3.5714	3.6857	3.5714	3.6857

Nilai IKM = 3,543x 25	90.24	A	Sangat Baik
-----------------------	-------	---	-------------

NIK	Mutu pelayana	Kinerja unit pelayanan
25,00-64,99	D	Tidak baik
65,00-76,60	C	Kurang baik
76,61-88,30	B	Baik
88,31-100,00	A	Sangat baik

Rekapan Penghitungan IKM Pelayanan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali
Tw 1 2024

Sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Bobot :

- Sangat mudah : 4
Mudah : 3
Cukup sulit : 2
Sangat sulit : 1

Unsur yang dinilai

- 1 : Persyaratan
- 2 : Prosedur
- 3 : Kecepatan
- 4 : Kewajaran tarif/biaya
- 5 : Kesesuaian hasil
- 6 : Kompetensi petugas
- 7 : Perilaku petugas pelayanan
- 8 : Kualitas sarana dan prasarana
- 9 : Penanganan pengaduan

No	Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Januari									
1	15/1/24	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	18/1/24	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	18/1/24	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	19/1/24	4	3	3	3	3	3	4	3	3
	Pebruari									
5	24/2/24	3	3	3	3	3	3	4	3	3
6	26/2/24	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	Maret									
7	4/3/2024	4	3	3	3	3	3	4	3	3
8	7/3/2024	4	3	3	3	4	4	3	3	3
9	7/3/2024	4	3	4	3	4	4	4	3	3
10	7/3/2024	4	3	4	3	4	4	4	4	4
11	7/3/2024	4	4	4	3	4	4	4	3	4
12	14/3/2024	4	4	4	3	4	4	4	3	4
13	15/3/2024	4	4	3	3	4	3	4	3	4
14	15/3/2024	4	4	3	3	3	3	4	4	4
15	21/3/2024	4	4	3	3	3	3	4	3	4
16	21/3/2024	3	4	3	3	3	3	4	3	3
17	21/3/2024	3	3	3	3	4	3	3	3	3
18	21/3/2024	3	3	3	3	4	3	4	3	3
		67	62	60	54	64	60	68	57	61
3.41	Nilai rata-rata tiap unsur	3.72	3.44	3.33	3.00	3.56	3.33	3.78	3.17	3.39

Nilai IKM = 3,41X 25	85.34	B	Baik
----------------------	-------	---	------

NIK	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
25,00-64,99	D	Tidak baik
65,00-76,60	C	Kurang baik
76,61-88,30	B	Baik
88,31-100,00	A	Sangat baik