



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I



KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS
BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MEDAN
JL. JEND. GATOT SUBROTO KM. 7,8 MEDAN SUMATERA UTARA



bbpvp_medan



<https://bbplkmedan.kemnaker.go.id/>

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, sehingga Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Medan dapat melaksanakan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2023 dengan baik. Laporan ini adalah sebagai bahan dokumentasi, analisa dan evaluasi kegiatan Pelayanan Publik di BBPVP Medan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik merupakan upaya untuk mendapatkan informasi yang dapat menggambarkan kondisi keupasan masyarakat atas layanan publik BBPVP Medan dengan data yang valid dan up to date berkaitan dengan akses penggunaan layanan dalam mendukung kebutuhan masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna layanan, sehingga dibutuhkan komitmen dan keseriusan dari berbagai pihak, khususnya penyelenggara pelayanan publik. Terkait dengan hal tersebut, hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini sangat berguna sebagai *benchmarking/acuan* bagi Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan publik.

Untuk itu laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 ini telah disusun sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kepala, ♀

Andri Susila, S.T., M.Si
NIP 19730422 200501 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan SKM	1
C. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPUL DATA SKM	3
A. Pelaksana	3
B. Metode Pengumpulan Data.....	3
C. Lokasi Pengumpulan Data	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
E. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
A. Jumlah Responden SKM.....	6
B. IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan	6
BAB IV KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Responden berdasarkan Pendidikan.....	6
Tabel 2	Responden berdasarkan Pekerjaan.....	6
Tabel 3	Contoh Pengolahn IKM Per Responden.....	11
Tabel 4	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12
Tabel 5	Tabel NRR Per Unsur.....	12
Tabel 6	IKM Semester I Tahun 2023.....	13
Tabel 7	Perkembangan Nilai IKM dari Tahun 2022 – 2023.....	13

GRAFIK

Grafik 1 Perkembangan IKM Tahun 2022 sd. Semester I Tahun 2023.....14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Penyelenggara Pelayanan wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Dalam rangka mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan usaha untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan dan harapan masyarakat. Umpan balik dari sebuah pelayanan adalah adanya perbaikan pelayanan publik salah satunya yakni melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat dengan SKM.

SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor: 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kerja.

- 3) Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 4) Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Medan, Tahun Anggaran 2023 Nomor : SP DIPA-026.13.2.451094/2023 tanggal 17 Februari 2021.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan dilaksanakannya kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, selanjutnya bagi masyarakat Indeks kepuasan Pelanggan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

BAB II

RENCANA DAN PELAKSANAAN KEGIATAN DAN ANGGARAN

A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Petugas survei yaitu tim yang ditugaskan melayani masyarakat di Kios Siap Kerja dan bagian pemberdayaan pada khususnya, dan seluruh pegawai BBPVP Medan yang mengarahkan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di BBPVP Medan untuk mengisi kuesioner SKM.

B. Metode Pengumpulan Data

Berikut adalah beberapa hal yang perlu dipersiapkan sebelum melakukan survei :

1. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Kuesioner diperlukan sebagai alat bantu pengumpulan data dalam pengukuran IKM di BBPVP Semarang. Bentuk kuesioner (bagian dan bentuk jawaban) mengacu pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari profil responden dan pendapat responden tentang pelayanan.

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) 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. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari 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 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
 - b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
 - c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
 - d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
2. Metode Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:
- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan

- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara tatap muka;
- c. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- d. Kuesioner elektronik (e-survei) atau menggunakan google form;
- e. Diskusi kelompok terfokus;
- f. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

3. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data hasil survei dilakukan dengan komputer yaitu data entri dan perhitungan indkes dilakukan menggunakan Microsoft excel.

Berikut adalah langkah-langkah pengolahan data:

- a. Untuk setiap jawaban responden, ubah data kualitatif hasil angket menjadi data kuantitatif. Misalkan Tidak Sesuai = 1, Kurang Sesuai = 2, Sesuai = 3 dan Sangat Sesuai = 4.
- b. menghitung Skor Total untuk setiap variabel penelitian ke dalam bentuk prosen (perhitungan excel)

C. Lokasi Pengumpulan Data

- . Lokasi pengumpulan data kegiatan survei terdiri dari beberapa tempat yakni Kios Siap Kerja maupun di kelas pada saat pelatihan berlangsung.

D. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Waktu Pelaksanaan kegiatan survei semester I ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Mei Tahun 2023.

E. Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat Semester I ini ditentukan berdasarkan periode pelaporan yakni bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2023.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Jumlah responden yang ikut serta dalam mengisi kuesioner SKM ini berjumlah 91 (sembilan puluh satu) orang dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 1. Responden berdasarkan Pendidikan

Jenis Kelamin	Pendidikan			
	SMA	Sarjana	Pasca Sarjana	Total
Laki-laki	26	29	0	55
Perempuan	8	26	2	36
Jumlah				91

2. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2. Responden berdasarkan Pekerjaan

Jenis Kelamin	Pekerjaan			
	Wirausaha	Swasta	Lainnya	Total
Laki-laki	5	5	45	55
Perempuan	3	2	31	36
Jumlah				91

B. IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah diefisiensikan yang semula 14 (empat belas) unsur menjadi 9 (sembilan) unsur yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM. Adapun ke-9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut adalah :

1. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya atau syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain :
 - a. Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi
 - b. Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain:
 - a. kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancer, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan,
 - b. Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan,
 - c. Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain: *Convenience* (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat, *Accessibility and Flexibility* dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan

3. **Waktu Penyelesaian / Kecepatan pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan atau target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu

tunggu dan waktu proses. Untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain:

- a. Keterbukaan waktu penyelesaian;
- b. Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurunwaktu yang telah ditentukan.

4. **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. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.

Untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain :

- a. Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan,
- b. Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayarannya, dan
- c. Keterbukaan mengenai rincian biaya/tariff pelayanan.

5. **Produk Spesifikai Jenis Pelayanan/ Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan**. Produk Spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan atau persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain :

- c. Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi;
- d. Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan;
- e. Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan;

6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain : *Professionalism and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain: *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.

7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain:
 - a. *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen,
 - b. *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain :
 - a. *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka inginkan;
 - b. *Access* yaitu mudah melakukan kontak dengan penyedia jasa ;
 - c. *Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu,
 - d. *Credibility* yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan.;

- e. *Personal attention* (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka;
- f. *Fairness* (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang.

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). Kualitas Sarana dan Prasarana, yaitu kondisi prasarana dan sarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain:

- a. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain,
- b. Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM} = \text{Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 3. Contoh Pengolahan IKM Per Responden Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelatihan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
3									
Dst									
Jml Nilai Per Unsur									
NRR Per Unsur									
NRR Tertimbang Per Unsur									*
IKM Unit pelayanan									**

Keterangan :

- U1 – U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR IKM tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah Kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per Unsur X 0,111 per unsur

Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Peserta	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
4	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
5	3,26 – 4,00	88,31 – 100.00	A	Sangat Baik

Hasil dari responden yang berjumlah 91 (Sembilan puluh satu) orang tersebut dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 5. Tabel NRR per unsur

No	Unsur	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	3,14
2	Prosedur	3,16
3	Waktu Pelayanan	2,93
4	Biaya/Tarif	3,92
5	Produk/layanan	3,16
6	Kompetensi Pelaksana	3,25
7	Perilaku Pelaksana	3,24
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16
9	Sarana dan Prasarana	3,63
Rata Rata		3,28
Nilai IKM setelah dikonversi		82,18
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

Hasil di atas didapat dari perhitungan berdasarkan ketentuan yang berlaku yang dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 6. IKM Semester I Tahun 2023

Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
Nilai/Unsur	286	288	267	357	288	296	295	288	330	2695
NRR/Unsur	3,14	3,16	2,93	3,92	3,16	3,25	3,24	3,16	3,63	29,62
NRR Tertimbang/Unsur	0,349	0,351	0,326	0,435	0,351	0,361	0,360	0,351	0,403	3,287
IKM UNIT PELAYANAN										82,18

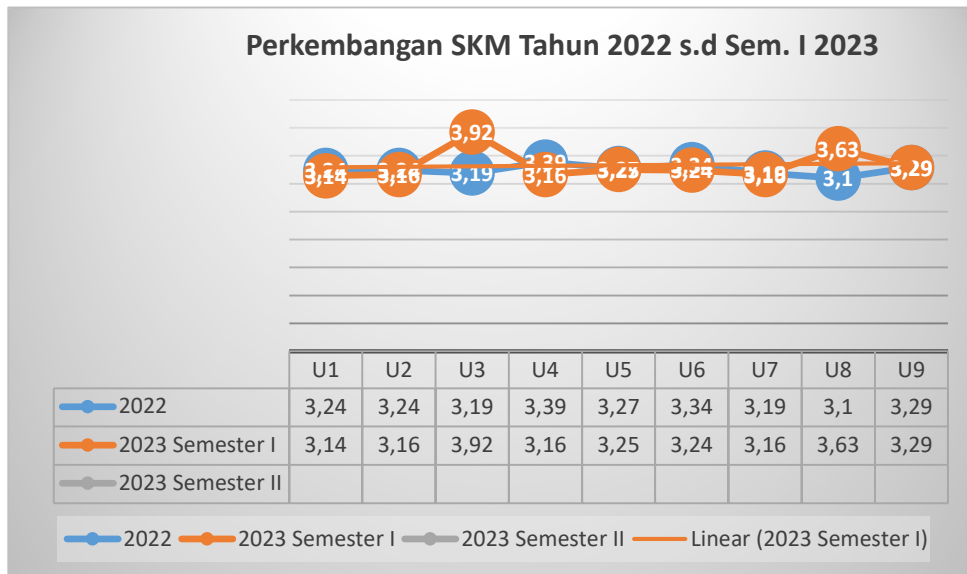
Dengan memperhatikan perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan, dimana hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (Tren) layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat. Perbandingan nilai IKM dari akhir tahun (triwulan IV) 2022 dan Semester I Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Perkembangan Nilai IKM dari Tahun 2022 -2023 Semester I

Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NRR	IKM
Rata-Rata IKM Tahun 2022	3,24	3,24	3,19	3,39	3,27	3,34	3,19	3,1	3,29	3,25	81,13
Semester I Tahun 2023	3,14	3,16	2,93	3,92	3,16	3,25	3,24	3,16	3,63	3,29	82,18
Semester II Tahun 2023											

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayan di BBPVP Medan dapat dikatakan dalam kondisi sangat baik. Perkembangan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat dalam grafik berikut :

Grafik 1 Perkembangan IKM Tahun 2022 s.d Sem. I 2023



Nilai SKM Tahun 2023 Semester 1 adalah 82,18 termasuk dalam nilai interval 76,61 – 88,30 dan Kategori Mutu “Baik” dalam kinerja unit pelayanan. Nilai SKM Tahun 2023 **naik** sebesar 1,05 dari nilai SKM Tahun 2022 Triwulan 4. Kenaikan nilai terdapat pada unsur persyaratan (U3) dan (U8) yakni Unsur Waktu Pelayanan dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan. Sedangkan Unsur lainnya mengalami penurunan yakni Unsur Persyaratan (U1), Prosedur (U2), Biaya/tarif (U4), Produk (U5) Layanan (U6), dan Kompetensi Pelaksana (U7). Untuk unsur sarana dan prasarana (U9) mendapatkan nilai yang sama.

Untuk nilai SKM di semester 2 masih 0 dikarenakan belum ada data /pengambilan data survei yang nanti akan dilaksanakan periode bulan Juni sampai dengan bulan November 2023.

BAB IV

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan Pengumpulan data pengisian kuesioner SKM Semester 1 dilaksanakan dalam kurun waktu Januari sampai dengan Mei 2023 sebesar 91 responden. Jumlah ini dinilai cukup rendah dibandingkan dari periode-periode sebelumnya. Hal ini disebabkan pada jangka waktu periode tersebut masih sedikitnya pengunjung yang berkunjung langsung ke kios siap kerja serta masih sedikitnya paket pelatihan yang berjalan.
2. Dengan adanya penilaian SKM pada ke-9 (Sembilan) unsur penilaian dapat diketahui kekurangan pelayanan dan harus dilaksanakan perbaikan ke depannya dan mempertahankan unsur yang dinilai telah baik.

Diketahui bahwa Nilai SKM Tahun 2023 Semester 1 adalah 82,18 termasuk dalam nilai interval 76,61 – 88,30 dan Kategori Mutu “Baik” dalam kinerja unit pelayanan. Nilai SKM Tahun 2023 **naik** sebesar 1,05 dari nilai SKM Tahun 2022 Triwulan 4. Kenaikan nilai terdapat pada unsur persyaratan (U3) dan (U8) yakni Unsur Waktu Pelayanan dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan. Sedangkan Unsur lainnya mengalami penurunan yakni Unsur Persyaratan (U1), Prosedur (U2), Biaya/tarif (U4), Produk (U5) Layanan (U6), dan Kompetensi Pelaksana (U7). Untuk unsur sarana dan prasarana (U9) mendapatkan nilai yang sama.

LAMPIRAN

**KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS
BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MEDAN
JL. JEND. GATOT SUBROTO KM. 7,8 MEDAN SUMATERA UTARA**



bbpvp_medan



<https://bbplkmedan.kemnaker.go.id/>

1. Data Respon SKM Semester I Tahun 2023

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima (misal: Pelatihan, Sertifikasi, Penempatan, dll)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Kurang sesuai	Sangat mudah	Kurang cepat	Cukup mahal	Kurang sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal
2	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Tidak mudah	Kurang cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Tidak ada
3	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
4	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Kurang sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
5	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Sangat mudah	Kurang cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Berfungsi kurang maksimal
6	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Tidak sesuai	Mudah	Kurang cepat	Gratis	Kurang sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Tidak ada
7	Perempuan	S1	SWASTA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
8	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihan Juru Ukur (Surveyor)	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT BBPVP MEDAN SEMESTER I | 2023

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima (misal: Pelatihan, Sertifikasi, Penempatan, dll)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
9	Laki-laki	S1	LAINNYA	Archicad	Sangat sesuai	Mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
10	Laki-laki	S1	LAINNYA	Sketchup	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
11	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
12	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
13	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
14	Laki-laki	SMA	SWASTA	Pelatihan	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
15	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan Sketchup	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal
16	Perempuan	S1	WIRUSAHA	Pelatihan	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Dikelola dengan baik
17	Laki-laki	SMA	LAINNYA	pelatihan bbpvp medan kejuruan sketchup	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
18	Perempuan	S2	SWASTA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
19	Perempuan	S2	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT BBPVP MEDAN SEMESTER I | 2023

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima (misal: Pelatihan, Sertifikasi, Penempatan, dll)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
20	Perempuan	S1	LAINNYA	pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
21	Laki-laki	SMA	WIRAUSAHA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Tidak cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
22	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
23	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Kurang Mudah	Cepat	Gratis	Kurang sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
24	Laki-laki	S1	LAINNYA	pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
25	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
26	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Kurang cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Dikelola dengan baik
27	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
28	Perempuan	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Kurang cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
29	Perempuan	SMA	WIRAUSAHA	Memuaskan.	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
30	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihan dan sertifikat	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Murah	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Sangat baik	Dikelola dengan baik

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT BBPVP MEDAN SEMESTER I | 2023

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima (misal: Pelatihan, Sertifikasi, Penempatan, dll)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
											dan ramah		
31	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
32	Perempuan	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
33	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
34	Perempuan	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sangat sesuai	Mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
35	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
36	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan ArchiCAD	Sesuai	Mudah	Kurang cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal
37	Laki-laki	S1	WIRUSAHA	PELATIHAN	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
38	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
39	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihsn, sertifikat, penempatan	Sesuai	Kurang Mudah	Kurang cepat	Gratis	Sesuai	Kurang kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT BBPVP MEDAN SEMESTER I | 2023

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima (misal: Pelatihan, Sertifikasi, Penempatan, dll)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
40	Perempuan	S1	LAINNYA	pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Ada tapi tidak berfungsi
41	Perempuan	S1	LAINNYA	Commis Cookery	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal
42	Perempuan	S1	LAINNYA	pelatihan	Sesuai	Mudah	Kurang cepat	Gratis	Kurang sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal
43	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Berfungsi kurang maksimal
44	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
45	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
46	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
47	Laki-laki	S1	LAINNYA	pelatihan juru ukur	Sesuai	Mudah	Tidak cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Dikelola dengan baik
48	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
49	Perempuan	S1	WIRAUSAHA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Berfungsi kurang maksimal
50	Perempuan	SMA	LAINNYA	cateringnya ga enak, satpam sok tegas, apa hubungan rambut	Tidak sesuai	Tidak mudah	Tidak cepat	Gratis	Tidak sesuai	Kurang kompeten	Tidak sopan dan ramah	Buruk	Tidak ada

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT BBPVP MEDAN SEMESTER I | 2023

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima (misal: Pelatihan, Sertifikasi, Penempatan, dll)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
				sama belajar sampai dipotong?									
51	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
52	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Archichad	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
53	Laki-laki	S1	WIRUSAHA	Pelatihan dan Sertifikat	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Tidak ada
54	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan oke bisa membantu bersaing dalam dunia pekerjaan, dan instruktur sangat berpengalaman di bidangnya.	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
55	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Berfungsi kurang maksimal
56	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
57	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan & Sertifikasi	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
58	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Kurang sesuai	Mudah	Kurang cepat	Gratis	Kurang sesuai	Kurang kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Dikelola dengan baik
59	Laki-laki	S1	SWASTA	Sertifikasi	Kurang sesuai	Kurang Mudah	Tidak cepat	Murah	Kurang sesuai	Tidak kompeten	Kurang sopan	Buruk	Ada tapi tidak berfungsi

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT BBPVP MEDAN SEMESTER I | 2023

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima (misal: Pelatihan, Sertifikasi, Penempatan, dll)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
											dan ramah		
60	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan dan Sertifikasi	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
61	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
62	Perempuan	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
63	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Setifikasi	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
64	Laki-laki	S1	LAINNYA	Surveyor juru ukur	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
65	Perempuan	S1	LAINNYA	Tour Guide	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
66	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Sertifikasi	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
67	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
68	Perempuan	S1	LAINNYA	Tour Guide	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
69	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Sertifikasi	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT BBPVP MEDAN SEMESTER I | 2023

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima (misal: Pelatihan, Sertifikasi, Penempatan, dll)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
70	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
71	Laki-laki	SMA	WIRUSAHA	Pelatihan dan sertifikasi	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
72	Perempuan	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Tidak mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Dikelola dengan baik
73	Laki-laki	SMA	SWASTA	Sertifikasi	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
74	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
75	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Sertifikat	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
76	Laki-laki	SMA	WIRUSAHA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
77	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan Sketchup	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
78	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Kurang sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
79	Laki-laki	SMA	SWASTA	Pelatihan kejuruan bangunan sub bidang	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT BBPVP MEDAN SEMESTER I | 2023

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima (misal: Pelatihan, Sertifikasi, Penempatan, dll)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
				menggambar sketch-up									
80	Laki-laki	SMA	SWASTA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
81	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihan	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
82	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sesuai	Mudah	Kurang cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
83	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
84	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Sertifikat dan penempatan.	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
85	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan, Sertifikat	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
86	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah	Sangat baik	Dikelola dengan baik
87	Perempuan	S1	LAINNYA	Pelatihan, sertifikat, seragam, ATK, Makan siang dll	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Cukup	Dikelola dengan baik
88	Laki-laki	SMA	LAINNYA	Pelatihan, Sertifikat	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT BBPVP MEDAN SEMESTER I | 2023

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima (misal: Pelatihan, Sertifikasi, Penempatan, dll)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
89	Perempuan	SMA	LAINNYA	Pelatihan, Sertifikat	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik
90	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan juru ukur	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
91	Laki-laki	S1	LAINNYA	Pelatihan surveyor	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik

2. Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Tahun 2023

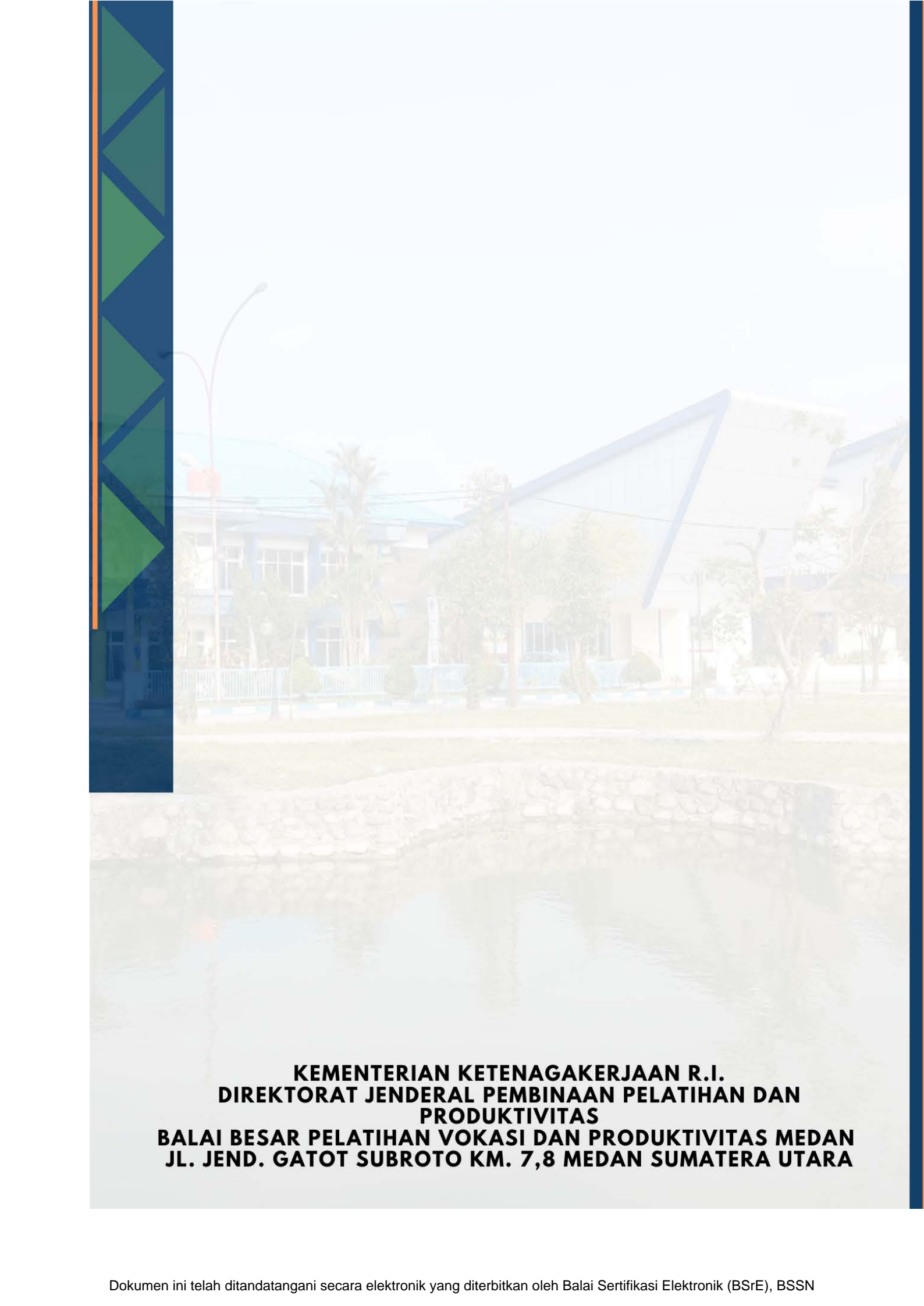

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PENILAIAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	4	2	2	2	3	3	2	3
2	3	1	2	4	3	3	3	4	1
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	2	3	4
5	3	4	2	4	3	4	3	4	3
6	1	3	2	4	2	4	3	4	1
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	4	4	4	4
9	4	3	4	4	4	4	3	3	4
10	4	4	4	4	4	3	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	4	3	3	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	4	3	4	4	4	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	2	3
16	3	4	3	3	3	3	3	2	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	3	3	1	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	2	3	4	2	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	4	3	4	4	4
26	3	3	2	4	3	3	3	2	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	2	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	4	4	4
33	3	4	3	4	3	4	3	3	4
34	4	3	4	4	4	3	4	4	4
35	3	4	3	4	3	4	4	4	4
36	3	3	2	4	3	4	3	2	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	2	2	4	3	2	3	2	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	2
41	3	3	3	4	3	3	3	2	3
42	3	3	2	4	2	3	3	2	3
43	3	4	3	4	3	3	4	4	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PENILAIAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
44	3	3	3	4	3	3	3	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	1	4	3	3	3	2	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	2	3
50	1	1	1	4	1	2	1	1	1
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	1
54	4	4	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	4	4	4	4	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	2	3	2	4	2	2	3	2	4
59	2	2	1	3	2	1	2	1	2
60	3	4	3	4	3	3	3	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	4	3	3	4	4
65	3	3	3	4	4	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	1	3	4	3	3	3	2	4
73	3	4	3	4	4	4	3	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	4	4	4
77	4	4	3	4	4	4	4	3	4
78	3	3	3	4	2	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	4	3	4
80	3	3	3	4	3	3	4	3	4
81	4	3	3	4	3	3	4	3	4
82	3	3	2	4	3	4	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	4	4
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	2	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PENILAIAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
Nilai/Unsur	286	288	267	357	288	296	295	288	330	2695
NRR/Unsur	3,14	3,16	2,93	3,92	3,16	3,25	3,24	3,16	3,63	29,62
NRR Tertimbang/Unsur	0,349	0,351	0,326	0,435	0,351	0,361	0,360	0,351	0,403	3,287
IKM UNIT PELAYANAN										82,18

Keterangan :			Mutu Pelayanan	Nilai		
U1 s.d U9	:	Unsur-unsur Pelayanan	U1 :	Persyaratan	A (Sangat Baik)	: 88,31-100,00
NRR	:	Nilai Rata-rata	U2 :	Prosedur	B (Baik)	: 76,61- 88,30
NRR per Unsur	:	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kusioner yang terisi	U3 :	Waktu Pelayanan	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
NRR Tertimbang	:	NRR per Unsur x 0,111	U4 :	Biaya/Tarif	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat	U5 :	Produk Layanan		
	:	Jumlah NRR IKM Tertimbang	U6 :	Komptensi Pelaksana		
	:	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25	U7 :	Perilaku Pelaksana		
			U8 :	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
			U9 :	Sarana & Prasarana		



**KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PELATIHAN DAN
PRODUKTIVITAS
BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MEDAN
JL. JEND. GATOT SUBROTO KM. 7,8 MEDAN SUMATERA UTARA**