



ပိမိၼ်ႈႁူၺ်ႇႁူၺ်ႇႁူၺ်ႇ
PEMERINTAH PROVINSI BALI
 ၼၢႇႁူၺ်ႇႁူၺ်ႇ

BADAN PENGHUBUNG

ၼၢႇႁူၺ်ႇႁူၺ်ႇႁူၺ်ႇ (၀၅၇၇) ၼၢႇႁူၺ်ႇႁူၺ်ႇ
 JL. CIKINI II/3 TELEPON (021) 31925567
 ၼၢႇႁူၺ်ႇ (၇၇၇၇၇၇၇၇၇၇၇၇)
 JAKARTA (KODE POST 10330)
 website : www.baliprov.go.id

Jakarta, 9 Desember 2021

Kepada :
 Yth. Kepala Biro Organisasi
 Sekretariat Daerah Provinsi Bali
 di
TEMPAT

SURAT PENGANTAR

NOMOR : B.45.061.1/ 2441 /TU/Banhub

NO	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2021 pada Badan Penghubung Provinsi Bali	1 (satu) gabung	Dengan hormat disampaikan memenuhi permintaan Surat Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Nomor : B.43.061.1/24674/TLK/ B.ORG tanggal 30 September 2021, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani secara elektronik oleh :

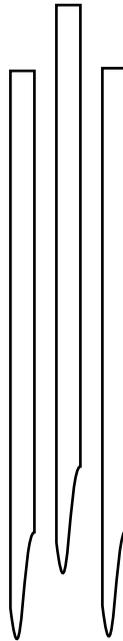
KEPALA BADAN
I Gusti Ngurah Wibawa
 NIP. 19631215 198903 1 015



Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI
SEMESTER 2 TAHUN 2021



JAKARTA, 9 DESEMBER 2021

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 Pembinaan Masyarakat Bali di Jakarta	12
3.3 Hasil Pengukuran Pelayanan Promosi dan Informasi di Anjungan Bali	14
3.4 Hasil Pengukuran Pelayanan Tamu Wisma Badan Penghubung	16
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Rekomendasi	16
LAMPIRAN	
Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	
Rekapan Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per pelayanan	
Kuesioner	

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 2021 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. Diketuainya 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

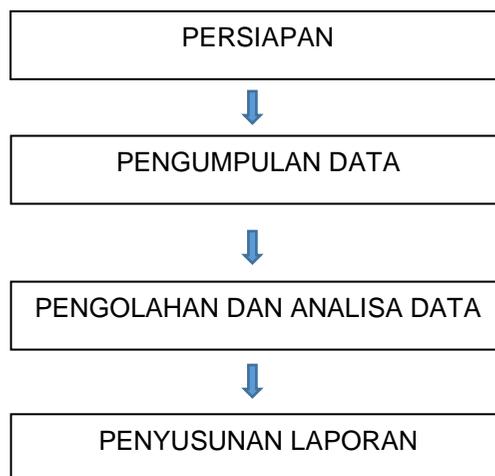
METODOLOGI PENGUKURAN

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 Juli s/d Desember Tahun 2021 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menerima pelayanan sejumlah 174 (seratus tujuh puluh empat) orang.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan survey dilakukan sebagai berikut :



2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

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

a) Penyiapan bahan

1. Kuisisioner

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

2. Bagian dari kuisisioner

- Bagian pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner 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 kuisisioner (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 kuisisioner melalui link langsung terbaca di email Badan Penghubung. Jumlah responden semester 2 (dua) ini adalah adalah 176 (seratus tujuh puluh enam) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli s/d Desember 2021.

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

Kuisisioner 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 kuisisioner online maupun langsung yang berjumlah 176 (seratus tujuh puluh enam) orang dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari 176 (seratus tujuh puluh enam) responden tersebut terdapat menurut Pelayanan yang diberikan oleh Badan Penghubung yaitu ada 4 (empat) jenis pelayanan.

Tabel Responden Berdasarkan Standar Pelayanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Pelayanan Hubungan Antar Lembaga	41
2	Pelayanan pembinaan masyarakat Bali di Jakarta	50
3	Pelayanan promosi dan informasi di Anjungan Bali TMII	70
4	Pelayanan tamu wisma Badan Penghubung	15
		176

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden paling banyak adalah penerima pelayanan promosi dan informasi yang merupakan pengunjung Anjungan Bali TMII dalam semester 2 ini, yaitu jumlah respondennya sebanyak 70 orang.

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) : 85,50. Dengan angka Survey sebesar 85,50 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan katagori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30 katagori 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	3,46
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,37
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,34
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,80
5	Kesesuaian produk/hasil pelayanan	3,41
6	Kemampuan/kompetensi petugas pelayanan	3,32
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,39
8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,17
9	Penanganan pengaduan pengguna pelayanan	3,51
		3,42

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** atau BAIK. Nilai rata-rata semua unsur sudah menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan Hubungan Antar Lembaga di Badan Penghubung Provinsi Bali pada umumnya sudah baik.

3.2 Pelayanan Pembinaan Masyarakat Bali di Jakarta

Pelayanan pembinaan masyarakat Bali di Jakarta adalah pelayanan yang diberikan oleh Badan Penghubung Provinsi Bali berdasarkan tupoksinya untuk membina masyarakat Bali di Jakarta. Pembinaan diberikan berupa seminar, semiloka, pelatihan dan pembekalan kepada unsur masyarakat Bali di Jakarta. Jadi kuesioner diberikan kepada seluruh peserta kegiatan pembinaan. Di Tahun 2021 ini Badan Penghubung melaksanakan pembekalan Pinandhita dan Serathi Banten yang dilaksanakan bulan Maret 2021.

Untuk pengukuran unsur pelayanan disesuaikan dengan realitas dilapangan namun tetap mencakup 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang harus dipenuhi sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 92,50. Dengan angka Survey sebesar 92,50 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.

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 Pembinaan Masyarakat Bali di Jakarta

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Pelayanan administrasi pelayanan pembinaan : Kemudahan persyaratan mengikuti pembinaan (unsur 1) Kemudahan prosedur mengikuti pembinaan (unsur 2)	3,70
2	Kepuasan peserta pembinaan : Ketepatan waktu pelaksanaan (unsur 3) Kewajaran biaya pelayanan (unsur 4)	3,60
3	Penyajian materi : Kesesuaian materi pembinaan (unsur 5)	3,86
4	Kemampuan narasumber menyajikan materi (unsur 6)	3,60

5	Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan pembinaan (unsur 7)	3,84
6	Kenyamanan : Kualitas sarana dan prasarana pelayanan (unsur 8)	3,60
	Penanganan pengaduan pengguna pelayanan (unsur 9)	
		3,70

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 yaitu SANGAT BAIK. Nilai rata-rata semua unsur sudah menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan pembinaan masyarakat Bali di Jakarta di Badan Penghubung Provinsi Bali pada umumnya sudah sangat baik.

3.3 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) : 73,29. Dengan angka Survey sebesar 73,29 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan C dengan kategori KURANG BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 65,00 – 76,60 kategori KURANG 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	2,77
2	Prosedur pelayanan	2,74
3	Kecepatan pelayanan	2,74
4	Kewajaran biaya	3,75
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,27
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,77
7	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	2,80
8	Kualitas sarana dan prasarana	2,80
9	Penanganan pengaduan	2,72
		2,93

Rata-rata dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 2,600– 3,064 berarti KURANG BAIK. Nilai rata-rata semua unsur

sudah menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan promosi dan informasi di Anjungan Bali TMII pada umumnya kurang baik. Hal ini disebabkan di Tahun 2021 sama sekali tidak ada pagelaran seni, pameran atau event promosi seni budaya apapun di Anjungan Bali, akibat dari rasionalisasi anggaran yang sangat signifikan oleh Pemprov Bali. Anggaran rasionalisasi dialihkan untuk penanganan pandemi Covid 19 di Bali. Dengan tidak adanya sarana promosi secara offline/langsung di Anjungan Bali menyebabkan berkurangnya antusiasme pengunjung untuk datang ke Anjungan Bali TMII.

3.4 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) : 88,33. Dengan angka Survey sebesar 88,33 maka kinerja unit SANGAT BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00 katagori 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 tamu wisma Badan Penghubung

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan pelayanan	3,67
2	Prosedur pelayanan	3,67
3	Kecepatan pelayanan	3,80
4	Kewajaran biaya	3,73
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,73
6	Kemampuan/ kompetensi petugas pelayanan	3,27
7	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,87
8	Kualitas sarana dan prasarana	2,33
9	Penanganan pengaduan	3,73
		3,53

Rata-rata dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 88,31– 100,00 berarti SANGAT BAIK. Nilai rata-rata semua unsur sudah menggambarkan bahwa penilaian tamu wisma terhadap pelayanan wisma Badan Penghubung sudah sangat baik.

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Penghubung Provinsi Bali dipersepsikan baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dari 4 (empat) pelayanan yang dilaksanakan 3 (tiga diantaranya sudah berjalan sangat baik dan (1) satu pelayanan berjalan kurang baik.

Untuk pelayanan Hubungan Antar Lembaga memperoleh nilai SKM 85,50

Untuk pelayanan pembinaan masyarakat Bali di Jakarta nilai SKM 92,50

Untuk pelayanan promosi dan informasi di Anjungan Bali TMII SKM 73,29

Untuk pelayanan terhadap tamu wisma Badan Penghubung SKM 88,33

Jika dirata-ratakan nilai SKM pelayanan di Badan Penghubung menjadi 84,91 yang masuk kategori 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

- b. Khusus untuk pelayanan promosi dan informasi Badan Penghubung di Anjungan Bali perlu ditingkatkan lagi inovasi-inovasi dalam menarik pengunjung dan memaksimalkan kompetensi petugas pemandu wisata dalam memberikan promosi dan informasi.

4.2 Rekomendasi

Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan promosi dan informasi di Anjungan Bali TMII, hambatan dalam pencapaian pelayanan prima di Anjungan Bali TMII karena beberapa hal seperti

- Fasilitas promosi dan informasi yang kurang lengkap
- Kurangnya kuantitas dan kualitas/kompetensi petugas pemandu wisata
- Banyak bangunan arsitektur Bali yang sudah lama dan perlu direnovasi
- Kurangnya sarana promosi seperti pelaksanaan pagelaran seni/ pameran/ event seni budaya secara rutin

Dilihat dari hambatan diatas, upaya yang perlu dilaksanakan adalah :

- Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di Anjungan Bali TMII dengan pemeliharaan-pemeliharaan sarana prasarana menyesuaikan dengan keadaan anggaran di DPA.
- Meningkatkan kompetensi pemandu wisata dalam hal penguasaan bahasa asing dan pengetahuan terkait seni budaya Bali
- Mengusulkan penambahan anggaran untuk melaksanakan pagelaran seni/ pameran/ event-event seni budaya untuk meningkatkan antusiasme pengunjung ke Anjungan Bali
- 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, 9 Desember 2021

Kepala Badan
I Gusti Ngurah Wibawa

NIP. 19631215 198903 1 015

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No	Prioritas unsur	Program/ kegiatan	waktu						Penanggung jawab
			Juli	Agus	Sept	Okt	Nop	Des	
1	Unsur Kemampuan petugas pelayanan	Melaksanakan pembinaan dan pelatihan kepada petugas pelayanan	√	√	√	√	√	√	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	√	√	√	√	√	√	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			√			√	Kasubag TU

Rekapan Penghitungan IKM keseluruhan Badan Penghubung Provinsi Bali
Semester 2 Tahun 2021

No	Pelayanan	Rekap IKM	Keterangan
1	Pelayanan koordinasi Hubungan Antar Lembaga	85,50	
2	Pelayanan Pembinaan masyarakat Bali di Jakarta	92,51	Hanya terlaksana 1 kali di triwulan 1
3	Pelayanan Promosi dan Informasi (Pengunjung Anjungan Bali TMII)	73,29	
4	Pelayanan tamu wisma Badan Penghubung	88,33	
	Rata-rata	84,91	B

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 pada Anjungan Daerah Bali TMII
Semester 2 2021

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
1	15/09/2021	3	3	3	4	4	3	3	3	3
2	15/09/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	15/09/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	15/09/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
5	15/09/2021	3	3	3	4	3	4	4	3	4
6	01/10/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	02/10/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
8	02/10/2021	2	2	2	3	3	2	3	2	2
9	02/10/2021	4	4	4	3	3	3	3	3	3
10	03/10/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
11	03/10/2021	2	2	2	3	3	2	2	2	2
12	10/10/2021	4	4	4	4	3	4	4	3	4
13	16/10/2021	4	3	3	4	3	3	3	3	3
14	16/10/2021	3	3	3	2	3	4	4	4	4
15	16/10/2021	3	2	2	2	3	2	2	3	2
16	16/10/2021	3	4	4	4	3	3	3	3	3
17	21/10/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	26/10/2021	3	3	2	4	3	2	3	2	2
19	26/10/2021	3	2	3	4	3	2	3	3	3
20	26/10/2021	3	1	1	4	3	2	3	3	1
21	31/10/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
22	31/10/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
23	31/10/2021	2	2	2	3	3	2	2	2	2
24	31/10/2021	2	2	2	3	3	2	2	2	3
25	31/10/2021	2	2	3	4	3	2	2	2	2
26	31/10/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
27	31/10/2021	2	2	2	3	3	2	2	2	2
28	14/11/2021	2	3	2	4	3	3	3	3	2
29	14/11/2021	2	2	3	4	3	2	2	4	2
30	14/11/2021	3	2	2	4	4	3	3	3	2
31	14/11/2021	2	2	3	4	3	2	2	2	3
32	14/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
33	14/11/2021	3	3	3	4	4	3	3	3	3
34	14/11/2021	3	2	2	4	3	3	2	2	3
35	14/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
36	14/11/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	2
37	14/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
38	14/11/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	14/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	3	2
40	14/11/2021	3	3	3	4	3	2	2	3	3
41	14/11/2021	2	2	2	4	3	3	2	2	2
42	21/11/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	21/11/2021	3	3	3	4	4	3	3	3	3
44	21/11/2021	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	21/11/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	21/11/2021	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	21/11/2021	4	4	4	3	4	4	4	4	4

48	21/11/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	21/11/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	21/11/2021	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	21/11/2021	3	4	4	4	4	4	4	4	4
52	21/11/2021	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	21/11/2021	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	23/11/2021	3	2	2	3	3	4	3	3	2
55	25/11/2021	2	3	2	3	3	2	2	2	2
56	25/11/2021	3	2	2	4	3	3	3	3	3
57	25/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
58	25/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
59	25/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
60	25/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
61	25/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
62	25/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
63	25/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
64	25/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
65	25/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
66	25/11/2021	2	2	2	4	3	2	2	2	2
67	28/11/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	28/11/2021	3	3	3	3	3	3	3	2	2
69	30/11/2021	4	4	4	3	3	3	3	3	3
70	08/12/2021	4	4	3	4	4	3	4	4	4
		194	192	192	263	229	194	196	196	191
2,932	Nilai rata-rata tiap unsur	2,7714	2,7429	2,7429	3,7571	3,2714	2,7714	2,8000	2,8000	2,7286

Nilai IKM = 2,932 x 25	73,29	C	Kurang 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

Rekapan Penghitungan IKM Pelayanan Koordinasi Hubungan Antar Lembaga Badan Penghubung semester 2 2021

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
	Julai									
1	07/07/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	07/07/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	07/07/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	07/07/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	08/07/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	08/07/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	09/07/2021	3	3	3	4	3	3	2	2	2
8	13/07/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	29/07/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	29/07/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	29/07/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	29/07/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	2
	Agustus									
13	06/08/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	06/08/2021	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	06/08/2021	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	06/08/2021	4	3	3	4	3	3	3	3	4
17	20/08/2021	4	3	3	4	4	3	4	3	4
18	25/08/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	25/08/2021	4	4	4	4	4	3	3	3	4
20	25/08/2021	3	4	4	3	4	3	3	3	4
21	25/08/2021	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	25/08/2021	4	4	3	4	3	4	4	4	4
23	25/08/2021	4	3	3	4	4	3	3	3	4
24	25/08/2021	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	27/08/2021	4	4	3	3	4	4	4	4	3
26	27/08/2021	3	3	3	4	3	3	3	2	3
27	27/08/2021	3	3	3	3	3	3	4	2	4
28	27/08/2021	3	3	3	3	3	4	4	3	3
29	27/08/2021	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	27/08/2021	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	September									
31	06/09/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	07/09/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	13/09/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	13/09/2021	4	3	3	4	3	3	3	3	4
35	25/09/2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Oktober									
36	25/10/2021	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	26/10/2021	3	3	4	4	3	3	3	3	4
38	26/10/2021	3	3	3	4	3	3	3	2	3
39	27/10/2021	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	28/10/2021	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	November									
	-									
	Desember									
41	08/12/2021	4	4	4	4	4	3	4	3	4
		142	138	137	156	140	136	139	130	144
3,42	Nilai rata-rata tiap unsur	3,46	3,37	3,34	3,80	3,41	3,32	3,39	3,17	3,51

Rata-rata IKM = 3,42 x 25	85,50	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

Rekapan Penghitungan IKM Pelayanan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali
semester 2 2021

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
	Juli									
1	26/07/2021	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	September									
2	12/09/2021	4	4	3	4	3	3	4	4	3
3	12/09/2021	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	16/09/2021	3	4	4	4	4	4	4	2	4
5	28/09/2021	3	3	3	3	3	3	4	3	4
	Oktober									
6	24/10/2021	4	4	4	4	4	4	4	2	4
	Nopember									
7	17/11/2021	4	4	4	4	4	3	4	2	4
8	27/11/2021	4	4	4	4	4	3	4	2	4
9	27/11/2021	4	4	4	4	4	4	4	2	4
10	29/11/2021	3	3	4	4	4	3	4	2	4
11	29/11/2021	4	4	4	4	4	3	4	2	4
	Desember									
12	04/12/2021	4	4	4	4	4	3	4	2	4
13	04/12/2021	4	4	4	4	4	4	4	2	4
14	06/12/2021	4	3	3	3	4	3	4	2	3
15	07/12/2021	4	4	4	4	4	3	4	2	4
		55	55	57	56	56	49	58	35	56
3,5333	Nilai rata-rata tiap unsur	3,67	3,67	3,80	3,73	3,73	3,27	3,87	2,33	3,73

Nilai IKM = 3,5333 X 25	88,3333333	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

Rekapan Penghitungan IKM Pelayanan Pembinaan Masyarakat Bali melalui Badan Penghubung Provinsi Bali
Tahun 2021

Sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Bobot :

Sangat baik : 4

Baik : 3

Kurang baik : 2

Tidak baik : 1

Unsur yang dinilai

1 : Penyajian materi

2 : Kemampuan narasumber

3 : kenyamanan tempat

4 : kerjasama (keramahan dan kesopanan)

5 : Pelayanan administrasi untuk peserta kegiatan

6 : Kepuasan terhadap pelaksanaan kegiatan

No	Responden	Unsur yang dinilai					
		1	2	3	4	5	6
Peserta pembekalan pinandhita dan sarathi banten							
1	05/03/2021	3	3	3	4	3	4
2		3	4	3	4	4	3
3		4	3	3	4	4	3
4		4	3	3	4	3	4
5		4	4	4	4	4	4
6		4	3	3	4	3	4
7		4	4	4	4	4	4
8		4	4	4	4	4	4
9		4	4	4	4	4	4
10		4	3	4	4	4	3
11		4	4	4	4	4	4
12		4	4	4	4	4	4
13		4	3	4	4	4	3
14		4	3	4	4	3	4
15		4	3	4	4	4	3
16		4	4	4	4	4	4
17		4	4	4	4	4	4
18		4	4	4	4	4	4
19		4	4	4	4	4	4
20		4	3	4	4	3	3
21		4	3	4	4	4	3
22		3	3	4	4	4	3
23		4	4	4	4	4	4
24		4	4	4	4	4	4
25		4	4	4	4	4	3
26		4	4	4	4	4	4
27		3	4	4	4	3	4
28		4	4	4	4	4	4
29		4	4	4	4	4	4
30		4	3	3	4	4	4
31		4	4	4	4	4	4
32		4	4	3	3	3	4
33		4	4	4	4	4	4
34		4	4	4	4	3	3
35		4	4	3	3	4	3
36		4	3	3	4	4	3
37		4	3	3	4	4	4
38		4	4	3	4	4	4
39		3	3	3	4	3	4
40		4	4	3	4	3	3
41		4	4	4	4	4	4
42		4	4	4	4	4	4
43		4	3	3	4	4	3
44		4	4	4	3	4	4

45		4	3	3	4	4	3
46		4	3	3	3	3	3
47		4	4	3	3	3	3
48		3	3	3	3	3	3
49		3	3	3	3	3	3
50		4	4	3	3	3	3
		193	180	180	192	185	180
3,70	Nilai rata-rata tiap unsur	3,86	3,60	3,60	3,84	3,70	3,60

Rata-rata IKM = 3,70 x 25	92,50	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

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN ANJUNGAN DAERAH BALI TMII JAKARTA

Bapak/Ibu/Sdr. Yang terhormat

Sebagaimana upaya peningkatan kepuasan pelayanan pengunjung di Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta, kami mohon Bapak/Ibu/Sdr. berkenan memberikan penilaian, saran dan komentar pada kuesioner kami berikut ini.

Anjungan Bali menyediakan layanan Pemandu Wisata yang bertugas memandu Pengunjung untuk mengenal lebih dekat tentang Adat, Seni dan Budaya Daerah Bali.

Pemandu Wisata melaksanakan tugas setiap hari di Anjungan Bali TMII.

Pengunjung cukup datang ke Kantor(Bale Rangki) untuk meminta layanan Pemandu Wisata.

*** Wajib**

1. Nama Pengunjung *

2. Daerah Asal *

3. Nomor Telepon/Handphone *

4. Bagaimana Pendapat Anda mengenai persyaratan dalam menggunakan layanan pemandu wisata pada Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Tandai satu oval saja.

- Kurang
 Cukup
 Memuaskan
 Sangat Memuaskan

5. Bagaimana Pendapat Anda mengenai prosedur pelayanan pemandu wisata pada Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Tandai satu oval saja.

- Kurang
 Cukup
 Memuaskan
 Sangat Memuaskan

6. Bagaimana Pendapat Anda mengenai kecepatan pelayanan pemandu wisata pada Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Tandai satu oval saja.

- Kurang
 Cukup
 Memuaskan
 Sangat Memuaskan

7. Bagaimana Pendapat Anda mengenai kewajaran tarif/biaya pelayanan pemandu wisata pada Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Mahal
 Cukup Mahal
 Murah
 Gratis

8. Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kesesuaian Hasil Pelayanan Kami? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

<https://docs.google.com/forms/d/1IAFP7wP5wXLdLqCUIBJKQ6sMEQsRi6WZSf6RzweAQ/edit>

1/4

<https://docs.google.com/forms/d/1IAFP7wP5wXLdLqCUIBJKQ6sMEQsRi6WZSf6RzweAQ/edit>

2/4

12/9/21, 3:10 PM

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN ANJUNGAN DAERAH BALI TMII JAKARTA

9. Bagaimana Pendapat Anda mengenai kompetensi pemandu wisata dalam memberikan layanan pada kunjungan Anda ke Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Tandai satu oval saja.

- Kurang
 Cukup
 Memuaskan
 Sangat Memuaskan

10. Bagaimana Pendapat Anda mengenai keramahan dan kesopanan pemandu wisata dalam memberikan layanan pada kunjungan Anda ke Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ? *

Tandai satu oval saja.

- Kurang
 Cukup
 Memuaskan
 Sangat Memuaskan

11. Bagaimana Pendapat Anda mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan saat Anda berkunjung ke Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ?

Tandai satu oval saja.

- Kurang
 Cukup
 Memuaskan
 Sangat Memuaskan

12. Bagaimana Pendapat Anda mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan di Anjungan Daerah Bali TMII Jakarta ?

Tandai satu oval saja.

- Kurang
 Cukup
 Memuaskan
 Sangat Memuaskan

14. Umur

15. Alamat

16. No Wa *

17. Email

18. Tanggal Kunjungan *

Contoh: 7 Januari 2019

19. Komentar / Saran *

Kuesioner Kepuasan Pelayanan Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga pada Badan Penghubung Provinsi Bali

Bapak/Ibu/Sdr yang terhormat Sebagaimana upaya peningkatan kepuasan pelayanan kepada para pejabat Pemerintah Provinsi Bali dalam rangka melaksanakan koordinasi ke Lembaga Pemerintah maupun Non Pemerintah, dan pengurusan surat surat dinas Provinsi Bali, kami mohon Bapak/Ibu/Sdr untuk berkenan memberikan penilaian, masukan dan saran pada kuesioner kami ini. Terima Kasih

* Required

1. NAMA *

2. INSTANSI / ORGANISASI *

3. UMUR *

4. JENIS KELAMIN *

Mark only one oval.

LAKI - LAKI

PEREMPUAN

5. Bagaimana pendapat saudara tentang persyaratan pelayanan Hubungan Antar Lembaga di Badan Penghubung *

Mark only one oval.

SANGAT SULIT

CUKUP SULIT

MUDAH

SANGAT MUDAH

6. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan di Badan Penghubung *

Mark only one oval.

SANGAT SULIT

CUKUP SULIT

MUDAH

SANGAT MUDAH

7. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan *

Mark only one oval.

SANGAT LAMBAT

CUKUP LAMBAT

CEPAT

SANGAT CEPAT

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan *

Mark only one oval.

SANGAT MAHAL

CUKUP MAHAL

MURAH

GRATIS

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan kami *

Mark only one oval.

TIDAK SESUAI

KURANG SESUAI

SESUAI

SANGAT SESUAI

10. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas pelayanan kami *

Mark only one oval.

TIDAK KOMPETEN

KURANG KOMPETEN

KOMPETEN

SANGAT KOMPETEN

11. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas pelayanan kami *

Mark only one oval.

TIDAK SOPAN DAN RAMAH

KURANG SOPAN DAN RAMAH

SOPAN DAN RAMAH

SANGAT SOPAN DAN RAMAH

12. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada pelayanan kami

Mark only one oval.

BURUK

CUKUP

BAIK

SANGAT BAIK

13. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

Mark only one oval.

TIDAK ADA

ADA, TAPI TIDAK BERFUNGSI

BERFUNGSI, TAPI KURANG MAKSIMAL

DIKELOLA DENGAN BAIK

14. Kritik dan Saran / Masukan *

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN WISMA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI BALI DI JAKARTA

Bapak/Ibu/Sdr/i yang terhormat,

Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelayanan pada Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali kami mohon Bapak/Ibu/Sdr/i untuk berkenan memberikan penilaian, saran dan komentar pada kuesioner kami.
Terima Kasih

*** Wajib**

1. NAMA *

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang persyaratan dalam penggunaan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- SANGAT SULIT
 CUKUP SULIT
 MUDAH
 SANGAT MUDAH

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang prosedur dalam penggunaan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- SANGAT SULIT
 CUKUP SULIT
 MUDAH
 SANGAT MUDAH

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kompetensi/kemampuan Petugas pelayanan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- TIDAK KOMPETEN
 CUKUP KOMPETEN
 KOMPETEN
 SANGAT KOMPETEN

8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku Petugas Pelayanan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- TIDAK SOPAN DAN RAMAH
 KURANG SOPAN DAN RAMAH
 SOPAN DAN RAMAH
 SANGAT SOPAN DAN RAMAH

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kualitas sarana dan prasarana Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- BURUK
 CUKUP
 BAIK
 SANGAT BAIK

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kecepatan waktu pelayanan dalam penggunaan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- SANGAT LAMBAT
 CUKUP LAMBAT
 CEPAT
 SANGAT CEPAT

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran tarif/biaya Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- TIDAK WAJAR
 CUKUP WAJAR
 WAJAR
 SANGAT WAJAR

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian hasil pelayanan Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- TIDAK SESUAI
 CUKUP SESUAI
 SESUAI
 SANGAT SESUAI

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan pengguna Wisma Badan Penghubung Provinsi Bali *

Tandai satu oval saja.

- TIDAK TANGGAP
 CUKUP TANGGAP
 TANGGAP
 SANGAT TANGGAP

11. Kritik dan Saran / Masukan *

12. Tanggal mengingat *

Contoh: 7 Januari 2019

13. Nomor kamar *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir