



பெரிக்குடிபுலாமிக்குடி காலி
PEMERINTAH PROVINSI BALI
காலி கமிடாசுபயகலி காலி பெரிக்குடிபுலாமி
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
காலி காலி பெரிக்குடிபுலாமி (பெரிக்குடிபுலாமி) காலி காலி (பெரிக்குடிபுலாமி)
Jalan Cok. Agung Tresna Nomor 31 Denpasar (80235), Telepon (0361) 227217
Website : www.bkpsdm@baliprov.go.id e-mail: bkpsdm@baliprov.go.id

Bali, 31 Mei 2023

Kepada

Yth. Kepala Biro Organisasi
Setda Provinsi Bali
di-

Tempat

SURAT PENGANTAR

Nomor : B.10.800/ 8349/SET/BKPSDM

No	JENIS YANG DIKIRIM	BANYAK NYA	KETERANGAN
1	2	3	4
1	Laporan IKM BKPSDM TW I Tahun 2023	1 Gabung	Dengan hormat disampaikan berdasarkan surat nomor B.43.061.1/19555/TLK/B.ORG terlampir Laporan IKM BKPSDM Provinsi Bali TW1. Terimakasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA BADAN
KETUT LIHADNYANA
NIP. 19650601 199203 1 001



Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

2023

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

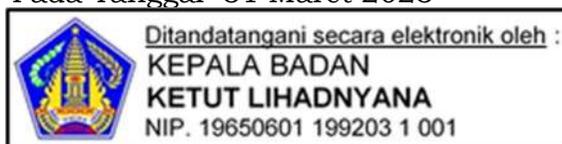
KATA PENGANTAR

Puji syukur kami hanturkan dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa Tuhan Yang Maha Esa karena atas asung kerta waranugaraha-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2023 ini dapat diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2023 sampai dengan Maret 2023.

BKPSDM Provinsi Bali melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan public sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei ini diselenggarakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BKPSDM Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, sehingga perlu perbaikan-perbaikan dari berbagai pihak untuk penyempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali

Ditetapkan di Bali
Pada Tanggal 31 Maret 2023



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABLE.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
I.3 Dasar Hukum.....	4
I.4 Pelaksanaan Survei.....	4
BAB II PENELITIAN.....	5
II.1 Metodologi Penelitian.....	5
II.2 Responden.....	5
II.3 Pengumpulan Data.....	6
BAB III HASIL SURVEI.....	7
III.1 Hasil Analisis Data.....	7
BAB IV PENUTUP.....	16
IV.1 Kesimpulan.....	16
IV.2 Rekomendasi.....	16
IV.3 Rencana Tindak Lanjut.....	17
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12
Tabel 2 Nilai Rata-rata dari 9 Unsur.....	13
Tabel 3 Hasil IKM BKPSDM Provinsi Bali	13
Tabel 4 Rencana Tindak lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat.....	17



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi BKPSDM Provinsi Bali Sesuai Dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Dilingkungan Pemerintah Provinsi Bali.....	2
Gambar 2	Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	7
Gambar 3	Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	8
Gambar 4	Jumlah Responden Berdasarkan Jabatan.....	8
Gambar 5	Jumlah Responden Berdasarkan Bidang/Bagian yang Pernah Melayani	9
Gambar 6	Diagram Kepuasan Terhadap Pelayanan BKPSDM Provinsi Bali.....	10
Gambar 7	Data Rekap E- Survei.....	11
Gambar 8	Diagram Kritik dan Saran.....	14



I.I Latar Belakang

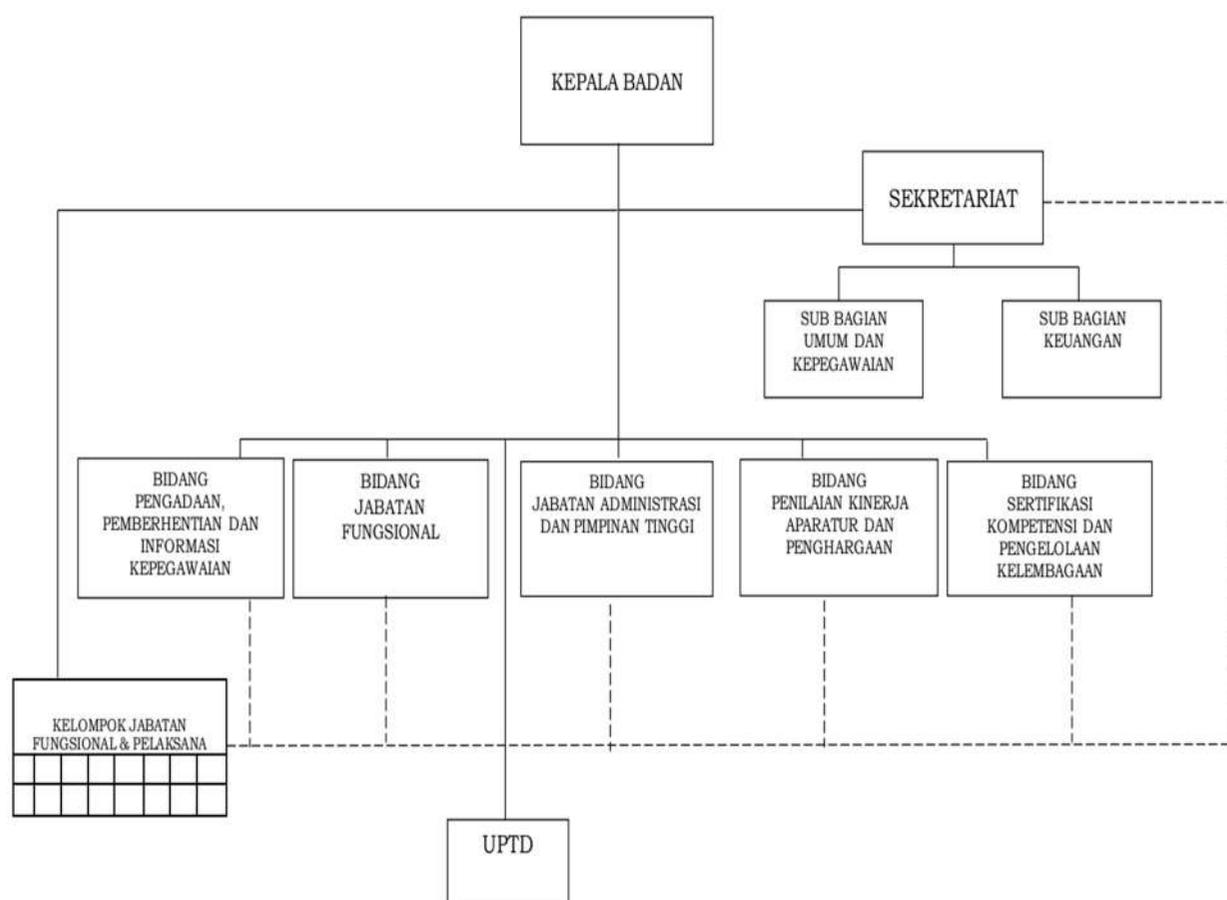
Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah seperti diamanatkan sesuai UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dapat dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Dalam hal ini, keberhasilan pemerintah untuk membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan diperolehnya Indeks Kepuasan masyarakat (IKM). Di samping itu data-data yang didapat dari dilaksanakannya SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. BKPSDM Provinsi Bali melaksanakan pertriwulan dalam untuk mengetahui apakah sistem pelayanan kepegawaian di BKPSDM Provinsi Bali sudah optimal dengan menargetkan IKM ditahun 2023 yaitu 81 nilai indeks. Dari Data-data yang didapat dengan dilaksanakannya SKM dapat menjadi bahan penilaian bagi BKPSDM Provinsi Bali terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.



Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali yaitu Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dibantu oleh Sekretaris dan 5 (lima) kepala bidang yaitu: Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian Dan Informasi Kepegawaian, Kepala Bidang Jabatan Fungsional, Kepala Bidang Jabatan Administrasi dan Pimpinan Tinggi , Kepala Bidang Penilaian Kinerja Aparatur Dan Penghargaan dan Kepala Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan serta 2 (dua) Kepala UPTD yaitu Kepala UPTD Penilaian Kompetensi Pegawai dan Kepala UPTD Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia.



Gambar 1 Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Dilingkungan Pemerintah Provinsi Bali



TUGAS

Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Provinsi di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia, serta melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuknya Sekretariat Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya.

FUNGSI

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai fungsi:

- a. penyusunan kebijakan teknis lingkup bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia;
- b. pelaksanaan tugas dukungan teknis bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia, antara lain penyelenggaraan pengembangan kompetensi SDM di lingkungan pemerintah Provinsi dan kabupaten/kota, dan penyelenggaraan sertifikasi kompetensi di lingkungan Provinsi dan kabupaten/kota;
- c. pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia;
- d. pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia; dan
- e. penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan Gubernur sesuai dengan pedoman dan tugas dan fungsinya.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali menyadari bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada para pegawai dan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali belum optimal. Karena itu, tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian menjadi sangat relevan. Untuk mencapai tujuan ini, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali menetapkan sasaran strategis: meningkatnya kualitas pelayanan kepegawaian, dengan dua indikator sasaran, yaitu:

- a. Indeks kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan BKPSDM Provinsi Bali
- b. Persentase SK Kepegawaian yang diselesaikan tepat waktu.



I.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini memiliki tujuan yaitu :

1. untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang dilakukan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali
2. untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dengan membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya, sebagai sarana perbaikan mutu pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali.
3. untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali

I.3 Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat didasari oleh :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor B/2459/M.PANRB/2016 tanggal 14 Juli 2016 Hal Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

I.4 Pelaksanaan Survei

Pengukuran kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dilakukan sesuai pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan dengan **Survei elektronik**. Survei ini dilakukan secara periodik yaitu pertriwulan .



II.1 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan adalah *e-survey* melalui *google form*. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan link kuesioner ke sejumlah SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Survei pada *google form* didesain bersifat anonim agar responden dapat memberikan jawaban secara jujur tanpa kekhawatiran bahwa identitasnya akan diketahui oleh orang lain dan responden dapat memberikan masukan secara obyektif.

E-survey memuat pertanyaan tentang data diri responden (jenis kelamin, umur, golongan, dan jabatan), jenis layanan yang pernah diperoleh dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, sepuluh pernyataan tentang pelayanan BKPSDM Provinsi Bali (dalam Skala Likert 1 – 4) kemudian memberi penilaian dengan mengisi pilihan dari 1 s.d 4. Adapun skala penilaian adalah sebagai berikut:

- 1 = “tidak setuju”
- 2 = “kurang setuju”
- 3 = “setuju ”
- 4 = “sangat setuju”

Dari *e-survey* terdapat pernyataan tentang tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dan sembilan pernyataan tentang berbagai aspek pelayanan, serta pertanyaan terbuka tentang kritik/keluhan dan saran responden tentang pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali. Persentase kepuasan pegawai adalah rasio antara jumlah responden yang menyatakan puas (yang memberikan skor 3 dan 4 dalam skala Likert 1 – 4) terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dengan jumlah seluruh responden.

II.2 Responden

E-survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dilakukan kepada para pengguna layanan yaitu para ASN yang menerima pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali pada Triwulan I Tahun 2023. Pengukuran kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dilakukan dengan



penyebaran link survei ke sekolah SMA/SMK Negeri dengan responden adalah seluruh ASN dan Perangkat- Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Penentuan jumlah sampel minimum dihitung dengan menggunakan formula Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% (toleransi error 0,05) dengan jumlah pegawai Pemerintah Provinsi Bali per 1 Maret 2023 sebesar 19.955 orang, maka perhitungannya sebagai berikut:

$$n = N / (1 + Ne^2) = 19.955 / (1 + 19.955 \times 0,0025) \\ = 392 \text{ orang}$$

Dari perhitungan diatas dengan formula Slovin diperoleh jumlah sampel minimum ditargetkan sebanyak 392 orang dengan tingkat toleransi error 5%

II.3 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif tentang pelayanan kepegawaian oleh BKPSDM maka pengambilan dan pengumpulan data dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. Pemberitahuan pengisian kuesioner melalui kunjungan ke beberapa sekolah SMA/SMK Negeri di Provinsi Bali dan melalui kantor virtual untuk OPD melalui link pada *Google Form* <https://tinyurl.com/ikmbkpsdm01th2023>
2. Pengisian kuesioner langsung oleh responden melalui link atau *QR Code*
3. Penyampaian/pengumpulan jawaban yang secara otomatis dilakukan setelah responden klik tombol submit pada *google form*

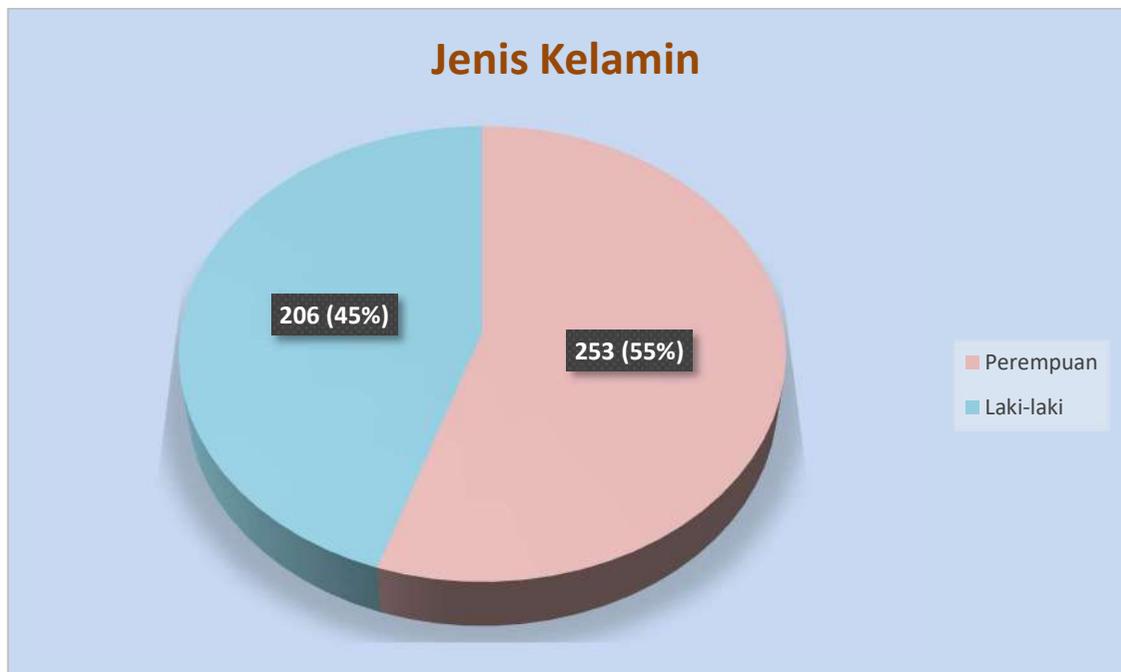


III.1 Hasil Analisis Data

Berdasarkan analisis data *e-survey* pada *google form* maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Responden

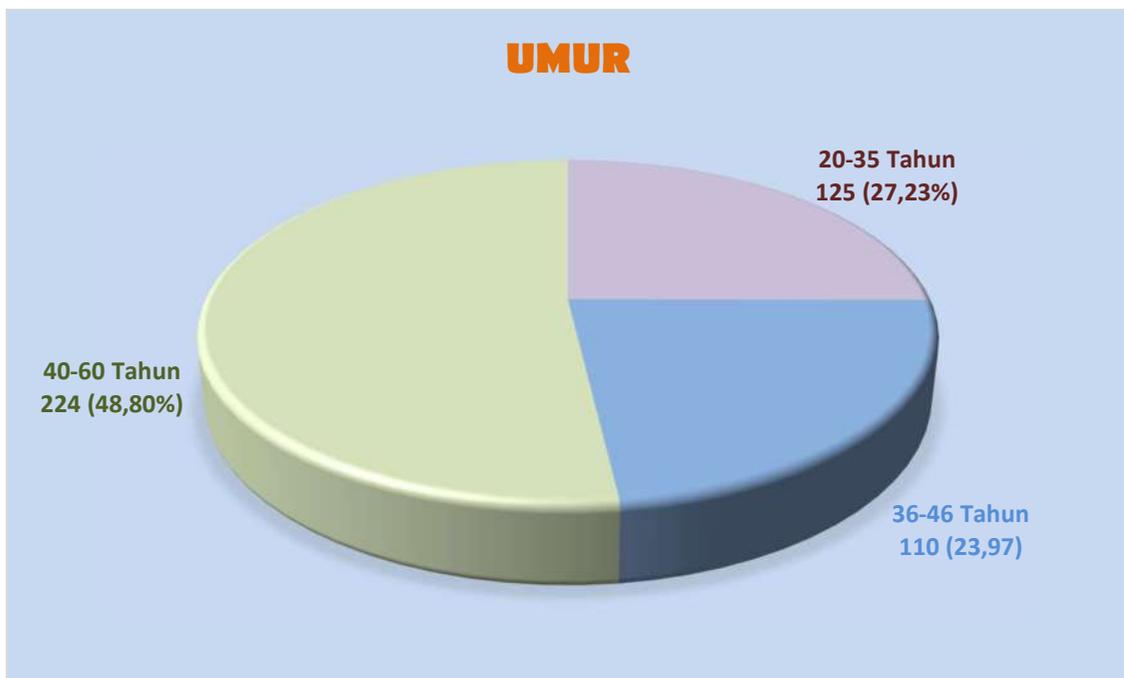
Jumlah responden yang masuk dan yang melengkapi survei secara lengkap sebesar 459 data. Survei disebarakan ke SMA/ SMK dan Perangkat Daerah yang ada di lingkungan Provinsi Bali.



Gambar 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

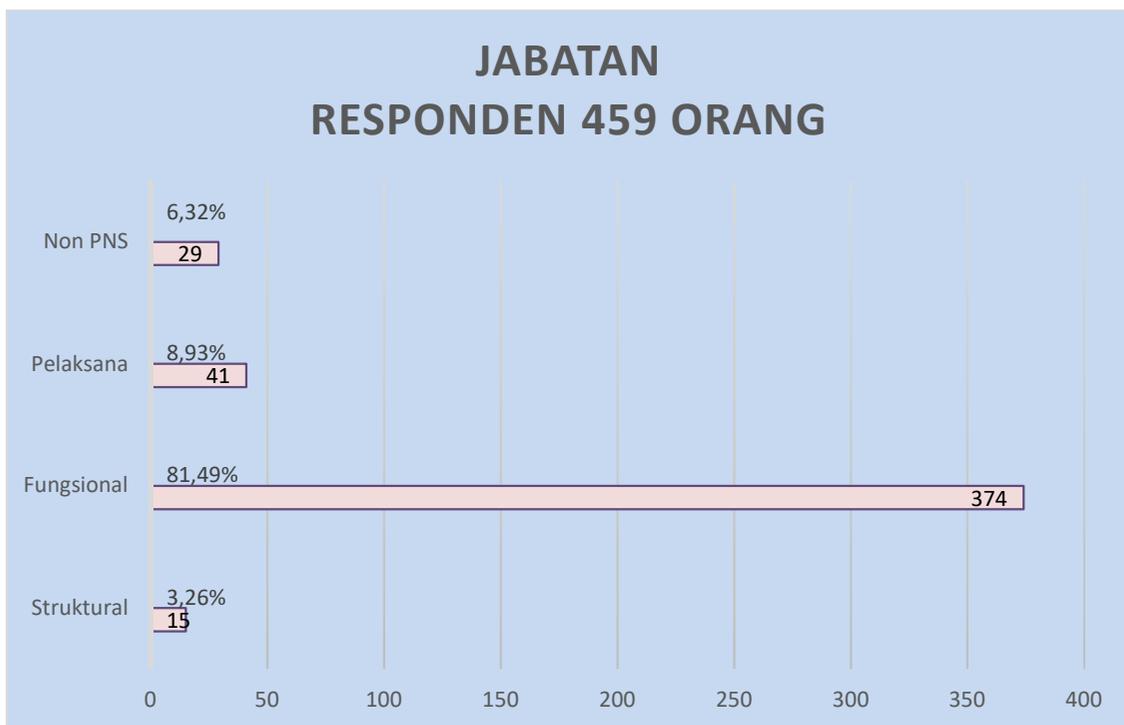
Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa responden yang mengisi *e-survey* kepuasan pelayanan terhadap BKPSDM Triwulan I tahun 2023 didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan sebesar 55% atau 253 responden.





Gambar 3 Jumlah Responden Berdasarkan Umur

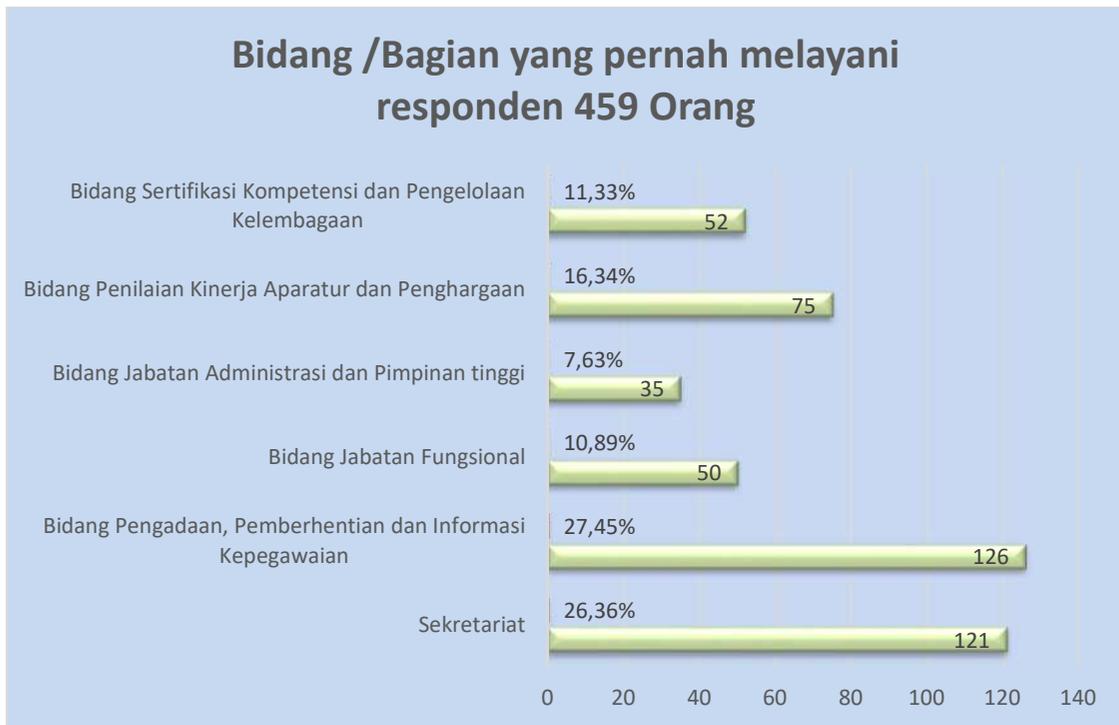
Responden yang mengisi *e-survey* melalui *link google form* yang telah disebarakan didominasi oleh responden yang berumur 40-60 tahun dengan jumlah responden 224 orang atau 48,80%



Gambar 4 Jumlah Responden Berdasarkan Jabatan



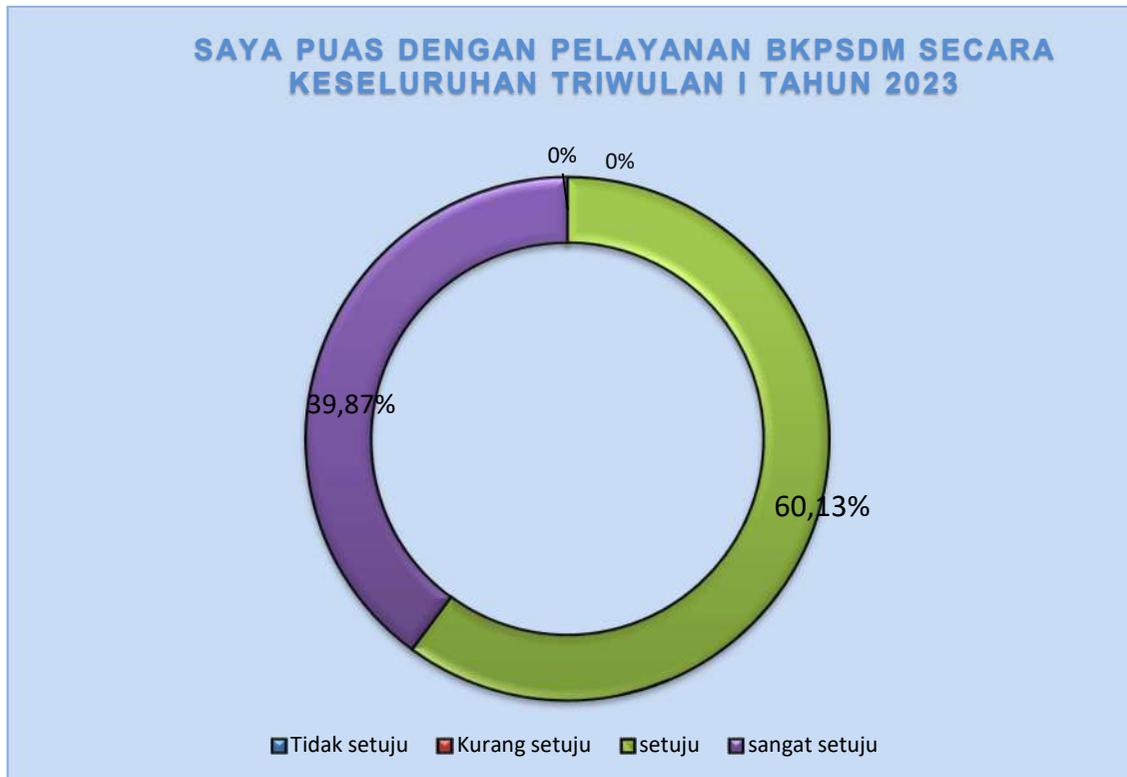
Responden yang mengisi *e-survey* melalui *link google form* yang telah disebarakan didominasi oleh responden dengan jabatan fungsional sebesar 374 responden atau 81,49%



Gambar 5 Jumlah Responden Berdasarkan Bidang/Bagian Yang Pernah Melayani

Berdasarkan hasil *e-survey* terhadap pelayanan BKPSDM, bidang atau bagian yang paling sering melayani responden adalah Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Kepegawaian sebesar 27,45% atau 126 responden.





Gambar 6 Diagram Kepuasan Terhadap Pelayanan BKPSDM Provinsi Bali

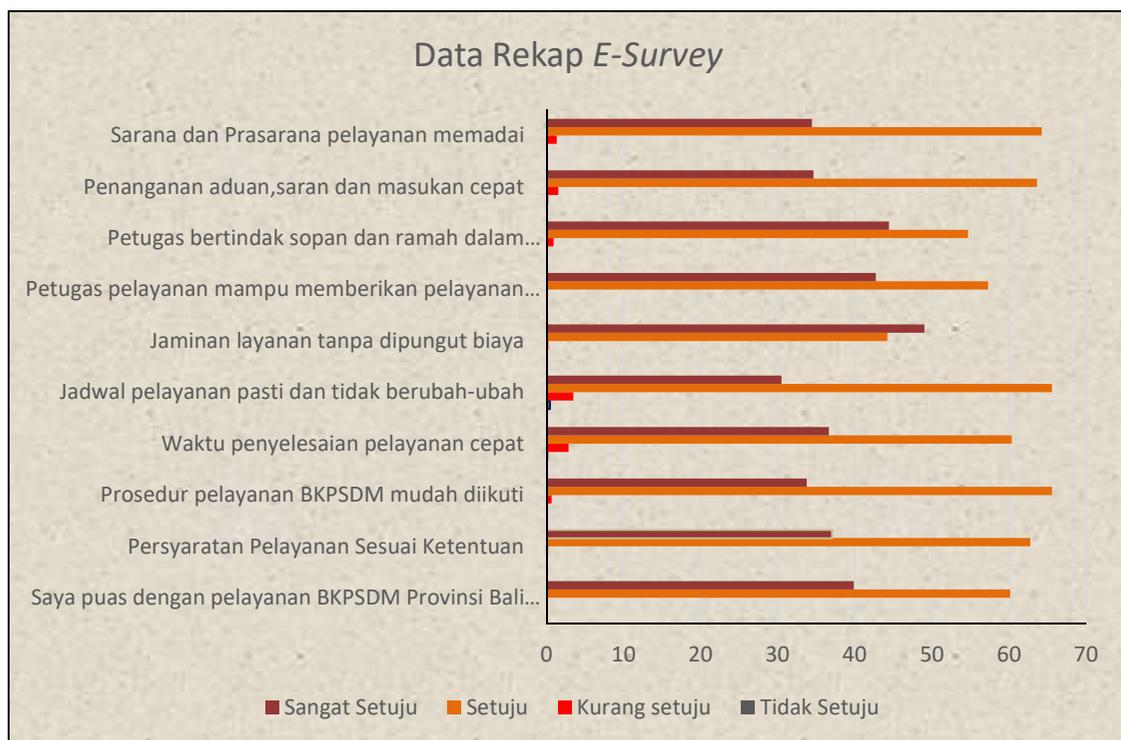
Pada diagram diatas dapat dijelaskan bahwa Tingkat Kepuasan Pegawai terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan **“Saya puas dengan pelayanan BKPSDM secara keseluruhan”**, diperoleh hasil: 276 responden (60,13%) menyatakan sangat setuju, 183 responden (39,87%) menyatakan setuju, tidak ada yang menyatakan tidak setuju atau kurang setuju.

Dengan menggunakan data di atas diperoleh persentase tingkat kepuasan pegawai Pemerintah Provinsi Bali terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali pada Triwulan I Tahun 2023 sebesar 100%.



2. Unsur Pelayanan

Unsur survei kepuasan pelayanan adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Secara keseluruhan terdapat sembilan unsur dan ditambah 1 pernyataan yang digunakan untuk menggali data tentang pendapat responden terhadap pelayanan BKPSDM Provinsi Bali. Berdasarkan jawaban responden, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali memperoleh skor (dalam skala 1 – 4) dalam Tabel berikut :



Gambar 7 Data Rekap E-Survei

1. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “*Saya Puas dengan pelayanan BKPSDM secara keseluruhan*” yaitu 60,13% setuju dan 39,87 % sangat setuju
2. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “*Persyaratan pelayanan sesuai ketentuan*” yaitu 62,75% setuju dan 37,04% sangat setuju.
3. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “*Prosedur pelayanan BKPSDM mudah diikuti*” yaitu 65,58 % setuju dan 33,77% sangat setuju.
4. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “*Waktu Penyelesaian layanan cepat*” yaitu 60,35% setuju dan 36,60% sangat setuju.
5. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “*Jadwal pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah*” yaitu 65,58% setuju dan 30,50% sangat setuju.



6. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “*Jaminan pelayanan tanpa dipungut biaya*” yaitu 44,23% setuju dan 55,56% sangat setuju.
7. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “*Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan baik*” yaitu 57,30 % setuju dan 42,70% sangat setuju.
8. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “*Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan*” yaitu 54,68% setuju dan 44,44% sangat setuju.
9. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “*Penanganan aduan, saran dan masukan cepat*” yaitu 63,62% setuju dan 34,64% sangat setuju.
10. Persentase jawaban responden terhadap pernyataan “*Sarana dan Prasarana pelayanan memadai*” yaitu 64,27% setuju dan 34,42 % sangat setuju.

3. Pengolahan data

Tabel 1 Nilai Persepsi, Inlai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik



Tabel 2 Nilai Rata-Rata dari 9 Unsur

No	Unsur Pelayanan	Total (Pn)	NRR Perunsur (Pn/Y)	NRR Tertimbang (NRR Perunsur x 0,11)
U ₁	Persyaratan Pelayanan Sesuai Ketentuan	1.546	3,368	0,37
U ₂	Prosedur Pelayanan BKPSDM Provinsi Bali Mudah Diikuti	1.529	3,331	0,37
U ₃	Waktu Penyelesaian Layanan Cepat	1.530	3,333	0,37
U ₄	Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah-ubah	1.497	3,261	0,36
U ₅	Jaminan Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya	1.631	3,553	0,39
U ₆	Petugas Pelayanan Mampu Memberikan Pelayanan Dengan Baik	1.573	3,427	0,38
U ₇	Petugas Bertindak Sopan dan Ramah dalam Memberikan Pelayanan	1.577	3,436	0,38
U ₈	Penanganan Aduan,Saran dan Masukan Cepat	1.527	3,327	0,37
U ₉	Sarana dan Prasarana Pelayanan Memadai	1.529	3,331	0,37
TOTAL				3,34
IKM 3,34*25				83,51

Tabel 3 Hasil IKM BKPSDM Provinsi Bali

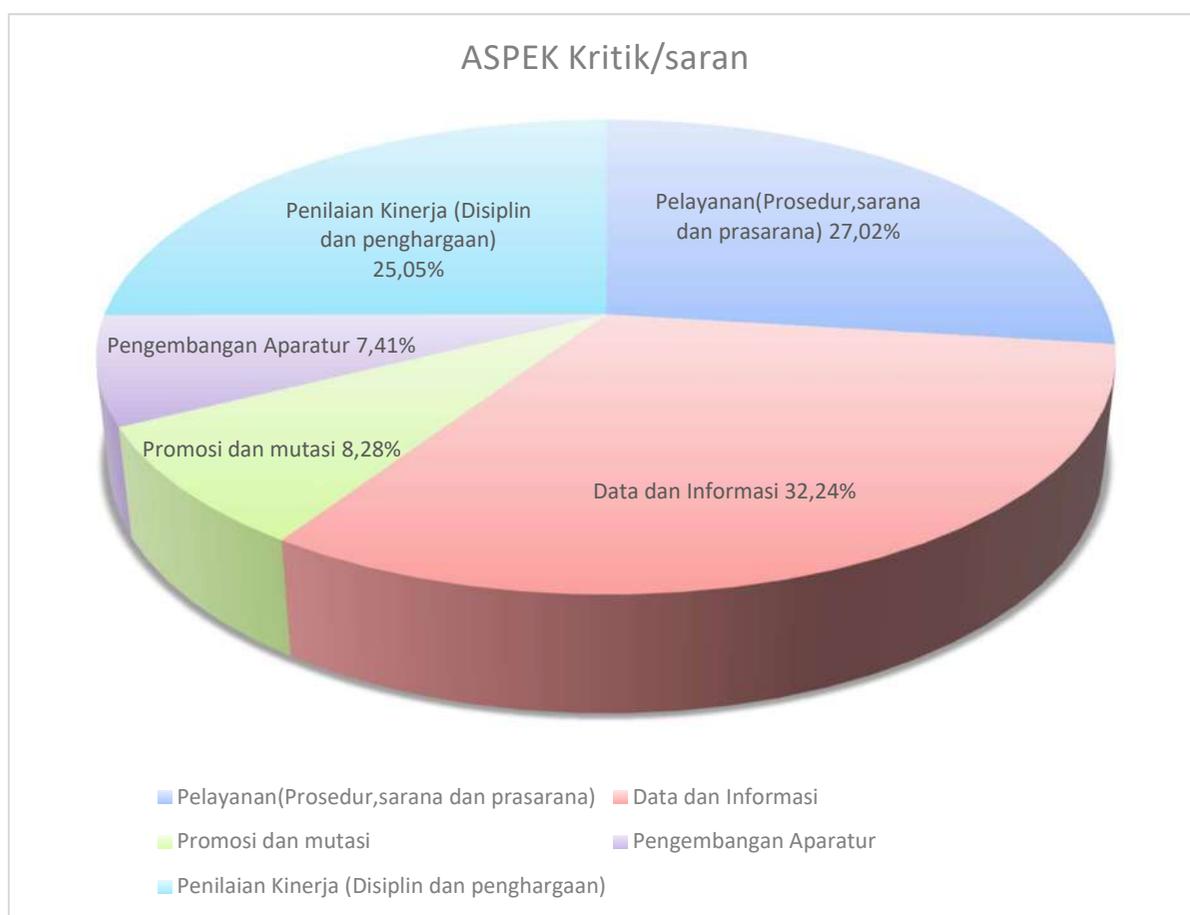
No	sasaran	2022				2023			
		Target	Semester 1		Semester II		Target	Tw I	
			Realisasi	Capaian	Realisasi	Capaian		Realisasi	Capaian
1	Meningkatnya Kualitas Layanan Administrasi Kepegawaian	80	82,35	102,94	84,32	105,4	81	83,51	103,1

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tahun 2023 IKM BKPSDM Provinsi Bali meningkat dan melebihi target. Realisasi IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali pada Triwulan I tahun 2023 dengan indeks sebesar 83,51 dan capaian 103,1 %



4 Kritik/saran dan masukan

Kritik/saran dan masukan merupakan hal penting dalam sebuah perbaikan kinerja dalam suatu Perangkat Daerah. Untuk itu dalam *e-survey* yang menggunakan *google form* mengharapkan kritik/saran dan masukan untuk memperoleh informasi yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali. Berdasarkan data *e-survey* dari 459 orang responden memberikan kritik/saran dan masukan. Karena bersifat pernyataan terbuka maka kritik /saran dan masukan tersebut sangat bervariasi satu sama lain. Secara keseluruhan terdapat 6 katagori kritik/saran. Hasilnya disajikan dalam gambar berikut ini.



Gambar 8 Diagram Kritik dan saran



Dari gambar diatas dapat dijabarkan yaitu secara keseluruhan terdapat kritik dan saran terbanyak mengenai **Data dan Informasi sebesar 32,24 %** . Adapun kritik/saran dan masukan yang diberikan antara lain:

1. Pengumpulan data dan informasi agar tidak mendadak
2. Pengumpulan data secara hardcopy harap dikurangi
3. Pegawai yang promosi agar memenuhi kriteria masa kerja, pengalaman kerja, kredibilitas, citra diri, kualitas dan etos kerja
4. Perlu ditingkatkan pemberian informasi mengenai pengajuan ijin belajar
5. Informasi diklat teknis harap diinformasikan lebih insentif agar diketahui oleh semua PNS
6. Pelayanan perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi
7. Proses Perbaikan data agar lebih cepat untuk sinkronisasi data



4.1 Kesimpulan

Dari hasil Survei kepuasan pegawai terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil IKM terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali pada Triwulan I Tahun 2023 sebesar 83,51. Nilai indeks ini melebihi target dimana target pada tahun 2023 sebesar 81 indeks
2. Persentase tingkat kepuasan pegawai Pemerintah Provinsi Bali terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali pada Triwulan I Tahun 2023 sebesar 100%
3. Dari 9 (Sembilan) variable penilaian survei kepuasan masyarakat, yang memiliki persentase sangat setuju tertinggi terdapat pada variable “*Jaminan pelayanan tanpa dipungut biaya*”, ini menunjukkan konsistensi adanya komitmen dari Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali yang sangat menekankan terwujudnya transparansi pada pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dari tahun lalu.
4. Variabel “*Jadwal pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah*” menjadi variabel yang selalu mendapatkan nilai terendah karena kondisi sudah normal sehingga terdapat beberapa kegiatan yang dilaksanakan demi terwujudnya program BKPSDM sehingga jadwal pelaksanaan pelayanan menyesuaikan.

4.2 REKOMENDASI

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada BKPSDM Provinsi Bali.
2. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik (3 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) agar dapat dibandingkan



dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat tindak lanjut perbaikan terhadap 2 (dua) unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu:

1. Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah -ubah dengan NRR 3,261
2. Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat dengan NRR 3,327

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali sebagai berikut.

Tabel 4 Rencana Tindak lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Mei Tahun 2023				
			Minggu Ke-1	Minggu Ke-2	Minggu Ke-3	Minggu Ke-4	
1	Jadwal Pelayanan	Meningkatkan kepastian jadwal pelayanan kepada penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali		X			Kepala BKPSDM Provinsi Bali
2	Penanganan aduan,saran dan masukan	Meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali	X				Kepala BKPSDM Provinsi Bali

Ditetapkan di Bali
Pada tanggal 31 Maret 2023



LAMPIRAN



HASIL SURVEI TERHADAP 9 UNSUR PELAYANAN

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3
8	3	3	4	3	4	4	3	4	3
9	3	3	4	3	3	4	3	3	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	3
11	4	4	3	4	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	4	3	4	4	4
15	3	4	3	3	4	3	4	3	3
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	2	3	2	3	3	2	2	2
25	3	3	3	3	4	4	4	4	3
26	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	3	3	3	3	4	4	4	4	3
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	4	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	4	3	4	3	3	3	3
33	4	3	3	3	4	4	4	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	3	3	4	4	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	3	3	3	4
44	3	3	4	3	4	3	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	4	3	3	4	4	4	4



No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	1	1	4	4	4	1	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	3	3	3	4	3	4	3	3
57	4	3	4	3	4	4	3	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	3	4	3	4	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	3	2	3	3	3	2	3	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	2	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	4	3	4	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	4	4	3	3	3
71	4	4	3	3	4	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	3	3	4	4	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	4	3	3	3
81	3	3	2	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	3	3
83	3	3	3	3	4	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	2	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	4	3	3	3
87	4	3	3	3	4	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	2	3	4	3	4	3	2
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	2	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	3	3	3	3	4	4	3	3
98	3	3	3	3	4	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3



No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
100	3	3	4	3	4	4	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	4	4	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	2	3	3	3	3	3
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	3	4	4	4	4	4	4	4	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	3	2	3	4	3	4	3	3
111	3	4	3	3	4	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	4	3	3	3	3
114	3	3	2	3	4	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	4	3	3	3	3
117	4	4	4	3	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	4	3	3	3	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	4	3	3	3	3
126	3	3	4	3	4	4	4	3	3
127	3	3	3	3	4	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	4	4	4	3	4	4	3	4	3
132	4	4	4	4	4	4	3	3	4
133	3	3	3	3	4	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	2	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	4	4	4	3	4
137	3	3	3	3	4	3	3	3	3
138	4	3	3	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	2	2	4	4	4	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	4	3	3	4	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	4	3	3	3	3
148	3	3	2	3	3	4	4	4	3
149	4	3	3	3	4	3	3	3	3
150	4	3	3	3	3	3	4	3	3



No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	3	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	4	3	4	4	4	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	2	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	3	4	3	3	3	3
165	3	3	3	2	3	3	2	2	2
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	3	4
172	4	3	3	4	4	4	4	3	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	3	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	3	3	4	4	4	3	3
181	3	3	3	1	4	4	4	3	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	3	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	3	3	4	3	3	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	3	4	4	4	4	4
197	3	3	3	3	4	3	3	3	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	4	3	4	3	3	3	3
200	4	4	4	3	4	4	4	4	3
201	3	3	3	3	4	3	3	3	3



No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	4	3	4	3	4	4	4	3	4
208	3	3	3	2	4	3	3	3	3
209	4	3	4	4	4	4	4	4	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	4	3	4	4	4	4	4
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	4	3	3	3	4	3	4	3	3
217	3	3	3	3	4	4	4	3	3
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	3	3	2	2	4	4	3	2	2
220	3	3	3	3	4	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	3	4
224	3	3	3	3	4	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	4	2	3	3	3	4	4	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	3	2	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	4	3	3	3	3	4	3	3
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	4	3	4	4	4	4	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	4	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	3
250	3	4	4	3	3	4	4	4	3
251	4	4	4	2	4	4	4	4	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3



No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	2	3	3	2	3	3
255	4	4	4	3	4	4	4	4	4
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	3	3	4	3	4	4	4	3	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	3	3	3	3	3	4	4	3
261	3	3	3	3	4	3	3	3	3
262	3	3	3	3	4	4	3	3	3
263	4	3	3	3	4	4	3	3	4
264	3	3	3	3	4	3	3	4	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	4	3	4	4	3	3	3
267	4	3	3	4	4	4	3	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	4	4	4	3	4	3	4	4	4
271	3	3	3	4	4	3	4	3	3
272	4	3	3	3	3	3	3	4	3
273	3	3	4	3	4	3	3	4	3
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	4	3	4	3	4	4	4	4	3
276	3	3	3	3	4	3	4	3	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	4	2	4	4	4	3	3
279	3	3	3	3	4	4	4	3	3
280	3	3	3	3	4	3	4	3	3
281	3	4	3	3	4	3	3	3	3
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	3	3	3	4	4	3	3	3
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	3	3	3	3	3	3	3	3	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	2	2	3	3	3	3	4
297	3	3	3	3	3	3	3	3	4
298	3	2	4	4	4	4	4	3	3
299	4	3	4	4	4	4	4	4	4
300	3	3	3	3	2	3	4	4	3
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	3	3	4	4	4	3



No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
304	4	4	4	3	4	4	4	4	4
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	3	3	4	3	3	3	3	4	3
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	3	3	3	3	4	3	3	3	3
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3
310	3	3	3	3	4	3	3	3	3
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3
313	3	3	3	3	4	3	3	3	3
314	3	3	3	3	3	3	3	3	3
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3
316	3	3	3	3	4	3	3	3	3
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	3	3	3	4	4	4	3	3
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	4	3	3	3	4	3	3	3	3
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	4	3	4	4	4	4	4	4	4
326	3	3	2	2	3	3	3	3	3
327	4	4	4	3	4	4	4	4	3
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3
331	3	3	3	3	4	3	3	3	3
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	3	3	3	3	4	3	3	3	3
334	3	3	3	4	4	3	4	3	3
335	3	3	4	3	4	4	4	4	3
336	3	3	4	3	4	3	3	3	3
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	4	4	4	4	4	3	3	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	3	3	3	3	4	3	3	3	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	3	3	3	3	4	3	4	3	3
346	3	3	3	3	3	3	4	3	3
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3
349	3	3	3	4	4	3	4	3	3
350	3	3	3	3	4	4	4	3	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	3	4
353	4	4	4	4	4	4	4	3	4
354	3	3	3	3	3	3	3	3	4



No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
355	3	3	3	3	3	3	3	3	3
356	3	3	3	3	4	3	3	3	3
357	3	3	3	3	3	3	3	3	3
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	3	3	3	3	4	3	3	3	3
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3
363	3	3	3	3	3	3	3	3	3
364	3	3	3	3	3	3	3	3	3
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	3	3	3	3	3	3	3	3	3
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	3	3	3	3	4	3	3	3	4
372	4	4	4	3	4	4	4	4	4
373	3	4	4	4	4	4	4	3	4
374	3	3	3	3	3	3	3	3	4
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3
376	3	3	3	3	4	3	3	3	3
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	3	3
380	3	3	3	3	3	3	3	3	3
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	3	3	3	3	4	4	4	4	3
384	3	4	3	3	4	3	4	3	3
385	4	3	3	3	4	4	4	4	4
386	3	4	3	3	4	3	4	3	3
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	3	3	3	3	3	3	3	3	3
389	3	3	3	3	3	4	4	3	3
390	3	3	3	3	4	3	3	3	3
391	3	3	3	2	3	3	3	3	3
392	4	3	4	3	4	4	4	3	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	3	3	3	3	4	3	3	3	3
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	3	3	3	4	4	3	3	3	3
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3
400	3	3	3	3	3	3	3	3	3
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	3	3	3	3	3	4
403	3	3	3	3	3	3	3	3	3
404	3	3	3	3	3	3	3	3	3
405	3	3	3	3	3	3	3	3	3



No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
406	3	3	4	3	4	4	4	3	3
407	3	3	3	3	3	3	3	3	3
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	3	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	3	3	3	3	3	3	3	3	3
412	3	3	3	3	3	3	3	3	3
413	3	3	3	3	3	3	3	3	3
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	4	4	4	4	4	4	4	4	4
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	4	3	4	3	4	4	4	4	4
418	3	3	4	3	3	3	4	4	4
419	4	4	3	4	4	4	4	4	4
420	4	4	4	4	4	4	4	4	4
421	4	4	4	4	4	4	4	4	4
422	3	3	3	3	4	4	4	3	3
423	3	3	3	3	3	3	3	3	3
424	4	4	4	3	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	4	4	4	4	4	4	4	3	4
428	4	4	4	3	4	4	4	3	3
429	4	4	4	4	4	4	4	4	4
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	3	4	3	3	4	3	4	4	4
433	4	4	3	3	3	3	3	3	3
434	4	3	3	3	4	4	4	4	4
435	3	3	3	3	3	3	3	3	3
436	3	3	3	3	3	3	3	3	3
437	3	3	3	3	3	3	4	3	3
438	4	4	3	3	4	3	3	3	3
439	3	4	3	3	4	3	3	3	3
440	3	3	2	2	3	3	3	2	2
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	4	3	3	3	3	4	3	4	3
443	4	3	4	4	4	4	4	4	3
444	3	3	3	3	3	3	3	3	3
445	3	3	3	3	4	3	3	3	3
446	4	4	4	4	4	4	4	3	3
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	3	3	3	3	3	3	3	3	3
449	3	3	3	4	4	3	3	3	3
450	4	4	4	4	4	4	4	3	4
451	4	3	4	4	4	4	4	4	4
452	3	3	3	3	3	3	3	3	3
453	3	3	3	3	3	3	3	3	3
454	3	3	3	3	4	4	3	3	4
455	3	3	3	3	3	3	3	3	3
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4



No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
457	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
458	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
nilai/unsur	1546	1529	1530	1497	1631	1573	1577	1527	1529	
NRR/unsur	3.368	3.331	3.333	3.261	3.553	3.427	3.436	3.327	3.331	
NRR tertimbang	0.37	0.37	0.37	0.36	0.39	0.38	0.38	0.37	0.37	
									IKM	83.51

Keterangan:

- U1-U9 = Unsur-unsur penilaian
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11



**INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)
BKPSDM PROVINSI BALI
TRIWULAN I TAHUN 2023**

NILAI IKM	SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BKPSDM PROVINSI BALI
<h1>83,51</h1>	<p>Jumlah Responden : 459 orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 206 Orang / P = 259 Orang</p> <p>Jabatan : Fungsional = 374 Orang Struktural = 15 Orang Pelaksana = 41 Orang Non ASN = 29 Orang</p> <p>Periode Survei : TRIWULAN I Tahun 2023</p>

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

