

2019



LAPORAN HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI LATIHAN MASYARAKAT MAKASSAR



BALAI LATIHAN MASYARAKAT MAKASSAR
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAN INFORMASI
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Balai Latihan Masyarakat Makassar sebagai service provider dan service arranger memiliki tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan kegiatan pelatihan bagi Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi di kawasan Sulawesi guna peningkatan produktivitas dan pemberdayaan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan Balai Latihan Masyarakat Makassar dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh seksi-seksi pendukung kegiatan di balai tersebut. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (Birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi



penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Balai Latihan Masyarakat Makassar melalui Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2019 yaitu kegiatan Pelatihan KPMD, Pelatihan BUMDes, Pelatihan CaTrans, Pelatihan Mendukung Prukades/Prudes, Pelatihan Hidroponik, Menjahit, dan Kegiatan Pelatihan Kesiapsiagaan Bencana Berbasis Masyarakat (KBBM)

B. TUJUAN DAN SASARAN

1. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Sasaran kegiatan Balai Latihan Masyarakat Makassar Tahun 2019;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Seksi/Bagian di Balai Latihan Masyarakat Makassar;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Latihan Masyarakat Makassar;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Seksi dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan langkah/tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Balai Latihan Masyarakat Makassar dalam pelaksanaan tugasnya khususnya dibidang pelatihan;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan instansi pemerintah pada tahun berikutnya.



2. Target/Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

- a. Tersediannya Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
- b. Tersedianya Hasil Survei Harapan Masyarakat akan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Latihan Masyarakat Makassar Tahun 2019;
- c. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat dan Nilai Harapan Masyarakat tahun 2019 yang akan dipergunakan sebagai nilai pembanding dalam pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Survei Indeks Harapan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya
- d. Dilakukannya perbaikan-perbaikan baik berupa peningkatan kinerja pegawai, perbaikan metode sehingga efektif dan efisien maupun dalam pemeliharaan sarana prasarana pendukung kegiatan.
- e. Mendorong ke upaya peningkatan kualitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. DASAR PELAKSANAAN

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 perihal Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. DIPA Balai Latihan Masyarakat Makassar Tahun Anggaran 2019 Nomor: SP.DIPA-067.09.2.350483/2019, Tanggal 5 Desember 2018;



D. WAKTU DAN TEMPAT

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) dilaksanakan selama \pm 6 bulan lebih yaitu mulai bulan Februari 2019 s/d Desember 2019. Pelaksanaan pengukuran SIKM bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan Pelatihan KPMD, Pelatihan BUMDes, Pelatihan CaTrans, Pelatihan Mendukung Prukades/Prudes, Pelatihan Hidroponik, Perikanan Tangkap, Menjahit, dan Kegiatan Pelatihan Kesiapsiagaan Bencana Berbasis Masyarakat (KBBM), maupun saat pelayanan dalam hal konsultasi masyarakat perihal informasi program kegiatan dan penerimaan usulan pelatihan dari desa/lokasi transmigrasi. Lokasi pelaksanaan SIKM antara lain dilakukan di Kantor Balai Latihan Masyarakat Makassar dan lokasi penyelenggaraan kegiatan pada periode bulan pengamatan.

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Sosialisasi rencana kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) dengan Kepala Balai dan jajarannya.
2. Penyusunan kuisioner, tools untuk menganalisis data, penentuan jumlah kegiatan yang diamati, penentuan jumlah responden per kegiatan dan jadwal kegiatan.
3. Rapat persiapan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM), dihadiri oleh Kasie Program, Pengelolaan Data & Informasi dan petugas pelaksana (PSM dan staff), selama acara Sie Program memberikan penjelasan terhadap petugas pelaksana perihal rencana dan prosedur kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM).
4. Perbanyak kuisioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM).
5. Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) terhadap kegiatan yang diamati beserta dengan dokumentasi kegiatan.
6. Rekapitulasi data yang diperoleh dari kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) baik berupa realisasi pelayanan maupun harapan responden.



7. Rekapitulasi karakteristik (data) peserta dan tindak lanjut dari masukan, keluhan peserta yang dilaksanakan oleh Balai Latihan Masyarakat Makassar.
8. Analisis perbandingan antara realisasi pelayanan publik dan harapan masyarakat.
9. Diskusi/rapat bersama guna penentuan rekomendasi langkah perbaikan kinerja dalam pelayanan masyarakat/publik.
10. Membuat laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM).
11. Perbanyak Laporan.

F. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN

NO	KEGIATAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGST	SEPT	OKT	NOV	DES
1	Sosialisasi SIKM di Balatmas Makassar												
2	Penyusunan Kuisisioner, Tools Analisis, Penentuan Kegiatan yg akan diukur, Penentuan jumlah responden, dll												
3	Rapat Persiapan Survey dan Penyusunan Jadwal												
4	Perbanyak Kuisisioner dan Latihan Pelaksanaan Survey												
5	Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM)												
6	Rekapitulasi Data Hasil Survey (Nilai IKM dan Harapan)												
7	Rekapitulasi Masukan/Kritik dan Tindaklanjut Perbaikan Pelayanan												
8	Analisis Data SIKM												
9	Penyusunan Laporan SIKM dan Pengandaan												



G. PENANGGUNG JAWAB, PELAKSANA DAN PESERTA

1. Penanggung Jawab

Penanggung jawab pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) ini adalah Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Balai Latihan Masyarakat Makassar atas keseluruhan proses dalam kegiatan tersebut, mulai dari proses persiapan, pelaksanaan, analisa hingga penyusunan laporan pengukuran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM).

2. Petugas Pelaksana Pengukuran SKM

Petugas pelaksana kegiatan adalah

a. Petugas Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) yaitu pegawai Balai Latihan Masyarakat Makassar yang di usulkan oleh seksi program, pengelolaan data dan sistem informasi untuk kemudian di tugaskan oleh Kepala Balai melaksanakan kegiatan Monitoring Pelatihan KPMD, Pelatihan BUMDes, Pelatihan Catrans, Pelatihan Prukades, Pelatihan Hidroponik, Pelatihan Menjahit, dan Kegiatan Pelatihan Kesiapsiagaan Bencana Berbasis Masyarakat (KBBM)

b. Staff Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi

Tugas dari staff Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Balai Latihan Masyarakat Makassar dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Persiapan dan perbanyak kuisisioner SIKM
- 2) Mengumpulkan kuisisioner yang sudah terisi, memindahkan dan mengumpulkan data penilaian dari responden ke tabel pengukuran SIKM.
- 3) Melaksanakan analisa data nilai pelayanan (pengukuran SIKM) guna memperoleh nilai final Survey kepuasan konsumen.
- 4) Menyiapkan bahan (draft) laporan hasil pengukuran SIKM
- 5) Apabila sudah diperiksa Kepala Seksi Program dan disetujui oleh Kepala Balatmas Makassar, maka dilakukan penggandaan dan penjilidan laporan pengukuran SIKM.



3. Peserta (Responden)

Peserta/responden kegiatan pengukuran SIKM adalah peserta kegiatan yang diselenggarakan Balai Latihan Masyarakat Makassar pada kurun waktu Tahun 2019 adalah sebanyak 322 orang responden. Responden ini merupakan cuplikan dari populasi pengamatan sebanyak 2.140 orang yang dikumpulkan dari beberapa kegiatan yaitu Kegiatan Pelatihan KPMD 16 paket, Pelatihan BUMDes 10 paket, Pelatihan Kesiapsiagaan Bencana Berbasis Masyarakat (KBBM) 11 angkatan, Pelatihan Calon Transmigrasi (Catrans) 21 angkatan, Pelatihan Program Unggulan Kawasan Pedesaan (Prukades) 8 angkatan, Pelatihan Hidroponik 1 angkatan, Pelatihan Menjahit 1 angkatan.

BAB II

METODOLOGI DAN PROSEDUR PELAKSANAAN KEGIATAN

A. UNSUR YANG DIAMATI DALAM SKM

Beberapa unsur-unsur/indikator yang diamati per instrumen dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Latihan Masyarakat Makassar meliputi :

1. Instrumen Survei

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini ada 2 yaitu adalah kuesioner (SIKM dan Harapan Pelayanan Publik) dan form observasi/pemantauan. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

a. Identitas responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

b. Pendapat masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 9 unsur tersebut terdiri dari 9 kelompok variable utama, yaitu :

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



4) Biaya/Tarif

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.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Puas
- 2) TP : Tidak Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas



Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Penting
- 2) TP : Tidak Penting
- 3) P : Penting
- 4) SP : Sangat Penting

c. Keluhan dan Saran

Pada bagian ini, masyarakat dapat menyampaikan :

- Keluhan yang pernah dirasakan responden terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Latihan Masyarakat Makassar
- Saran responden untuk perbaikan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Latihan Masyarakat Makassar.

Selain kuesioner, form observasi/pemantauan juga merupakan instrument yang dipergunakan dalam kegiatan pemantauan pelatihan. didalamnya juga tercakup perihal tindaklanjut/langkah perbaikan dari seksi terkait perihal keluhan/pengaduan dari peserta/publik yang dilayani.

Selain kuisisioner sebagai data pendukung kegiatan, petugas juga membawa kamera dan laptop saat pelaksanaan kegiatan guna dokumentasi kegiatan.

B. PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN

Penetapan jumlah responden untuk Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan berdasarkan persentase jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Balai Latihan Masyarakat Makassar baik pelayanan bidang pelatihan, pelayanan pendampingan, dan pelayanan pasca pelatihan. Adapun prediksi jumlah masyarakat yang dilayani di masing-masing kegiatan adalah sebagai berikut :



KEGIATAN	JUMLAH YANG DILAYANI (ORANG)	% DARI TOTAL
Pelatihan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa (KPMD) 16 Angkatan	639	29,9
Pelatihan Badan Usaha Milik desa (BUMDes) 10 Angkatan	360	16,8
Pelatihan Kesiapsiagaan Bencana Berbasis Masyarakat (KBBM) 11 Angkatan	330	15,4
Pelatihan Calon Transmigrasi (Catrans) 21 Angkatan	484	22,6
Pelatihan Program Unggulan Kawasan Pedesaan (Prukades) 16 Angkatan	260	12,1
Pelatihan Hidroponik 1 Angkatan	30	1,4
Pelatihan Menjahit 1 Angkatan	37	1,7
Total Jumlah Orang Yang Dilayani	2.140	

Tabel Morgan & Krecjie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357

Untuk menghitung besarnya responden untuk Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM), team surveyor mempergunakan tabel ukuran sampel menurut KREJCIE & MORGAN. Dengan melihat tabel ini dapat diketahui bahwa dengan jumlah masyarakat yang dilayani sebanyak 2.140 orang maka jumlah responden/sampel yang diambil adalah sebanyak 322 orang.

Gay & Diehl (1992 : 146) berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya. Pendapat ini mengasumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil, maka akan semakin representatif, dan hasilnya dapat di generalisir. Namun, ukuran sampel yang dapat diterima akan sangat bergantung pada jenis penelitiannya; a) apabila penelitiannya bersifat deskriptif, maka sampel minimunnya adalah 10% dari populasi.

Dari sampel/responden yang di ambil tersebut, dapat ditentukan jumlah responden pada masing-masing kegiatan berdasarkan prosentase tabel diatas sehingga diperoleh jumlah responden sebagai berikut :

KEGIATAN	JUMLAH RESPONDEN/KEGIATAN (ORANG)
Pelatihan Kader pemberdayaan Masyarakat Desa (KPMD)	90
Pelatihan Badan Usaha Milik Negara (BUMDES)	60
Pelatihan Kesiapsiagaan Bencana Berbasis Masyarakat (KBBM)	50
Pelatihan Calon Transmigrasi (CATRANS)	70
Pelatihan Program Unggulan Kawasan Pedesaan (PRUKADES)	45
Pelatihan HIDROPONIK	5
Pelatihan MENJAHIT	7
Total Jumlah Orang Yang Diamati	322

C. PROSEDUR PELAKSANAAN PENGUKURAN SIKM

1. Prosedur Pengisian Blanko Kuisisioner SIKM

- a. Lembar kuisisioner pengukuran SIKM diperbanyak sesuai jumlah responden per kegiatan;
- b. Petugas membagikan lembar kuisisioner pengukuran SIKM dan menjelaskan ke respnden perihal tata cara pengisian lembar kuisisioner SIKM;
- c. Petugas monitoring mengumpulkan data/blanko kuisisioner SIKM yang telah diisi peserta/responden;

- d. Petugas monitoring menyampaikan data hasil pengukuran SIKM (blanko isian) ke Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi untuk ditindaklanjuti ke Seksi terkait (langkah perbaikan dll), data yang masuk di Seksi Program akan segera dilakukan analisa dan penyusunan laporan.

2. Prosedur Pengolahan / Analisa Data dan Pembuatan Laporan

- a. Staff Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi merekap/ memasukkan data, dan menganalisa data yang diperoleh (Karakteristik Responden, Nilai SIKM, Nilai Realisasi dan Harapan);
- b. Setelah semua data terkumpul, dan diketahui nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat maka staff akan menyusun draft laporan pengukuran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM);
- c. Pemeriksaan draft laporan oleh Kepala Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi;
- d. Persetujuan laporan pengukuran SIKM oleh Kepala Balatmas Makassar;
- e. Penggandaan dan penjilidan laporan.

D. METODE ANALISIS DATA

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, diantaranya :

1. Analisis Deskriptif (Prosentase) dan Diagram Pizza

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokkan responden dalam tampilan prosentase dan grafik/diagram pizza sehingga mudah untuk dipahami.

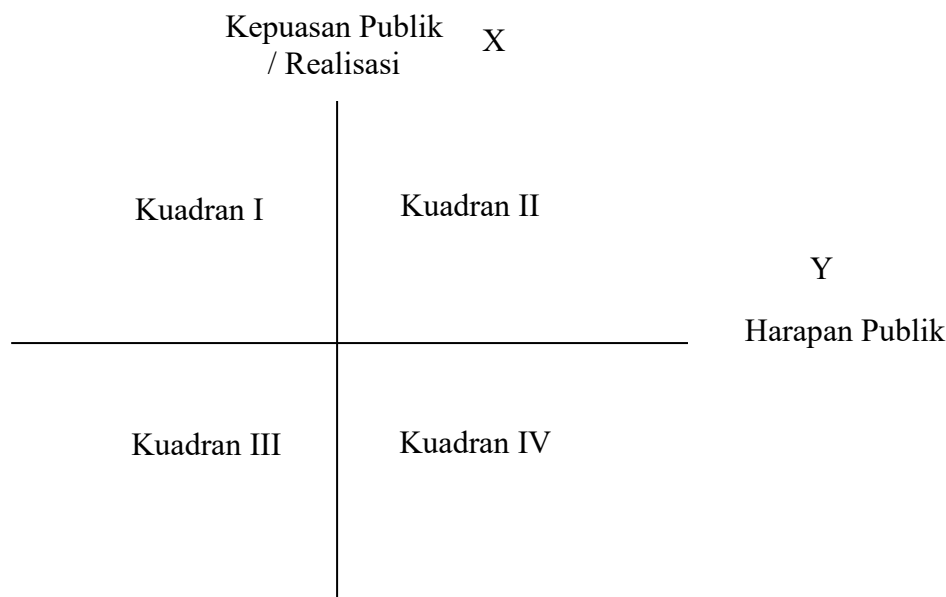
2. Radar Diagram

Radar diagram merupakan salah satu metode grafis menampilkan data multivariat dalam bentuk grafik dua dimensi dari tiga atau lebih variabel kuantitatif diwakili sumbu mulai dari titik yang sama. Radar diagram adalah grafik dan/atau plot yang terdiri dari jari-jari yang menjelaskan nilai satu variabel. Panjang jari-jari sama dengan besarnya nilai variabel. kemudian garis ditarik menghubungkan nilai-nilai data tersebut. Radar diagram dipergunakan untuk menganalisis deviasi antara realisasi nilai rata-rata pelayanan publik dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan masyarakat.

3. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/pelanggan/pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (improvement) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (importance)/harapan dilambangkan dengan Y dan rata-rata tingkat kepuasan (performance) yang dilambangkan dengan X akan diplotkan ke dalam kuadran Cartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut :



- a. **Kuadran I, “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance);** Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh

pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut. Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga performance yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- b. Kuadran II, “Pertahankan Kinerja” (high importance & high performance);** Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pemangku kepentingan/pengguna layanan.
- c. Kuadran III, “Prioritas Rendah” (low importance & low performance);** Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.
- d. Kuadran IV, “Cenderung Berlebihan” (low importance & high performance);** Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap

kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

4. Perhitungan SIKM

Untuk menghitung nilai SIKM dipergunakan rumus Likert sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

$$\text{SIKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Intepretasi nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

$$\text{Nilai Konversi SIKM} = \text{Jumlah Total Nilai Rata-rata Tertimbang} \times 25$$

Berdasarkan Nilai SIKM yang diperoleh, dapat dilihat beberapa interval/tingkatan/hierarki nilai pelayanan publik sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SIKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SIKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Buruk
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL ANALISIS DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SIKM) DAN PEMBAHASAN

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikut kami sajikan dalam bentuk diagram potongan pizza perihal karakteristik 322 orang responden yang diamati selama melaksanakan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan (mata pencaharian) yaitu :

1. Jenis Kelamin



2. Usia / Umur



3. Tingkat Pendidikan



4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan / Mata Pencarian



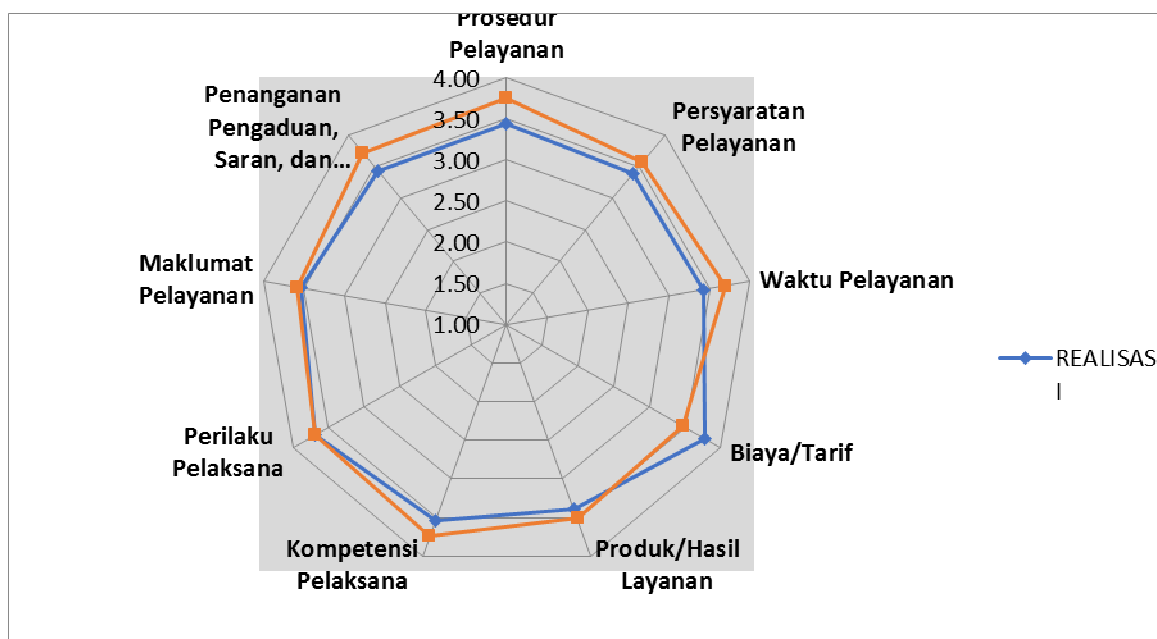
B. REALISASI PELAYANAN PUBLIK VS HARAPAN MASYARAKAT

Berikut ini kami tampilkan performance / realisasi kinerja pelayanan publik dibandingkan dengan ekspektasi/harapan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Latihan Masyarakat Makassar pada masing-masing kegiatan yang diamati dengan menggunakan tampilan diagram radar yaitu kegiatan pelatihan KPMD, pelatihan BUMDesa, pelatihan KBBM, pelatihan Catrans, Pelatihan Prukades, pelatihan Hidroponik, dan pelatihan Menjahit sebagai berikut :

1. Pelatihan KPMD

	Variabel 1	Variabel 2	Variabel 3	Variabel 4	Variabel 5	Variabel 6	Variabel 7	Variabel 8	Variabel 9
REALISASI	3.43	3.39	3.43	3.78	3.39	3.53	3.69	3.53	3.42
HARAPAN	3.76	3.57	3.70	3.48	3.51	3.73	3.68	3.59	3.72

Diagram Radar Hubungan Perbandingan antara Performance (Realisasi Kinerja Pelayanan Publik) dengan Harapan Publik dalam Pelatihan KPMD adalah sebagai berikut :

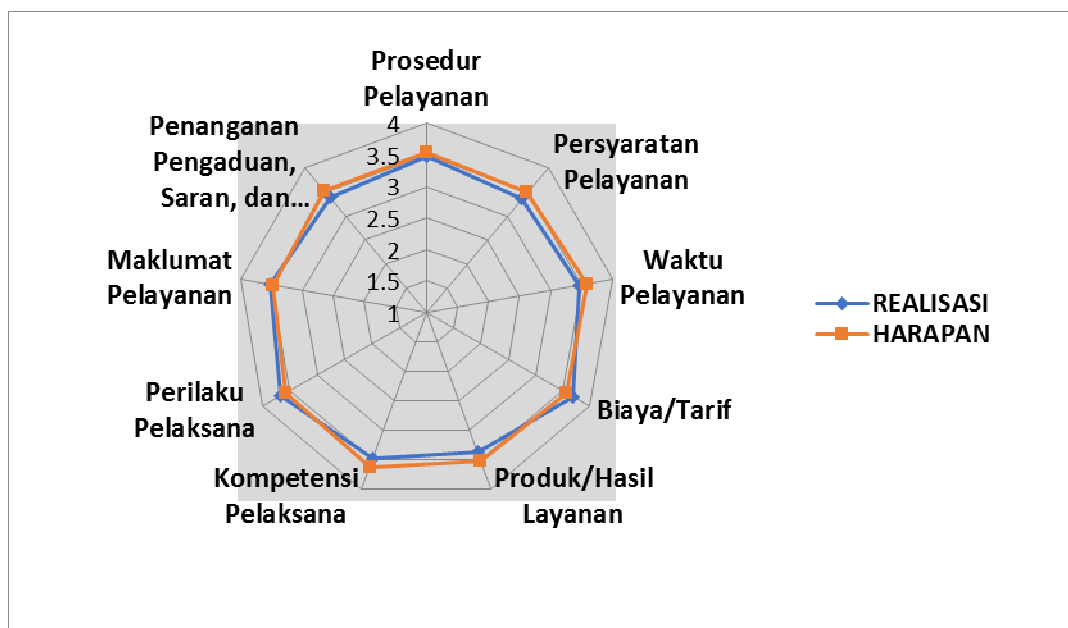


Apabila diambil rata-rata untuk nilai realisasi/performance dan harapan maka akan diperoleh nilai realisasi sebesar 3,51 dan harapan 3,64 (selisih/deviasi sebesar 0, 13). Dengan melihat nilai rata-rata realisasi vs harapan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelatihan pada kuadran Cartesius masuk pada wilayah kuadran I, “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance). Berdasarkan diagram radar tampak bahwa untuk penanganan pengaduan, dan prosedur pelayanan dalam pelatihan memerlukan adanya perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

2. Pelatihan BUMDesa

	Variabel 1	Variabel 2	Variabel 3	Variabel 4	Variabel 5	Variabel 6	Variabel 7	Variabel 8	Variabel 9
REALISASI	3.483	3.35	3.467	3.683	3.367	3.467	3.667	3.517	3.383
HARAPAN	3.533	3.483	3.583	3.567	3.517	3.633	3.583	3.483	3.533

Diagram Radar Hubungan Perbandingan antara Performance (Realisasi Kinerja Pelayanan Publik) dengan Harapan Publik dalam kegiatan Pelatihan BUMDesa adalah sebagai berikut :



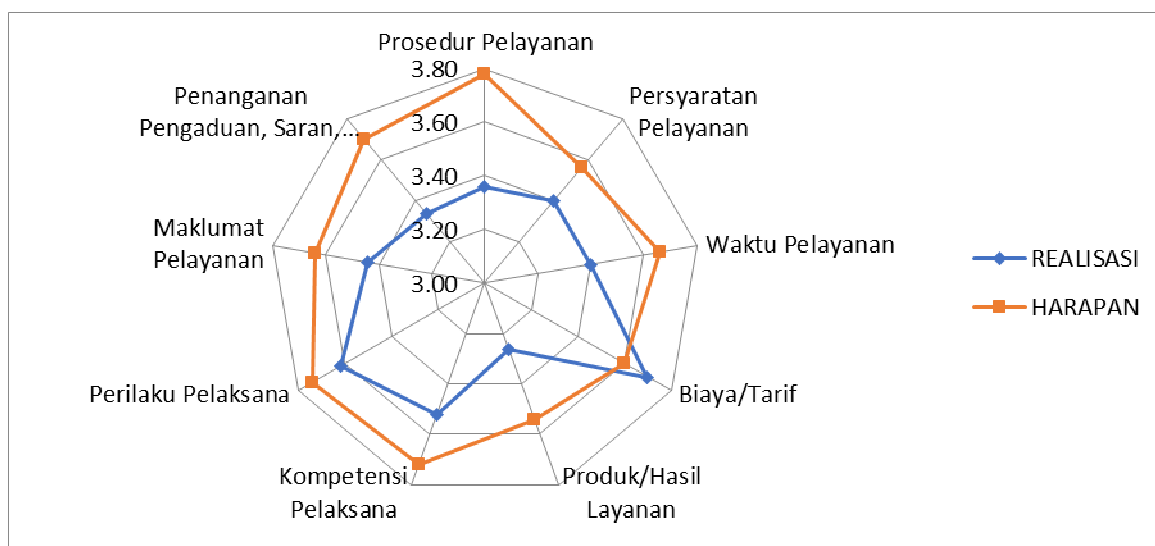
Apabila diambil rata-rata untuk nilai realisasi/performance dan harapan maka akan diperoleh nilai realisasi sebesar 3,49 dan harapan 3,55 (selisih/deviasi sebesar 0,06). Dengan melihat nilai rata-rata realisasi vs harapan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelatihan pada kuadran Cartesius masuk pada wilayah kuadran I, “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance). Berdasarkan diagram radar tampak bahwa untuk penanganan pengaduan, dan prosedur pelayanan dalam pelatihan memerlukan adanya perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

3. Pelatihan KBBM

	Variabel 1	Variabel 2	Variabel 3	Variabel 4	Variabel 5	Variabel 6	Variabel 7	Variabel 8	Variabel 9
REALISASI	3.36	3.40	3.40	3.70	3.26	3.52	3.62	3.44	3.34
HARAPAN	3.78	3.56	3.66	3.60	3.54	3.72	3.74	3.64	3.70

Diagram Radar Hubungan Perbandingan antara Performance (Realisasi Kinerja Pelayanan Publik) dengan Harapan Publik dalam kegiatan Pelatihan KBBM adalah sebagai berikut :

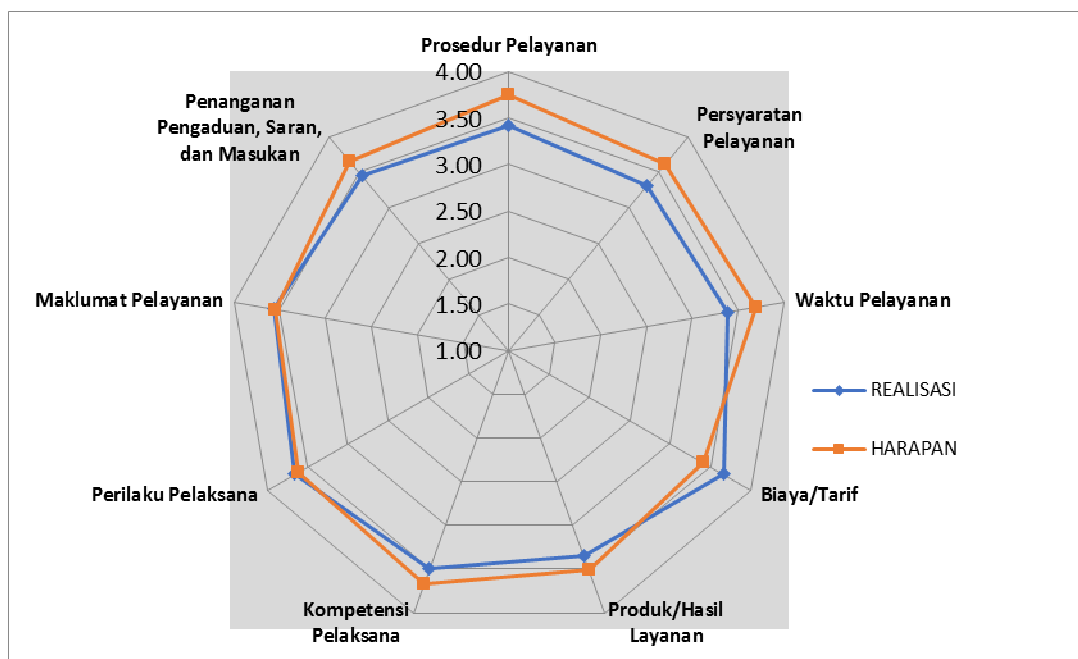
Apabila diambil rata-rata untuk nilai realisasi/performance dan harapan maka akan diperoleh nilai realisasi sebesar 3,45 dan harapan 3,66 (selisih/deviasi sebesar 0,21). Dengan melihat nilai rata-rata realisasi vs harapan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelatihan KBBM pada kuadran Cartesius masuk pada wilayah kuadran I, “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance). Berdasarkan diagram radar tampak bahwa untuk penanganan pengaduan, dan prosedur pelayanan dalam pelatihan memerlukan adanya perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.



4. Pelatihan CATRans

	Variabel 1	Variabel 2	Variabel 3	Variabel 4	Variabel 5	Variabel 6	Variabel 7	Variabel 8	Variabel 9
REALISASI	3.41	3.31	3.39	3.66	3.34	3.50	3.66	3.56	3.46
HARAPAN	3.74	3.61	3.69	3.41	3.51	3.67	3.61	3.54	3.66

Diagram Radar Hubungan Perbandingan antara Performance (Realisasi Kinerja Pelayanan Publik) dengan Harapan Publik dalam kegiatan Pelatihan CATRans adalah sebagai berikut :

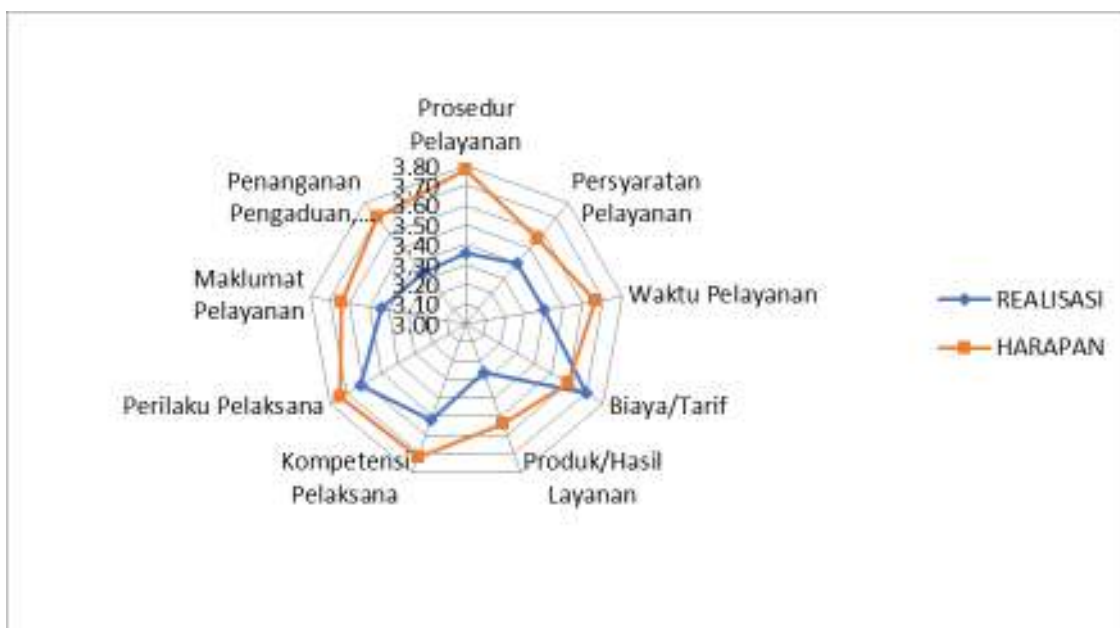


Apabila diambil rata-rata untuk nilai realisasi/performance dan harapan maka akan diperoleh nilai realisasi sebesar 3,48 dan harapan 3,61 (selisih/deviasi sebesar 0,13). Dengan melihat nilai rata-rata realisasi vs harapan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelatihan CATRans pada kuadran Cartesius masuk pada wilayah kuadran I, “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance). Berdasarkan diagram radar tampak bahwa untuk penanganan pengaduan, dan prosedur pelayanan dalam pelatihan memerlukan adanya perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

5. Pelatihan Prukades

	Variabel 1	Variabel 2	Variabel 3	Variabel 4	Variabel 5	Variabel 6	Variabel 7	Variabel 8	Variabel 9
REALISASI	3.55	3.50	3.53	3.78	3.50	3.70	3.78	3.70	3.50
HARAPAN	3.60	3.55	3.60	3.53	3.65	3.70	3.68	3.60	3.65

Diagram Radar Hubungan Perbandingan antara Performance (Realisasi Kinerja Pelayanan Publik) dengan Harapan Publik dalam kegiatan Pelatihan Mendukung Prukades adalah sebagai berikut :

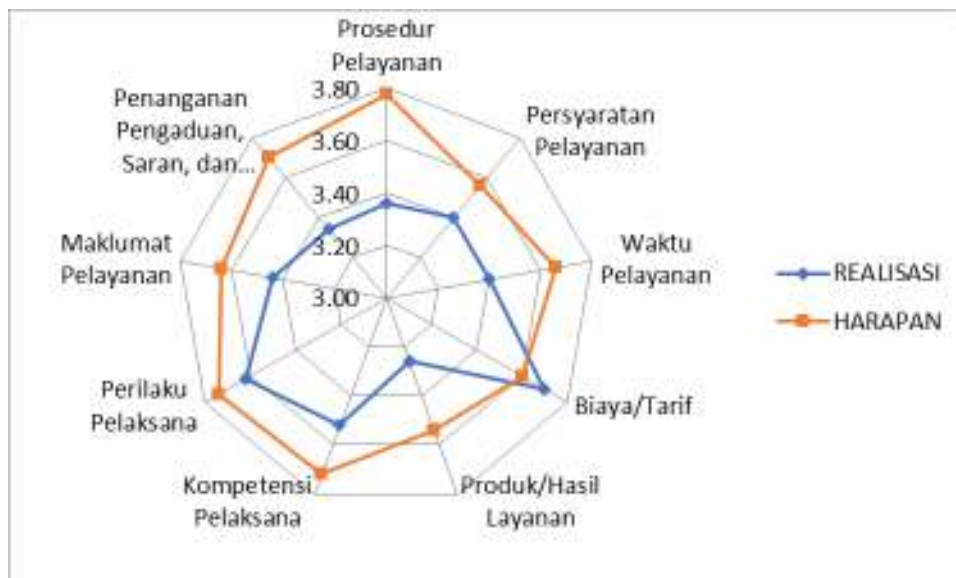


Apabila diambil rata-rata untuk nilai realisasi/performance dan harapan maka akan diperoleh nilai realisasi sebesar 3,61 dan harapan 3,62 (selisih/deviasi sebesar 0,01). Dengan melihat nilai rata-rata realisasi vs harapan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Pelatihan mendukung Prukades dalam kuadran Cartesius masuk pada wilayah kuadran I, “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance). Berdasarkan diagram radar tampak bahwa untuk penanganan pengaduan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan dalam Evaluasi Pasca Pelatihan memerlukan adanya perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

6. Pelatihan Menjahit

	Variabel 1	Variabel 2	Variabel 3	Variabel 4	Variabel 5	Variabel 6	Variabel 7	Variabel 8	Variabel 9
REALISASI	3.57	3.86	3.71	3.86	3.57	3.86	3.70	3.71	3.41
HARAPAN	4.00	3.86	3.86	3.86	3.86	4.00	4.00	4.00	4.00

Diagram Radar Hubungan Perbandingan antara Performance (Realisasi Kinerja Pelayanan Publik) dengan Harapan Publik dalam kegiatan Pelatihan Menjahit adalah sebagai berikut :

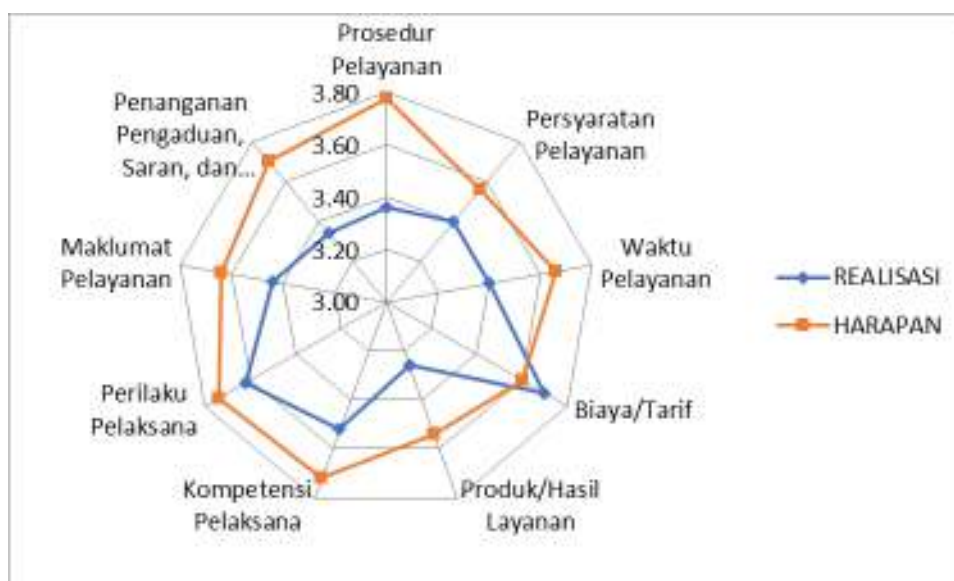


Apabila diambil rata-rata untuk nilai realisasi/performance dan harapan maka akan diperoleh nilai realisasi sebesar 3,69 dan harapan 3,94 (selisih/deviasi sebesar 0,24). Dengan melihat nilai rata-rata realisasi vs harapan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Pelatihan Menjahit dalam kuadran Cartesius masuk pada wilayah kuadran I, “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance). Berdasarkan diagram radar tampak bahwa untuk penanganan pengaduan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan dalam pelatihan menjahit memerlukan adanya perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

7. Pelatihan Hidroponik

	Variabel 1	Variabel 2	Variabel 3	Variabel 4	Variabel 5	Variabel 6	Variabel 7	Variabel 8	Variabel 9
REALISASI	3.60	3.20	3.40	4.00	3.20	3.20	3.80	3.40	3.20
HARAPAN	3.20	3.20	3.60	3.80	3.40	3.80	3.60	3.60	3.80

Diagram Radar Hubungan Perbandingan antara Performance (Realisasi Kinerja Pelayanan Publik) dengan Harapan Publik sebagai berikut :



Apabila diambil rata-rata untuk nilai realisasi/performance dan harapan maka akan diperoleh nilai realisasi sebesar 3,44 dan harapan 3,56 (selisih/deviasi sebesar 0,11). Dengan melihat nilai rata-rata realisasi vs harapan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Pelatihan Hidroponik dalam kuadran Cartesius masuk pada wilayah kuadran I, “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance). Berdasarkan diagram radar tampak bahwa untuk penanganan pengaduan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan dalam Pelatihan Hidroponik memerlukan adanya perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

C. NILAI SKM

Berikut adalah tabel hasil pengukuran **Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM)** maka nilai **Kinerja Unit Pelayanan Balai Latihan Masyarakat Makassar dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat sasaran kegiatan Tahun 2019 adalah 90,33** dengan kategori **A (Sangat Baik)**.

(Tabel hasil analisis nilai SIKM dapat dilihat pada lembar lampiran)

D. OBSERVASI/PEMANTAUAN

Kegiatan pemantauan dilaksanakan utamanya pada saat pelaksanaan kegiatan pelatihan baik yang dilaksanakan di Balai Latihan Masyarakat Makassar maupun di penyelenggaraan pelatihan ke lokasi pemukiman (desa, daerah tertinggal, masyarakat adat ataupun ke pemukiman transmigrasi). Dari hasil pemantauan tersebut terdapat beberapa temuan berupa masukan/kritikan dari peserta pelatihan maupun pelaksana kegiatan antara lain :

No	Lokasi Kegiatan	Masukan/Kritik	Tindakan yg Dilakukan
1	Balatmas Makassar	Kondisi kamar peserta dan ruang kelas : AC tidak berfungsi dengan baik, peralatan kebersihan di kamar mandi tidak lengkap, dll	Perbaikan/peremajaan sarana prasarana pendukung pelatihan dan pemenuhan kelengkapan peralatan
		Beberapa kasus ditemui adanya ketidaksesuaian antara calon peserta dengan persyaratan peserta	Perbaikan SOP rekrutment calon peserta, pemilihan petugas yang tepat & peningkatan kompetensi petugas rekrutment
2	Lokasi Pemukiman Peserta (Desa, Daerah Tertinggal, & Transmigrasi (MTU))	Peserta merasa kurang dalam pemberian konsumsi selama pelatihan	Koordinasi dengan petugas yg menangani konsumsi agar lebih memperhatikan dalam hal pemberian konsumsi peserta
		Kurangnya pelibatan tenaga pendamping desa/kecamatan dalam kegiatan pelatihan dan pasca pelatihan (pendampingan)	Perlu adanya pelibatan tenaga pendamping desa/kecamatan dalam kegiatan pelatihan dan pasca pelatihan selain pada pelibatan dinas PMD Kabupaten

E. PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik peseta Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) menunjukkan bahwa :

1. Jenis Kelamin

Dari data karakteristik responden tampak bahwa mayoritas responden SIKM adalah pria (61 %) dan sisanya wanita (39 %). Hal ini disebabkan karena pada sampling peserta/responden SIKM pada kegiatan yang dilaksanakan kurun waktu Februari s/d November 2019 adalah mayoritas berjenis



kelamin pria. Sumbangan ini banyak pada kegiatan pelatihan, karena pada kurun waktu ini banyak dilaksanakan pelatihan kader pemberdayaan masyarakat desa (KPMD), pelatihan pengelolaan BUMDesa, pelatihan KBBM, pelatihan CATrans, pelatihan mendukung PRUKades, pelatihan Menjahit. Pelatihan Hidroponik. Kebanyakan peserta yang dikirim dari desa sasaran banyak berjenis kelamin pria. Dalam melaksanakan kegiatan pelatihan Balai Latihan Masyarakat (Balatmas) Makassar tetap memperhatikan gender dan persamaan peranan wanita dalam pembangunan desa, daerah tertinggal, dan transmigrasi. Namun, mengingat peserta pelatihan kader pemberdayaan adalah peserta yang ditunjuk sebagai kader pemberdayaan masyarakat desa, dalam hal ini merupakan hasil musyawarah desa dan dikuatkan dalam sebuah surat keputusan kepala desa, sehingga calon peserta yang mengikuti pelatihan adalah murni utusan dari desa, dan tidak dapat diatur perbandingan jenis kelaminnya. Hal ini disadari sepenuhnya oleh Balatmas Makassar bahwa untuk mengentaskan kemiskinan di desa perlu memanfaatkan potensi kader pemberdayaan masyarakat desa guna tenaga penggerak baik dibidang perekonomian melalui penciptaan wirausaha skala rumah tangga, kesehatan, pendidikan, dan lainnya.

2. Usia

Berdasarkan karakteristik peseta Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan responden dengan usia produktif (31-45 tahun) menunjukkan persentase tertinggi dengan nilai 55%, hal ini sebenarnya kurang tepat karena sebaiknya mayoritas responden SIKM adalah peserta pelatihan dan persyaratan peserta pelatihan salah satunya adalah usia produktif. Nilai persentase kedua ditunjukkan dengan range usia (15-30 tahun) yaitu 42% selanjutnya diduduki oleh range usia (46-60 tahun) dengan persentase 7%

3. Pendidikan

Pendidikan responden SIKM pada tahun 2019 ini cukup beragam, mengingat responden kali ini banyak bermukim di pedesaan dan daerah tertinggal. Pada pengukuran SIKM tahun 2019 ini untuk responden dengan pendidikan SD/dibawahnya adalah sebanyak 10 %, sedangkan sisanya adalah responden dengan tingkat pendidikan SLTP (18 %), SLTA (55 %), dan S1 (17 %).



Dengan karakteristik pendidikan yang lebih baik memungkinkan pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat akan lebih lancar karena pemahaman responden dalam pengisian kuisioner akan lebih baik. Demikian juga dalam memberikan masukan, saran dan kritik lebih berkualitas dibidang pelayanan pemberdayaan masyarakat.

4. Pekerjaan

Karakteristik responden SIKM berdasarkan pekerjaan pada tahun 2019 ini juga menunjukkan keragaman, mengingat responden kali ini banyak bermukim di pedesaan dan daerah tertinggal. Pada pengukuran SIKM tahun 2019 ini untuk mata pencaharian / pekerjaan responden terbanyak adalah petani (29 %), Wirausaha (41 %), Lain-lain (10 %), Pelajar/Mahasiswa (7 %) dan PNS (1 %). Dari observasi terhadap responden memang sebagian besar adalah memiliki pekerjaan sebagai petani, ibu rumah tangga dan pemuda/pemudi lulusan SLTA dan juga pemuda/pemudi putus sekolah .

Nilai SIKM Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Balai Latihan Masyarakat Makassar menunjukkan point/nilai yang cukup bagus dan terdapat adanya trend peningkatan dalam kinerja pelayanan publik. Namun hal ini tidaklah menjadi titik kepuasan dalam memberikan pelayanan publik. Balai Latihan Masyarakat Makassar bertekad untuk selalu meningkatkan kuantitas dan kualitas dalam pelayanan publik khususnya pada bidang pokok pelayanan pelatihan untuk mewujudkan masyarakat desa, daerah tertinggal, masyarakat adat, daerah perbatasan dan transmigrasi yang berdaya/mandiri dan produktif.



F. STRATEGI PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK

Untuk memperbaiki pelayanan publik dan tercapainya peningkatan nilai SIKM tahun mendatang ditempuh beberapa langkah/strategi perbaikan dalam pelaksanaan kegiatan yaitu :

No	Kegiatan	Strategi Perbaikan Pelayanan
1	Pelatihan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa, Badan Usaha Milik Desa, Kesiapsiagaan Bencana Berbasis Masyarakat, Catrans. Prukades, Menjahit dan Hidroponik	<ul style="list-style-type: none">• Peningkatan kompetensi petugas fungsional PSM (Balai dan PSM Daerah) dan petugas pelaksana penyelenggara pelatihan guna efisiensi sumberdaya manusia yang tersedia• Peningkatan pengawasan dan informassi dalam penyelenggaraan pelatihan• Pemeliharaan & perbaikan secara teratur terhadap ketersediaan sarana dan prasara na pendukung kegiatan pelatihan baik di kamar peserta maupun ruang kelas, agar sesuai dengan tuntutan kebutuhan peserta pelatihan• Meingkatkan koordinasi dan kerjasama lintas sektor baik pemerintah maupun swasta dalam mendukung pelaksanaan pelatihan masyarakat• Pembekalan penitia pelaksana terkait substansi teknis maupun non teknis sehingga dalam pelaksanaannya dapat terjalin sinergitas yang baik antar panitia• Pelaksanaan rapat pemantapan tim Pelatihan sebelum melakukan kegiatan pelatihan di lokasi

BAB IV

KESIMPULAN DAN PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Secara umum nilai Kinerja Unit Pelayanan Balai Latihan Masyarakat Makassar dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat sasaran kegiatan Tahun 2019 adalah 90,33 dengan kategori A (Sangat Baik).
2. Strategi yang ditempuh untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu :

No	Kegiatan	Strategi Perbaikan Pelayanan
1	Pelatihan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa, Badan Usaha Milik Desa, Kesiapsiagaan Bencana Berbasis Masyarakat, Catrans. Prukades, Menjahit dan Hidroponik	<ul style="list-style-type: none">• Peningkatan kompetensi petugas fungsional PSM (Balai dan PSM Daerah) dan petugas pelaksana penyelenggara pelatihan guna efisiensi sumberdaya manusia yang tersedia• Peningkatan pengawasan dan informassi dalam penyelenggaraan pelatihan• Pemeliharaan & perbaikan secara teratur terhadap ketersediaan sarana dan prasara na pendukung kegiatan pelatihan baik di kamar peserta maupun ruang kelas, agar sesuai dengan tuntutan kebutuhan peserta pelatihan• Meingkatkan koordinasi dan kerjasama lintas sektor baik pemerintah maupun swasta dalam mendukung pelaksanaan pelatihan masyarakat• Pembekalan penitia pelaksana terkait substansi teknis maupun non teknis sehingga dalam pelaksanaannya dapat terjalin sinergitas yang baik antar panitia• Pelaksanaan rapat pemantapan tim Pelatihan sebelum melakukan kegiatan pelatihan di lokasi



B. PENUTUP

Demikian laporan pengukuran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) ini disampaikan sebagai bahan informasi untuk perbaikan dan inovasi bidang pelayanan publik di masa depan.

Makassar, Desember 2019

Kepala

Balai Latihan Masyarakat Makassar

Drs. Sumardi, M.Si

NIP. 19620913 198503 1 001