



LAPORAN HASIL SURVEY PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN (SPKP) **BPPMDDTT DENPASAR**

**PERIODE
TRIWULAN I
TAHUN 2023**



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena telah tersusunnya Laporan Survei Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar Triwulan I Tahun 2023. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan dan peningkatan pelayanan adalah melakukan survey kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, serta mewujudkan satuan kerja yang bebas dari korupsi.

Berdasarkan hal tersebut Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar melaksanakan survey berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023. Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun laporan ini yang dimaksud untuk memberikan informasi bahwa Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja dengan menjunjung tinggi integritas organisasi yang berorientasi pada hasil.

Survei Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar Triwulan I Tahun 2023 dilaksanakan menggunakan kuisisioner dengan google form yang disebarakan melalui Whatsap Group. Hasil survey telah dilakukan analisa dan mitigasi atas nilai yang kurang atau kritik dan saran yang masuk dari responden dengan melampirkan data dukung lainnya atas tindak lanjut.

Denpasar, April 2023
Kepala BPPMDDTT Denpasar



Nurcholis, S.Tr. A.B

NIP. 19740812 199703 1 002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I Kuesioner Survey	4
BAB II Metodologi Survey	6
BAB III Pengolahan Survey	8
BAB IV Data Survey	14
Lampiran	17

BAB I

KUESIONER SURVEY

Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 pada huruf E Nomor 2 poin C, bahwa pertanyaan survey minimal mencakup persepsi kualitas pelayanan, yang meliputi aspek prosedur, persyaratan, biaya, waktu, penyelesaian, respon, performa, sarana dan pengaduan. Sedangkan persepsi anti korupsi meliputi aspek integritas, tindakan diskriminasi, indikasi kecurangan pelayanan, pemberian imbalan diluar ketentuan yang berlaku, praktik pungutan liar dan praktik percaloan. Untuk rincian kuesioner survey sebagai berikut:

A. Survey Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP)

- Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik, pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan yang mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ;
- Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini, yaitu pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan;
- Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan, yaitu pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur / alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan;

BAB I

KUESIONER SURVEY

- Jangka Waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Responden sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini, yaitu pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan;
- Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan, yaitu pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak melakukan pembayaran;
- Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan, yaitu pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya;
- Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat, yaitu pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun);
- Layanan Konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses, yaitu pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.



BAB II METODOLOGI SURVEY

A. KRITERIA RESPONDEN

Populasi dalam penelitian ini adalah penerima layanan Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar yaitu berupa pelatihan, penyuluhan dan pendampingan. Responden dari survey ini adalah seluruh penerima layanan di Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar. Kriteria responden adalah penerima layanan dari Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar minimal berjumlah 30 (tiga puluh) responden.

Penelitian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka – angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

B. METODE PENCACAHAN

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang disebarkan kepada penerima layanan melalui Whatsapp Group. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu bulan Januari s.d Maret 2023. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pengelola laporan survey dalam tabulasi perhitungan excel;

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1–4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks pelayanan publik dan indeks persepsi anti korupsi atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan indeks pelayanan publik dan indeks persepsi anti korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Kedua, mencari jumlah nilai per unsur
3. Ketiga, mencari nilai rata-rata per unsur
4. Keempat menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

5. Kelima, mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur
6. Keenam mencari jumlah nilai rata-rata tertimbang
7. Ketujuh mengkonversi nilai menjadi skala 100

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan keangka 0 – 100. Skala Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan baik antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi mutu kualitas pelayanan semakin baik, seperti ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

NO	INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NAMA SKOR	
		SKALA 100	SKALA 1-4
1	A (SANGAT BAIK)	81,26 - 100	3,26 -4,00
2	B (BAIK)	62,51 - 81,25	2,51 - 3,25
3	C (KURANG BAIK)	43,76 - 62,50	1,76 - 2,50
4	D (TIDAK BAIK)	25,00 - 43,75	1,00 - 1,75

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan keangka 0 – 100. Skala Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi Kualitas Pelayanan semakin baik.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEY

Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 pada huruf E Nomor 2 poin C, bahwa pertanyaan survey minimal mencakup persepsi kualitas pelayanan, yang meliputi aspek prosedur, persyaratan, biaya, waktu, penyelesaian, respon, peforma, sarana dan pengaduan. Sedangkan persepsi anti korupsi meliputi aspek integritas, tindakan diskriminasi, indikasi kecurangan pelayanan, pemberian imbalan diluar ketentuan yang berlaku, praktik pungutan liar dan praktik percaloan. Untuk rincian kuesioner survey sebagai berikut:

A. ANALISIS HASIL SURVEY

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

1. Aspek Prosedur

Pertanyaan:

Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator prosedur informasi pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,81. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar dengan nilai persepsi SANGAT BAIK untuk persepsi kualitas pelayanan.

2. Aspek Persyaratan

Pertanyaan:

Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini. Dari sklala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator persyaratan pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,79. Indeks ini dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar dengan nilai persepsi SANGAT BAIK untuk persepsi kualitas pelayanan.

3. Aspek Penyelesaian

Pertanyaan:

Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan. dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator penyelesaian prosedur pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,79. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar dengan nilai persepsi SANGAT BAIK untuk persepsi kualitas pelayanan.

4. Aspek Waktu

Pertanyaan:

Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator jangka waktu penyelesaian prosedur pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,71. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar dengan persepsi SANGAT BAIK untuk persepsi kualitas pelayanan.

5. Aspek Biaya

Pertanyaan:

Tarif/Blaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator biaya pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 4,00. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar dengan nilai persepsi SANGAT BAIK untuk persepsi kualitas pelayanan.

6. Aspek Sarana

Pertanyaan:

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator sarana dan prasarana pendukung pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,87. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar dengan nilai persepsi SANGAT BAIK untuk persepsi kualitas pelayanan.

7. Aspek Peforma

Pertanyaan:

Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator peforma pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,67. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar dengan nilai persepsi SANGAT BAIK untuk persepsi kualitas pelayanan.

8. Aspek Pengaduan

Pertanyaan:

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses. Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator pengaduan pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,96. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar dengan nilai persepsi SANGAT BAIK untuk persepsi kualitas pelayanan.

Dari Indeks 8 (Delapan) indikator tersebut, maka diperoleh Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) Satuan Kerja Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar adalah sebesar 3,82.

NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NILAI	MUTU
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,81	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,79	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3,79	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3,71	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	4,00	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,87	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan BAPAK/Ibu dengan cepat	3,67	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,96	Sangat Baik

Indeks tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks 3,98 masuk pada persepsi Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) adalah nilai interval Survey Persepsi Kepuasan Pelayanan berada pada angka 3.26 – 4.00 yang mengindikasikan SANGAT BAIK.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IPAK	NILAI INTERVAL KONVERSI IPAK	BEBAS DARI KORUPSI	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1 - 1,75	25,00 - 43,75	D	TIDAK BAIK
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

Kritik dan Saran

Dari pengisian survey oleh responden Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar, beberapa responden memberikan kritik dan saran terkait pelayanan di Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar, yaitu:

1. Tetap jaga kualitas pelayanan agar tetap terbaik
2. Perlu adanya keberlanjutan dari kegiatan pelatihan yang dilaksanakan karena untuk mencapai keberhasilan perlu pendampingan secara kontinyu
3. Lebih banyak praktek dan ada studi tiru atau mendatangkan BUMDesa yang telah berhasil dan maju

B. Tindak Lanjut Hasil Survey

Dari hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Satuan Kerja Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar diperoleh nilai terendah dari indikator yang dinilai, yaitu:

1. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat. Kemudian dari komentar dan saran, setelah dilakukan analisa ada beberapa yang harus dilakukan tindak lanjut dan klarifikasi untuk melakukan perbaikan, yaitu:

- Perlu adanya keberlanjutan dari kegiatan pelatihan yang dilaksanakan, karena untuk mencapai keberhasilan perlu pendampingan secara kontinyu
- lebih banyak praktek dan ada studi tiru atau mendatangkan BUMDEs yang telah berhasil dan maju

Berdasarkan hasil dari saran tersebut dilakukan beberapa langkah untuk melakukan tindak lanjut dari hasil survey yaitu:

1. Memberikan arahan kepada pegawai terkait dengan tata cara memberikan pelayanan dalam hal ini adalah pelatihan, menempatkan tim pelaksana sedemikian rupa sehingga ada personil yang belum terbiasa dengan prosedur pelayanan dapat belajar dan magang dengan personil yang sudah ahli dalam memberikan pelayanan di Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar
2. Menugaskan Penggerak Swadaya Masyarakat dalam hal ini adalah sebagai pelatih untuk memberikan pendampingan secara berkelanjutan kepada alumni pelatihan baik secara online maupun secara offline
3. Meninjau kembali terkait dengan anggaran apabila memungkinkan untuk mendatangkan BUMDesa yang berhasil di masing-masing wilayah sebagai role model

BAB IV

DATA SURVEY

A. Data Responden

Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar memberikan pelayanan terkait dengan pelatihan dan pemberdayaan masyarakat. Jam layanan Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar terbagi menjadi 2 jenis pelayanan reguler senin s.d jumat adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WITA, sedangkan untuk pelayanan yang bersifat penugasan, waktu sesuai dengan jadwal penugasan yang telah ditetapkan . Survei dilaksanakan pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Maret 2023 sebagian besar responden adalah alumni kegiatan pemberdayaan yang dilakukan oleh BPPMDDTT Denpasar

Hasil survey Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar untuk jumlah responden 75 (tujuh puluh lima) yang telah masuk pada tabulasi dari jumlah responden minimal sejumlah 30 (tiga puluh) responden. Berdasarkan Analisa terhadap hasil pengolahan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar mendapatkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 3,82 dengan predikat SANGAT BAIK.

Hasil ini akan digunakan sebagai acuan dan bahan evaluasi dalam menentukan arah kebijakan unit kerja di masa depan dan peningkatan kualitas kinerja serta pelayanan.



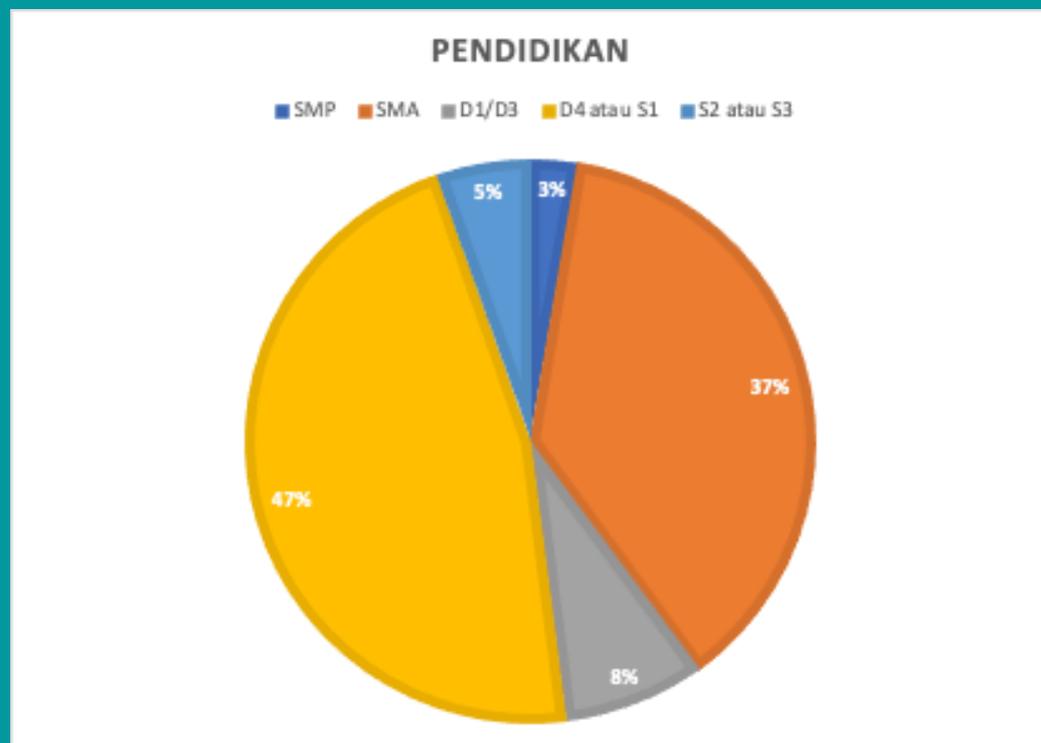
1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden menunjukkan bahwa sebesar 76% atau 57 orang responden pengguna layanan pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar adalah Laki-laki. Sedangkan sebanyak 24% atau 18 orang responden adalah Perempuan



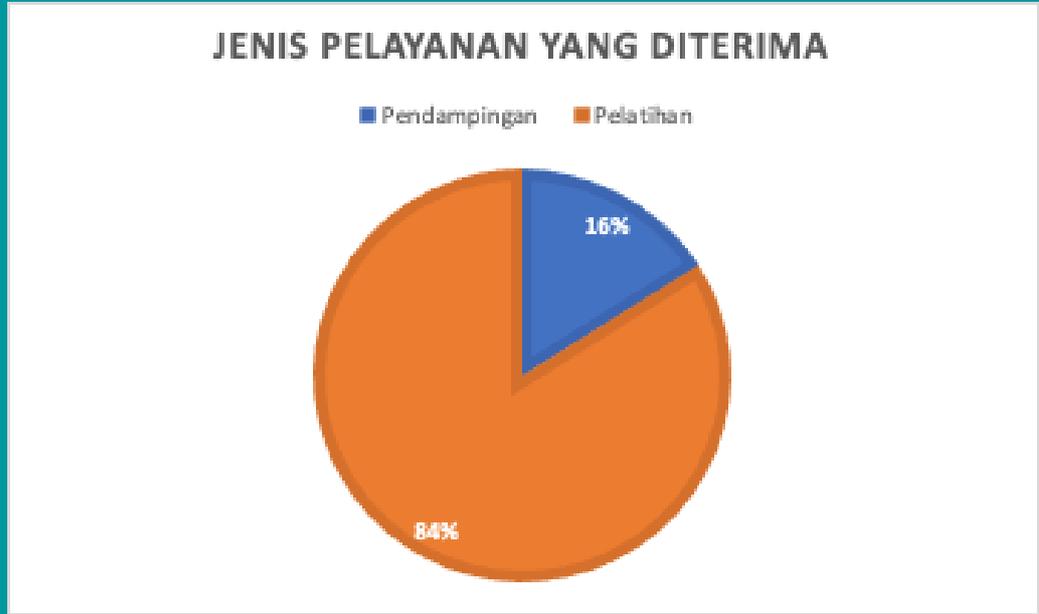
2. Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa sebesar 47% atau 35 orang responden pengguna layanan pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar memiliki latar belakang Pendidikan D4 atau S1.



3. Jenis Layanan yang Diterima

Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima responden menunjukkan bahwa masing-masing sebesar 84% atau 63 orang responden pengguna layanan pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar menggunakan layanan Pelatihan



The background features several abstract geometric shapes in various shades of teal and grey. In the top right, there is a dark teal circle, a light teal rounded rectangle, and a teal teardrop shape. In the top left, there is a light grey circle. In the bottom left, there is a teal teardrop shape, a dark grey rounded rectangle, and a light teal rounded rectangle. In the bottom right, there is a light grey circle.

LAMPIRAN

Nomor Urut Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
1	4	4	4	3	4	4	4	3
2	4	4	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	3	4	3	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4

21	3	4	3	3	4	3	4	4
22	4	4	3	3	4	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	3	4	4
25	3	4	4	4	4	4	3	4
26	4	3	3	4	4	4	3	4
27	4	3	3	4	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	3	4	4	4	4	3	4
31	4	3	4	4	4	4	3	4
32	3	3	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	3	4
34	4	3	4	4	4	4	3	4
35	3	3	4	3	4	4	3	4
36	4	3	4	3	4	4	3	4
37	4	4	4	3	4	3	3	4
38	3	3	4	3	4	3	3	3
39	4	4	3	3	4	4	3	4
40	4	4	3	3	4	3	3	4
41	4	4	4	3	4	4	4	4
42	3	4	4	3	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	3	4	4	4	4
50	3	4	4	3	4	4	4	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	4	4	4	4
54	3	3	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	4	4	4	4	4
58	4	3	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	3	4
64	4	4	4	3	4	4	4	4
65	4	4	4	3	4	4	3	4
66	4	4	4	3	4	4	3	4
67	4	4	3	3	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	3	4
69	4	3	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur	286	284	284	278	300	290	275	297
Nilai Rata-rata Per Unsur	3,81	3,79	3,79	3,71	4,00	3,87	3,67	3,96
	30,59							
	3,82							
Nilai Bobot Rata-rata tertimbang	0,48	0,47	0,47	0,46	0,50	0,48	0,46	0,50
Jumlah Bobot / Jumlah Unsur	0,125							
Jumlah NRR Tertimbang	3,82							
	25							
Nilai Konversi	95,58							

DATA RESPONDEN SURVEY PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN (SPKP)

NO	Nama Lengkap (jika tidak berkenan mengisi dapat diisi dengan "nn")	No Telepon (HP/WA)	e-Mail	Instansi/Organisasi/ Lembaga	Jenis Kelamin	Jenjang Pendidikan Terakhir
1	Adriana kaka	082339119211	Adrianakaka167@gmail.com	Bumdes	Perempuan	SMA
2	MOH. ROPPI	087763290334	mohropiispd@gmail.com	Bumdes lumbang kreatif lepak	Laki-Laki	D4 atau S1
3	Muhammad ali oktoviano	085238374799	Muhammadoktoviano@gmail.com	Tokoh masyarakat desa manulondo kabupaten ende ntt	Laki-Laki	SMA
4	Kristoforus Ariyanto Dey siu	081217516328	Deysiu83@gmail.com	Desa	Laki-Laki	D4 atau S1
5	Yohanes Bili Kalumbang	082147148113	yohaneskalumbang8@gmail.com	Pemerintah	Laki-Laki	SMA
6	KRISTIAN	081238035046	Jerichokristian0@gmail.com	Pengiat wisata tingkat desa	Laki-Laki	SMA
7	Luys mede	082247724721	luyzmede@gmail.com	Perangkat Desa	Laki-Laki	D4 atau S1
8	Bernadete Belo	082145089686	ernabelo090401	Pelatihan BUMDES	Perempuan	SMA
9	Ardian Tanggela	085231755279	tanggelaardian@gamil.com	Bumdes	Laki-Laki	D4 atau S1
10	Agustina Rangga Bela	081239293476	desawaikaninyo01012013@gmail.com	BUNDES	Perempuan	SMA
11	David Dara Tombo	082340836491	dartotombo136@gmail.com	Pemdes Hameli Ate	Laki-Laki	SMA
12	Yustinus Agung	082146973247	agungyustinus1@gmail.com	Pokdarwis	Laki-Laki	D4 atau S1
13	Abdul Haris	085253829913	watudali@gmail.com	Natas Desa Benteng Dewa	Laki-Laki	D4 atau S1
14	AGUSTINUS PATI HONDO	081936024916	agusthondo95@gmail.com	Bumdes Bukambero	Laki-Laki	D4 atau S1
15	Bernardus Bulu Nani	082145835382	Arkadiusancol@gmail.com	Pengurus BUMDES	Laki-Laki	D4 atau S1
16	Agung Fajar	0818569360	fakarharyaraharja68@gmail.com	P3MD (PD Baturiti)	Laki-Laki	D4 atau S1
17	Oktovianus A. Boimau	082144890957	oktovianusboimau1967@gmail.com	Desa Nailu kec Kie Kab TTS-NTT	Laki-Laki	SMA
18	I Gede Yudiastana	081936024916	igedyudiastana300486@gmail.com	Perangkat Desa	Laki-Laki	SMA
19	Yusakh Naitboho	081 239 388 570	naitbohoyusak82@gmail.com	Direktur Bumdes Napi	Laki-Laki	D4 atau S1
20	Ketut Lendra	081775073016	Ketutlendra2022qgmail.com	Kelompok Tani Panca Sejati devisi ternak	Laki-Laki	SMA
21	Gusti ayu listiari	081236326210	gstayulistiari18@gmail.com	Pkk	Perempuan	D1/D3
22	lkadek marta	085738738845	kadekmarta632@gmail.com	Kelompok ternak	Laki-Laki	SMP
23	Gede Widiasa Natih	08180564448	cecaklucus@gmail.com	Pendamping desa	Laki-Laki	D4 atau S1
24	Gede Armawa	08174705357	gdarmawa@gmail.com	Swasta	Laki-Laki	D4 atau S1
25	agung	087752374335	Agungmahendra1599@gmail.com	Posyantek suwug	Laki-Laki	SMA
26	HELDIGARD SUPRIYANI NDODA	081239708107	heldigardndoda28@gmail.com	BUMDESA	Perempuan	SMA
27	Wayan Pasek Bagiarta	085858689449	yanpasx@gmail.com	Pemdes wanagiri	Laki-Laki	SMA
28	Vinsensius Ferasus Owa Idu	085216382612	Vincezowa504gmail.com	BPPMDDTT Denpasar	Laki-Laki	D4 atau S1
29	Ib md puja tapa sidhi s.ag	087862242001	Tuajipuja@.com	Bumdes	Laki-Laki	D4 atau S1
30	Muhibbin	087865953136	binssweet3@yahoo.com	Bumdes kesambik	Laki-Laki	D4 atau S1
31	MASHAR	087760280848	mashar@gmail.com	BUMDES SUWANGI TIMUR	Laki-Laki	D4 atau S1
32	Nanang arya santoso	087788566684	Nanangbanterfc3@gmail.com	Bumdesa tunas maju desa setanggor	Laki-Laki	SMA
33	Jayadi	081999111120	Saktijay@gmail	BUMDes	Laki-Laki	D4 atau S1
34	Zulpawati,S.Ak	082341874212	zulfa0813@gmail.com	BUMDES Kesambik Rempung	Perempuan	D4 atau S1
35	Nasran Hafizi	082341923523	nasran.hafizi1981@gmail.com	BUMDesa	Laki-Laki	SMA
36	HUSNIADI	081915762360	husniadi229@gmail.com	Kantor Desa	Laki-Laki	SMA
37	nzr	081915951355	othennazar@gmail.com	Guru	Laki-Laki	S2 atau S3
38	LALU BURHAN	085940843214	Bungella@yahoo.co.id	Pemerintah desa sakra selatan	Laki-Laki	D1/D3
39	Yuli sapritain harmiati	0859-5279-9563	yulisapriatin@gmail.com	BUMDES	Perempuan	D4 atau S1
40	nn	081918211174	Jaelahongoioyos@gmail.com	Kantor Desa Paokmotong	Laki-Laki	SMA
41	Diana elviana	087755015918	dianaandhi692@gmail.com	BUMDes	Perempuan	D4 atau S1
42	Fathiatul Kamilaini	087854271172	fathiatulkamilaini117@gmail.com	BUMDES	Perempuan	D4 atau S1
43	Nn	Nn	Nn	Pemerintahan desa	Perempuan	D4 atau S1
44	Bum dese MAJAPAHIT	087806520964	bmurniati70@gmai.com	Lembaga	Perempuan	SMA
45	Zanwadi	081999914858	bumdespaokmotong@gmail.com	Bumdesa paokmotong	Laki-Laki	D1/D3
46	Muhammad Ali Hanapi	087863466158	alihanafi52@gmail.com	Perangkat Desa	Laki-Laki	D4 atau S1
47	Zanwadi	081999914858	Bumdespaokmotong@gmail.com	Bumdesa paokmotong	Laki-Laki	SMA
48	Elmi fatmawati	081918137182	elmifatmawati070@gmail.com	Bumdes	Perempuan	SMA
49	Junaidi	087763118584	junaidiollec@gmail.com	Bumdes amanah desa suwangi timur kec.sakra	Laki-Laki	SMA
50	Abi Desta Mimulya	081999021080	abidestamimulya@gmail.com	Pokdarwis lenek daya	Laki-Laki	D1/D3
51	HUMAIDI	082340212525	humaidikawil@gmail.com	pemdes	Laki-Laki	SMA
52	Muhamad Supriyadi	082266144904	supriyadisakra20@gmail.com	Bumdes Suka Maju Desa Sakra Selatan	Laki-Laki	S2 atau S3
53	HAMZAN WARI	081997986444	warihamzan707@gmail.com	Instansi	Laki-Laki	SMA
54	Nn	Nn	Nn	Bumdesa tunas maju	Laki-Laki	D4 atau S1
55	Muhammad said	087864703561	-	BUMDES	Laki-Laki	SMA
56	Ahmad Pajri	085934535756	Ahmadpajri1969@gmail.com	BUMDesa Paokmotong	Laki-Laki	SMA
57	H Muhammad Muhsin Makbul	085333049696	makkah.m3.90@gmail.com	BUMDesa Amanah	Laki-Laki	S2 atau S3
58	Rukyal Aini	081934629883	rudialaini@gmail.com	Pemerintah desa	Perempuan	D4 atau S1
59	Syamsul Bahri, S.Pd	087743444913	Sultanakustic733@gmail.com	Pemerintah Desa Lepak	Laki-Laki	D4 atau S1
60	Robby Azhari	087743262703	cadong99@gmail.com	Bumdesa	Laki-Laki	D4 atau S1
61	Halimatussakdiyah	085975323923	sakdiyah sakdi	Pokdarwis	Perempuan	SMP
62	Rahayu Puji Lestari Ferguson	08175709555	rahayuferguson@gmail.com	BUMDESA Mele Maju Tetebatu	Perempuan	D1/D3
63	Lk	08175746002	telurasinalamimeres@gmail.com	Lpu	Laki-Laki	D4 atau S1
64	Muhammad fathurrakhman	085337773999	muhammadfathurrakhman57.gmail.com	BUMDES	Laki-Laki	D4 atau S1
65	M. YUNUS MURSAL JAYADI	085348345151	georgeyunus3@gmail.com	Kantor Desa Lenek Pesiraman	Laki-Laki	D1/D3
66	nn	081934328618	manfeter6@gmail.com	Pokdarwis Desa Toya	Laki-Laki	S2 atau S3
67	Mahsar	081770824281	mahsarbanok@gmail.com	BPD	Laki-Laki	SMA
68	NN	087783321861	Rizkinopiandi27@gmail.com	Desa	Laki-Laki	D4 atau S1
69	Fatowiardi Rahman	085333561245	fatowiardi@gmail.com	Pokdarwis	Laki-Laki	D4 atau S1
70	NI NENGGAH WIDIANI	081936211052	nengahwidiani238@gmail.com	BUMDES	Perempuan	SMA
71	Ketut Agus Arya Darma	0881037117485	Aryadarma@gmail.com	BUMDesa	Laki-Laki	SMA
72	Siti Aisyah	082331628928	Achi2602@gmail.com	BUMDesa	Perempuan	D4 atau S1
73	Ni made Juliawati	081353792877	liaalin87@gmail.com	BUMDES	Perempuan	D4 atau S1

74	Wayan Budiasa	082236278336/ 081999667591	wayanbudi1968@gmail.com	BUMDesa	Laki-Laki	D4 atau S1
75	I Ketut Parwata	085100829336	ketutparwata60@gmail.com	BUMDESA BHUWANA SARI JAYA	Laki-Laki	D4 atau S1