

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

TRIWULAN II



BALAI PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS KENDARI
KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN RI
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Jawaban Responden	18
3. Hasil Pengolahan Data	20
4. Dokumentasi	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Pelatihan yang telah diberikan oleh Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 4 kali dalam 1 (satu) tahun (per triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	April 2025
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari dalam kurun waktu satu Semester adalah sebanyak 57 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 57 Orang.

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
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 57 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	14	24,1%
		PEREMPUAN	43	75,9%
2.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	1,7%
		SLTA	13	22,4%
		D1 s/d S1	42	74,1%
		S2	1	1,7%
3.	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI	0	0
		SWASTA	2	3,4%
		WIRUSAHA	6	10,3%
		LAINNYA	49	84,5%
4.	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	0	0%
		LAYANAN B	57	100%
		LAINNYA	0	0%

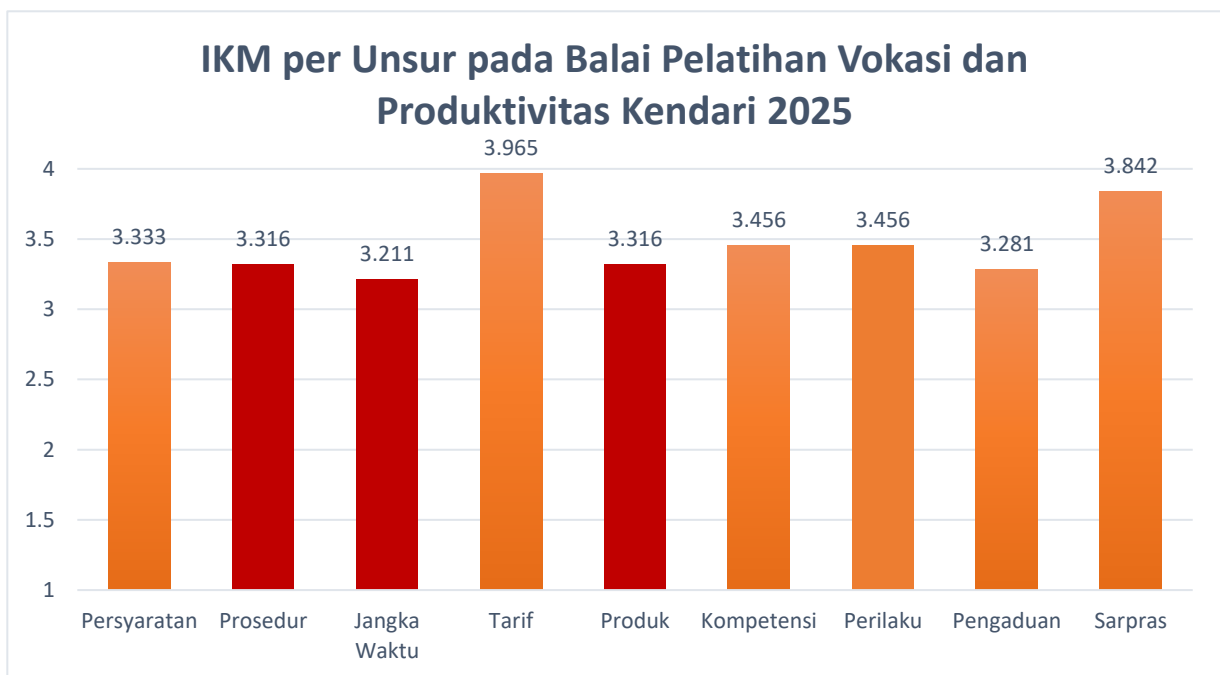
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,333	3,316	3,211	3,965	3,316	3,456	3,456	3,281	3,842
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,60 (B Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,2. Selanjutnya prosedur dan produk pelayanan menjadi unsur terendah selanjutnya dengan nilai yang sama, yakni 3,3.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif dengan nilai 3,9 dan sarana dan prasarana dengan nilai 3,8. Selanjutnya diikuti oleh unsur kompetensi dan perilaku dengan perolehan nilai yang sama yakni 3,4.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. "Kebersihan untuk makan siang agar lebih diperhatikan."
2. "Untuk ruangan yang jarang dipakai, lebih diperhatikan lagi agar fasilitas di dalam ruangan tersebut tidak cepat rusak, sebaiknya dibersihkan sesekali jika tidak digunakan dalam jangka panjang."
3. "Pelayanan, fasilitas, dan pengadaan ruangan baik. Saran untuk petugas pelatihan dalam memberikan pelatihan harus lebih tepat waktu agar peserta pelatihan tidak menunggu terlalu lama."
4. "Pada saat mengaktifkan komputer ada beberapa gangguan, saran saya agar selalu ada pengecekan alat-alat komputer agar terawat dengan baik. Terima kasih"

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

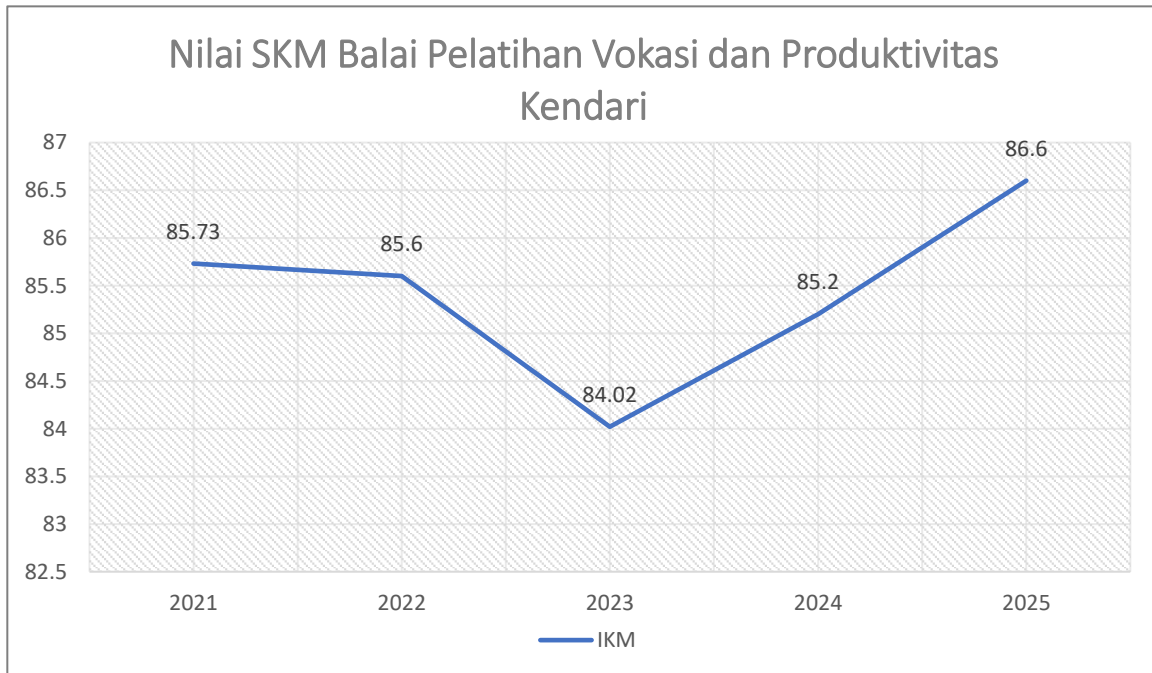
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Juli 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Kepala Sub Bagian Umum
		Penambahan loket layanan				√	
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kepala Sub Bagian Umum
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kepala Sub Bagian Umum

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan

pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2024 dengan 2025 pada Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari

BAB V

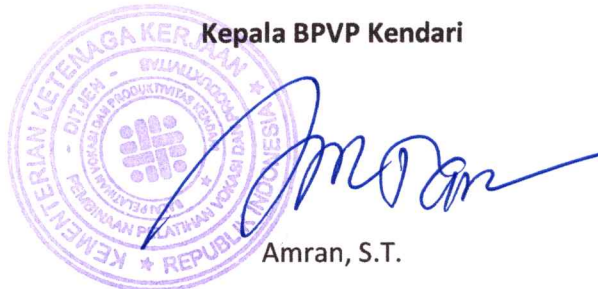
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Semester II mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 86,60. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif dengan nilai 3,9, sarana dan prasarana dengan nilai 3,8. Selanjutnya diikuti oleh unsur kompetensi dan perilaku dengan perolehan nilai yang sama yakni 3,4.

Kendari, 23 Juni 2025

Kepala BPVP Kendari



Amran, S.T.

NIP 19830312 200901 1 014

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Bagian 1 dari 2

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

B *I* U ↻ ✕

Demikian meningkatkan kualitas pelayanan, kami mohon kesediaan Saudara untuk membantu mengisi survei kepuasan masyarakat berikut ini. Setiap jawaban yang Saudara berikan akan sangat berarti bagi kami. Terima kasih!


DATA DIRI

Deskripsi (opsional)

Nama *

Teks jawaban singkat

Tanggal Survei *

Bulan, hari, tahun 

No HP *

Teks jawaban singkat

Jam Survei *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Usia *

Teks jawaban singkat



Pendidikan *

1. SD
2. SMP
3. SMA/SMK
4. D1 s/d S1
5. S2
6. S3

Pekerjaan *

1. PNS/ASN
2. TNI
3. POLRI
4. Swasta
5. Wirausaha
6. Lainnya

Layanan yang diterima *

1. Pelatihan PBK MTU
2. Pelatihan PBK Institusional
3. Konsultasi Pelayanan Pelatihan
4. Pelatihan Durasi Pendek
5. Pelayanan Publik Lainnya

Program Pelatihan *

1. Pelayanan Pelanggan
2. Plate Welder SMAW 3G-UP/PF
3. Merias Wajah
4. Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler
5. Pembuatan Shopdrawing Bangunan Gedung
6. Perhitungan Estimasi Biaya Jalan
7. Microsoft Office untuk Pemula: Excel
8. Microsoft Office untuk Advance: Excel
9. Pemrograman Programmable Logic Control Dasar
10. Penilaian Produktivitas Kinerja Organisasi

Bagian 2 dari 2

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN



Silakan pilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Saudara

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah



3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- Tidak sesuai tarif (PNBP)
- Sesuai tarif (PNBP)
- Dipungut biaya
- Tidak dipungut biaya



5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum * dalam standar pelayanan dengan hasil yang sesuai?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan? *

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Keluhan dan Saran Perbaikan *

Teks jawaban panjang

2. Jawaban Responden

No.	Nama	Tanggal	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	No. Hp	Layanan yang diterima	Program Pelatihan	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang sesuai?	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan penggunaan layanan?	Keluhan dan Saran Perbaikan
1	Lisan	6/3/2025	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	082296154599	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Semoga ke depannya lebih baik lagi
2	Desi Asnita	6/3/2025	Perempuan	27	D1 s/d S1	Lainnya	082385854953	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
3	Anisa	6/3/2025	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya		Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
4	Putriani Amaliah	6/3/2025	Perempuan	21	SMA/SMK	Lainnya	085147555584	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Tingkatkan
5	Annia Maria Anggraeni	6/3/2025	Perempuan	19	SMA/SMK	Lainnya	082237642314	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Kebersihan untuk makan siang lebih diperhatikan
6	Hasriana S.S	6/3/2025	Perempuan	27	D1 s/d S1	Wirasaha	082273721855	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
7	Darma	6/3/2025	Perempuan	23	D1 s/d S1	Lainnya	083132791120	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
8	Nur Aulia Rahmadani	6/3/2025	Perempuan	21	SMA/SMK	Lainnya	082235714646	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
9	Anggy Oktaviana	6/3/2025	Perempuan	21	SMA/SMK	Lainnya	082213704127	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
10	Eva Sriantia	6/3/2025	Perempuan	28	D1 s/d S1	Lainnya	085389578733	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
11	Nazar	6/3/2025	Laki-laki	26	D1 s/d S1	Lainnya	085399125606	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada keluhan
12	Rony Kurniawan	6/3/2025	Laki-laki	22	D1 s/d S1	Lainnya	087719106274	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	Terus tingkatkan pelayanan
13	Sabilla Ode Jul	6/3/2025	Perempuan	21	D1 s/d S1	Lainnya	081247401933	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
14	Monika	6/3/2025	Perempuan	23	D1 s/d S1	Lainnya	082347814204	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
15	Jusrianti	6/3/2025	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	085298025457	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
16	Indah Purnama Sari	6/3/2025	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	082351281019	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
17	Meliani Nurjana	6/3/2025	Perempuan	26	D1 s/d S1	Lainnya	082292415900	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Agar pelayanannya ditingkatkan lagi
18	Siti Nada Fadhilah	6/3/2025	Perempuan	23	D1 s/d S1	Lainnya	087781012916	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Pelayanan yang diberikan sejauh ini sangat memuaskan
19	Niki	6/3/2025	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	082238158856	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Ditingkatkan lagi pelayanannya dari yang baik menjadi lebih baik
20	Marwati	6/3/2025	Perempuan	26	D1 s/d S1	Lainnya	081380352258	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Semoga perilaku dan staff BPVP Kendari dapat ditingkatkan lagi
21	Muh. Hakan Antua	6/3/2025	Laki-laki	25	D1 s/d S1	Lainnya	081243340502	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sesuai	Mudah	Cepat	Sesuai tarif (PNBP)	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
22	Dwi Rizky Putri Hadu	6/3/2025	Perempuan	26	D1 s/d S1	Lainnya	083844437257	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada karena sudah sangat baik
23	Fingki Fauzia	6/3/2025	Perempuan	22	SMA/SMK	Lainnya	082114728120	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
24	Siti Hajrah	6/3/2025	Perempuan	35	SMA/SMK	Wirasaha	081341787211	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Sangat baik
25	Andriani	6/3/2025	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	081342601449	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
26	Ni Ketut Putri Adiyani	6/3/2025	Perempuan	24	SMA/SMK	Lainnya	085333699858	Pelatihan PBK Instiusional	Merias Wajah	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Agar makanan lebih diperhatikan lagi, jangan sampai ada hal yang tidak diinginkan dalam makanan tersebut
27	Fajar Nuralam Amal	6/3/2025	Laki-laki	25	D1 s/d S1	Lainnya	082260184075	Pelatihan PBK Instiusional	Pelayanan Pelanggan	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada keluhan ataupun saran
28	Bella Suci Amalia	19/06/2025	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	082188073433	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Advance, Excel	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Sudah baik

29	AIN APRILLAH	19/06/2025	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	081351293048	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	Sebaiknya di toilet tersedia cermin untuk berkaca
30	Harisalam Tohamba	19/06/2025	Laki-laki	21	D1 s/d S1	Lainnya	082192872138	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Advance: Excel	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	Komputernya harap dimaksimalkan
31	LaOde Hasan Jamilu	19/06/2025	Laki-laki	22	D1 s/d S1	Lainnya	081288825235	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Advance: Excel	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak Ada Keluhan Sejauh Ini
32	Desti Dwi Natalia	19/06/2025	Perempuan	21	SMA/SMK	Lainnya	082352010458	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Advance: Excel	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tambahkan wifi
33	Indriyani Misdan	19/06/2025	Perempuan	21	D1 s/d S1	Lainnya	087851036189	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Advance: Excel	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	untuk ruangan yang jarang dipakai, lebih di perhatikan lagi agar fasilitas di dalam ruangan tersebut tidak cepat rusak, sebaiknya dibersihkan sesekali jika tidak digunakan dalam jangka yg panjang
34	Ahda Faradla Wasirih	19/06/2025	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	082291696666	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Tidak ada	Tidak ada keluhan dan saran
35	Cindi Alyani	19/06/2025	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	082348614055	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Advance: Excel	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fada saat mengaktifkan komputer ada beberapa gangguan ada perangkat komputer yang terganggu, saran saya agar selalu ada pengecekan alat-alat komputer agar terawat dengan baik,terima kasih
36	Noor Wahyu Welstiani	19/06/2025	Perempuan	21	D1 s/d S1	Lainnya	087713471730	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Tidak ada	Tidak ada
37	Raih Teja Trinajam	19/06/2025	Perempuan	18	SMA/SMK	Lainnya	083135445967	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
38	Dedi Askar	19/06/2025	Laki-laki	35	SMA/SMK	Wirasaha	081245311581	Pelatihan Durasi Pendek	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	HP untuk praktek di update karena sudah jadul dan tidak sesuai lagi
39	Siti Hapsah	19/06/2025	Perempuan	26	D1 s/d S1	Lainnya	082235120439	Pelatihan Durasi Pendek	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Cukup	Dikelola dengan baik	Pelatihannya terlalu singkat
40	aco lamota	19/06/2025	Laki-laki	28	SMA/SMK	Lainnya	082118950269	Pelatihan Durasi Pendek	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Cukup
41	Naufal Syarif taslim	19/06/2025	Laki-laki	25	SMA/SMK	Swasta	081336658490	Pelatihan Durasi Pendek	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Sangat memuaskan
42	Adi desran	19/06/2025	Laki-laki	19	SMP	Lainnya	08579609204	Pelatihan Durasi Pendek	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	Sangat Sesuai	Tidak Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Tidak Ada
43	Halim Usman Zidan	28/08/2000	Laki-laki	24	D1 s/d S1	Lainnya	081344060561	Pelatihan Durasi Pendek	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Cukup dari Segi Pelayanan Hanya Saja Mungkin di bagian Konsumsi Perlu diadakan Kembali
44	Hasri	19/06/2025	Laki-laki	24	D1 s/d S1	Lainnya	085337208531	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Kalau dari saya tidak ada keluhan dan saran semua sudah sangat memadai
45	Sanjit	19/06/2025	Laki-laki	26	D1 s/d S1	Lainnya	082313333873	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Agar informasi terkait seragam yang digunakan oleh peserta pelatihan diberitahukan dengan lebih rinci
46	Maisara	20/06/2025	Perempuan	26	D1 s/d S1	Lainnya	082191329788	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Advance: Excel	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada,sejauh ini masih baik-baik saja
47	Yulis	20/06/2025	Perempuan	28	SMA/SMK	Lainnya	085256934845	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Pelayanan sangat baik
48	Silviani cahya ningsih	20/06/2025	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	081216118834	Pelatihan Durasi Pendek	Pembuatan Shopdrawing Bangunan Gedung	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Kurang Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
49	Nanda Pratama	20/06/2025	Laki-laki	25	D1 s/d S1	Lainnya	085213686826	Pelatihan Durasi Pendek	Pembuatan Shopdrawing Bangunan Gedung	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Sejauh ini cukup baik
50	Wa Fari	20/06/2025	Perempuan	25	D1 s/d S1	Wirasaha	085218725826	Pelatihan Durasi Pendek	Penilaian Produktivitas Kinerja Organisasi	Kurang Sesuai	Mudah	Kurang Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Pelayanan, fasilitas, dan pengadaan ruangan baik. Saran untuk petugas pelatihan dalam memberikan pelatihan harus lebih tepat waktu agar peserta pelatihan tidak menunggu terlalu lama
51	Wulan Savitri	20/06/2025	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	81935432865	Pelatihan Durasi Pendek	Microsoft Office untuk Advance: Excel	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Semoga tetap selalu membawa dampak
52	Wiwil Wulandari	20/06/2025	Perempuan	41	S2	Swasta	82337173719	Pelatihan Durasi Pendek	Desain Busana Secara Digital	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Terimakasih sudah diberikan kesempatan untuk belajar di BPVP Kendari
53	Sri rahmat sari	20/06/2025	Perempuan	32	D1 s/d S1	Lainnya	82320682811	Pelatihan Durasi Pendek	Desain Busana Secara Digital	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Di ruangan tidak ada Wi-Fi
54	Eta Sari Doloma	20/06/2025	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	81228638161	Pelatihan Durasi Pendek	Pembuatan Shopdrawing Bangunan Gedung	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada keluhan
55	Ikhiana Annisa	20/06/2025	Perempuan	24	D1 s/d S1	Wirasaha	82188515884	Pelatihan Durasi Pendek	Desain Busana Secara Digital	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Tidak ada
56	Yurita inrapurnamawati	20/06/2025	Perempuan	35	D1 s/d S1	Lainnya	85334017611	Pelatihan Durasi Pendek	Desain Busana Secara Digital	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak dipungut biaya	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Cukup	Dikelola dengan baik	Kurang internet dan colokan untuk cas.
57	Ersa Sri Sarifita	20/06/2025	Perempuan	24	D1 s/d S1	Wirasaha	81393496083	Pelatihan Durasi Pendek	Desain Busana Secara Digital	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak dipungut biaya	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Agar durasi pelatihan singkat kedepannya bisa ditambah minimal 1 pekan atau 2 pekan agar lebih banyak ilmu yang bisa diambil dan lebih saling mengenal dengan teman sekelas

3. Hasil Olah Data SKM

IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)															
Jenis Layanan		: PBK Instiusional													
Waktu Pelatihan		: April s.d Juni 2025													
Jumlah Sample		: Responden													
No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	PBK Instiusional	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	Merias Wajah	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Semoga ke depannya lebih baik lagi
2	Perempuan	27	D1 s/d S1	Lainnya	Merias Wajah	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Tidak ada
3	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	Merias Wajah	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Tidak ada
4	Perempuan	21	SMA/SMK	Lainnya	Merias Wajah	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Tingkatkan
5	Perempuan	19	SMA/SMK	Lainnya	Merias Wajah	3	4	3	4	3	4	4	3	4	Kebersihan untuk makan siang lebih diperhatikan
6	Perempuan	27	D1 s/d S1	Wirasaha	Merias Wajah	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Tidak ada
7	Perempuan	23	D1 s/d S1	Lainnya	Merias Wajah	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tidak ada
8	Perempuan	21	SMA/SMK	Lainnya	Merias Wajah	3	4	3	4	3	3	4	3	4	Tidak ada
9	Perempuan	21	SMA/SMK	Lainnya	Merias Wajah	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tidak ada
10	Perempuan	28	D1 s/d S1	Lainnya	Merias Wajah	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Tidak ada
11	Laki-laki	26	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada keluhan
12	Laki-laki	22	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Terus tingkatkan pelayanan
13	Perempuan	21	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tidak ada
14	Perempuan	23	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tidak ada
15	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tidak ada
16	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Tidak ada
17	Perempuan	26	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Agar pelayanannya ditingkatkan lagi
18	Perempuan	23	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	4	3	3	4	4	4	4	3	4	Pelayanan yang diberikan sejauh ini sangat memuaskan
19	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	3	4	3	4	3	3	4	3	4	Ditingkatkan lagi pelayanannya dari yang baik menjadi lebih baik
20	Perempuan	26	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Semoga perilaku dan staff BPVP Kendari dapat ditingkatkan lagi
21	Laki-laki	25	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	3	3	3	2	3	4	3	3	4	Tidak ada
22	Perempuan	26	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Tidak ada karena sudah sangat baik
23	Perempuan	22	SMA/SMK	Lainnya	Merias Wajah	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Tidak ada
24	Perempuan	35	SMA/SMK	Wirasaha	Merias Wajah	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sangat baik
25	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada

26	Perempuan	24	SMA/SMK	Lainnya	Merias Wajah	4	3	4	4	3	4	3	4	4	Agar makanan lebih diperhatikan lagi, jangan sampai ada hal yang tidak diinginkan dalam makanan tersebut	
27	Laki-laki	25	D1 s/d S1	Lainnya	Pelayanan Pelanggan	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Tidak ada keluhan ataupun saran	
28	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Advance: Excel	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sudah baik	
29	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sebaiknya di toilet tersedia cermin untuk berkaca	
30	Laki-laki	21	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Advance: Excel	4	3	3	4	4	3	3	3	3	Komputernya harap dimaksimalkan	
31	Laki-laki	22	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Advance: Excel	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tidak Ada Keluhan Sejah Ini	
32	Perempuan	21	SMA/SMK	Lainnya	Microsoft Office untuk Advance: Excel	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tambahkan wifi	
33	Perempuan	21	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Advance: Excel	3	3	3	4	4	4	3	3	4	untuk ruangan yang jarang dipakai, lebih di perhatikan lagi agar fasilitas di dalam ruangan tersebut tidak cepat rusak, sebaiknya dibersihkan sesekali jika tidak digunakan dalam jangka yg panjang	
34	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	3	3	3	4	3	3	4	3	1	Tidak ada keluhan dan saran	
35	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Advance: Excel	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pada saat mengaktifkan komputer ada beberapa gangguan ada perangkat komputer yang terganggu, saran saya agar selalu ada pengecekan alat-alat komputer agar terawat dengan baik.terima kasih	
36	Perempuan	21	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	4	3	3	4	4	4	3	4	1	Tidak ada	
37	Perempuan	18	SMA/SMK	Lainnya	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tidak ada	
38	Laki-laki	35	SMA/SMK	Wirausaha	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	4	4	4	4	4	4	4	4	4	HP untuk praktek di update karena sudah jadul dan tidak sesuai lagi	
39	Perempuan	26	D1 s/d S1	Lainnya	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	Pelatihannya terlalu singkat
40	Laki-laki	28	SMA/SMK	Lainnya	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Cukup	
41	Laki-laki	25	SMA/SMK	Swasta	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan	
42	Laki-laki	19	SMP	Lainnya	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	4	1	4	4	4	4	4	4	4	Tidak Ada	
43	Laki-laki	24	D1 s/d S1	Lainnya	Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Cukup dari Segi Pelayanan Hanya Saja Mungkin di bagian Konsumsi Perlu diadakan Kembali	
44	Laki-laki	24	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Kalau dari saya tidak ada keluhan dan saran semua sudah sangat memadai	
45	Laki-laki	26	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	4	3	3	4	3	3	4	3	4	Agar informasi terkait seragam yang digunakan oleh peserta pelatihan diberitahukan dengan lebih rinci	
46	Perempuan	26	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Advance: Excel	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tidak ada,sejauh ini masih baik-baik saja	
47	Perempuan	28	SMA/SMK	Lainnya	Microsoft Office untuk Pemula: Excel	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Pelayanan sangat baik	
48	Perempuan	25	D1 s/d S1	Lainnya	Pembuatan Shopdrawing Bangunan Gedung	3	3	3	4	2	3	3	3	4	Tidak ada	
49	Laki-laki	25	D1 s/d S1	Lainnya	Pembuatan Shopdrawing Bangunan Gedung	3	4	4	4	3	3	4	3	4	Sejauh ini cukup baik	
50	Perempuan	25	D1 s/d S1	Wirausaha	Penilaian Produktivitas Kinerja Organisasi	2	3	2	4	4	4	4	3	4	Pelayanan, fasilitas, dan pengadaan ruangan baik. Saran untuk petugas pelatihan dalam memberikan pelatihan harus lebih tepat waktu agar peserta pelatihan tidak menunggu terlalu lama	
51	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	Microsoft Office untuk Advance: Excel	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga tetap selalu membawa dampak	
52	Perempuan	41	S2	Swasta	Desain Busana Secara Digital	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Terimakasih sudah diberikan kesempatan untuk belajar di BPVP Kendari	
53	Perempuan	32	D1 s/d S1	Lainnya	Desain Busana Secara Digital	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Di ruangan tidak ada Wi-Fi	
54	Perempuan	22	D1 s/d S1	Lainnya	Pembuatan Shopdrawing Bangunan Gedung	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Tidak ada keluhan	
55	Perempuan	24	D1 s/d S1	Wirausaha	Desain Busana Secara Digital	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada	
56	Perempuan	35	D1 s/d S1	Lainnya	Desain Busana Secara Digital	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	Kurang internet dan colokan untuk cas.
57	Perempuan	24	D1 s/d S1	Wirausaha	Desain Busana Secara Digital	3	4	4	4	4	4	3	3	4	Agar durasi pelatihan singkat kedepannya bisa ditambah minimal 1 pekan atau 2 pekan agar lebih banyak ilmu yang bisa diambil dan lebih saling mengenal dengan teman sekelas	
Nilai Rata-Rata						3.333	3.316	3.211	3.965	3.316	3.456	3.456	3.281	3.842		
Nilai Rata-Rata Tertimbang						0.370	0.368	0.357	0.441	0.368	0.384	0.384	0.365	0.427	3.464	
SKM Unit pelayanan								**) 86.60								

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	83.33	B
U2	Prosedur	82.89	B
U3	Jangka Waktu	80.26	B
U4	Biaya / Tarif	99.12	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82.89	B
U6	Kompetensi Pelaksana	86.40	B
U7	Perilaku Pelaksana	86.40	B
U8	Sarana & Prasarana	82.02	B
U9	Pengaduan	96.05	A

Standar Nilai

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

