

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUNAN 2023



BALAI PELAYANAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA
(BP3MI) JAWA BARAT

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	
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	
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	
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	
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 15	
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. 16	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI), 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 yang telah diberikan oleh Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat. 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 Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

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 Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat 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. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	16
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2023	264
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Pelayanan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Balai Pelayanan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.240 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 1.420 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 bulan Januari sampai dengan bulan Desember tahun 2023 yaitu 1.420 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	1.077	75,07%
		Perempuan	343	24,01%
2	Pendidikan	SD	9	0,06%
		SMP	116	9,03%
		SMA dan Setara	1.115	87,04%
		DIII dan Diploma Setara	63	4,06%
		S-1 dan Setara	100	6,10%
		S-2 dan S-3	2	0,1%
3	Pengguna Layanan	Pencaker (Pencari Kerja)	108	9,14%
		CPMI (Calon Pekerja Migran Indonesia dan	1242	89,44%
		PMI (Pekerja Migran Indonesia)	29	0%
		PMI Purna	0	0%
		Keluarga Pencaker / CPMI / PMI	29	1,42%
		Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI)	0	0%
		Instansi Pemerintah / SKPD / Sekolah / Akademi / Mahasiswa	0	0%
		LSM / Kuasa Hukum / Pers / Pewarta	0	0%
4	Jenis Layanan	Unit Pelayanan Informasi Pasar Kerja Luar Negeri / Jobsinfo	117	9,04%
		Unit Pelayanan Pengaduan PMI Terkendala / Crisis Center	2	0,1%
		Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa atau Unit Layanan Pengadaan (ULP)	0	0%
		Unit Pelayanan Pusat Informasi dan	2	0,1%

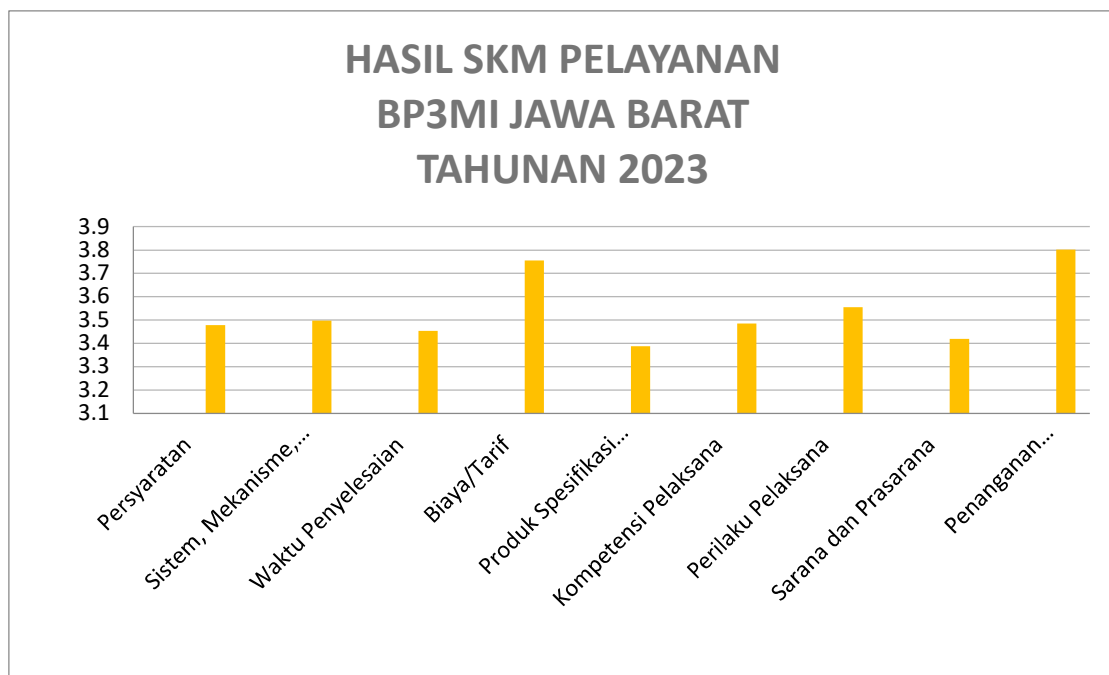
	Dokumentasi (PPID)		
	Unit Pelayanan Penempatan Pekerja Migran Indonesia	1.271	89,44%
	Unit Pelayanan Pengaduan Whistle Blowing System, Gratifikasi, dan Benturan Kepentingan	0	0%
	LSM /Kuasa Hukum / Pers / Pewarta	0	0%

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 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,50	3,45	3,75	3,39	3,48	3,55	3,42	3,80
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	3,54 atau 88,42 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, responden telah memberikan pendapatnya dengan mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai rata-rata per unsur di atas 3, sehingga pelayanan BP3MI Jawa Barat rata-rata dikategorikan “Baik”. Unsur yang paling rendah adalah **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3,39 (Baik)**. Sementara itu, unsur yang mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang paling tinggi adalah **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,80 (Sangat Baik)**. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap respon penanganan yang dilakukan pegawai BP3MI Jawa Barat dimana pelayanan publik dilakukan dengan sangat baik dan masukan yang diberikan oleh masyarakat. dapat terima dengan responsif oleh petugas pelayanan. Di sisi lain, terdapat hal yang perlu ditingkatkan oleh BP3MI Jawa Barat yaitu menyesuaikan *output* produk layanan dengan jenis pelayanan dan harapan yang dimiliki oleh pengguna layanan, dalam hal ini pencari kerja, Calon Pekerja Migran Indonesia, Pekerja Migran Indonesia dan keluarganya. Walaupun pada saat ini kompetensi tersebut masih dalam kategori Baik, hanya saja akan lebih baik jika dapat ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan secara lebih optimal sesuai dengan prosedur dan kebutuhan dari masyarakat.

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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut.

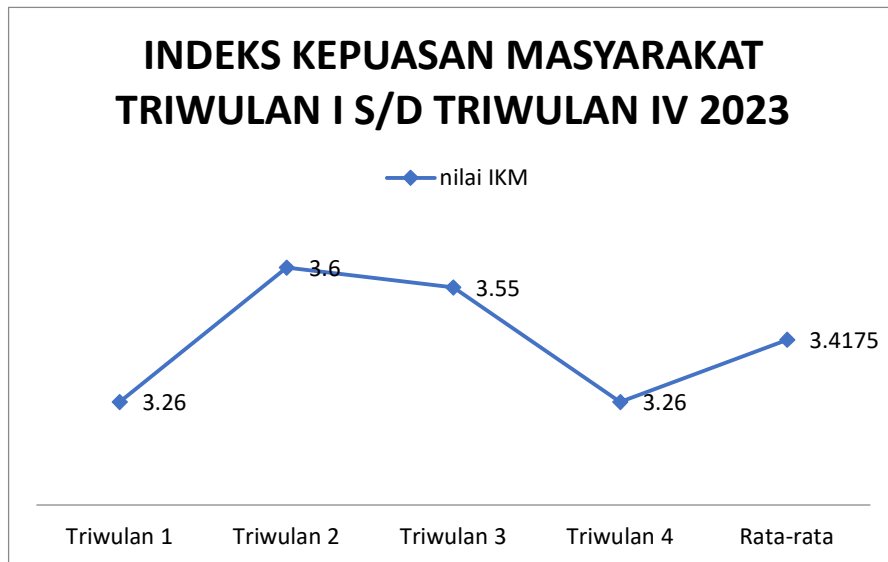
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu			Penanggung Jawab
			Jangka Pendek (< 12 Bulan)	Jangka Menengah (12 - 24 Bulan)	Jangka Panjang (> 24 Bulan)	
1	U3 : Waktu Penyelesaian	Menyesuaikan SOP terbaru di Pelayanan Penempatan/ Pelindungan/ Pemberdayaan	✓			1. Tim Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Kasus CPMI/PMI 2. Tim Pengelola Data Supplay Informasi Peluang Kerja Luar Negeri dan Jobfair
		Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat pengguna layanan terkait alur layanan	✓			
2	U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menyusun infografis yang mudah dipahami pengguna layanan, terkait jenis-jenis layanan dan prosedur	✓			3. Tim Seleksi CPMI Program Penempatan Pemerintah (G to G) 4. Tim Seleksi CPMI Non Pemerintah (Mandiri, Reentry dan Pelaut)

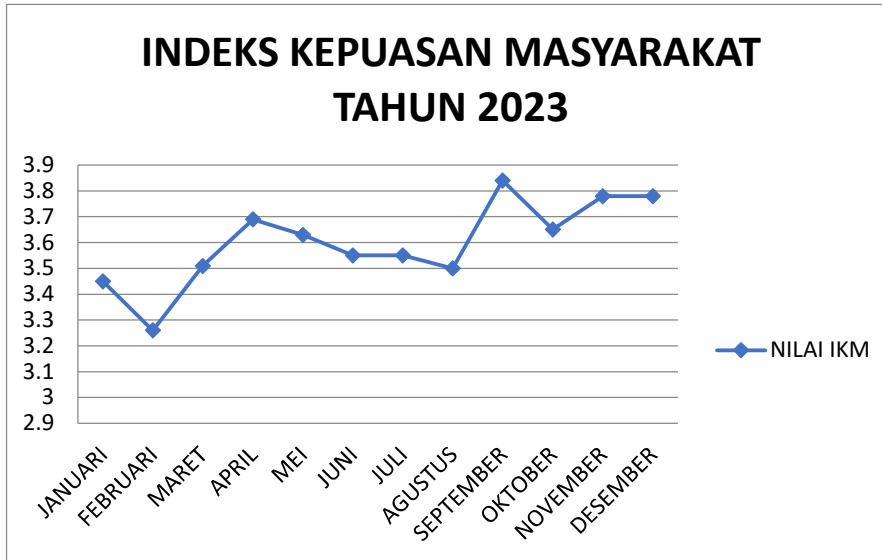
						<ul style="list-style-type: none"> 5. Tim Pelaksanaan Fasilitas OPP 6. Tim Hubungan Masyarakat (Humas)
3	U8 : Sarana dan Prasarana	Peningkatan fasilitas ruang tunggu dan kebersihan toilet pengguna layanan		✓		Sub bagian Tata Usaha

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 Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat dapat dilihat melalui grafik berikut.



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I s/d Triwulan IV Tahun 2023 pada Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat. Namun sempat terjadi penurunan di Triwulan IV. Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai IKM BP3MI Jawa Barta dari Triwulan I s/d Triwulan IV masih diangka 3,57 atau berkategori Sangat baik



Berdasarkan Grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai IKM di BP3MI Jawa Barat dari Bulan Januari s/d Desember 2023 mengalami fluktuatif namun rata-rata masih diangka 3,60 atau berkategori **Sangat Baik** dimana terjadi peningkatan di tahun 2023.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai bulan Januari hingga bulan Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di BP3MI Jawa Barat secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 3,54 atau Nilai Interval Konversi SKM sebesar 88,42 yang memiliki arti “ Sangat Baik”;
- Unsur yang paling rendah adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3,39 (Baik). Sementara itu, unsur yang mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang paling tinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,80 (Sangat Baik).

Pelayanan prima memerlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas baik oleh pengambil keputusan (*decision makers*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka dan sederhana serta mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Bandung, Januari 2024

Kepala BP3MI Jawa Barat

MULIA NUGRAHA, S.I.K., M.H.
KOMBES POL. NRP. 69110405

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEY KEMAMPUAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BP3MI JAWA BARAT

TANGGAL SURVEY : JAM SURVEI : 08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun

Pendidikan : SD SMP SMA D3 D4/S1 S2

Koresponden : Pencari Kerja PMI Keluarga Pencaker/CPMI/PMI

CPMI PMI Purna P3MI

Instansi Pemerintah/SKPD/ LSM/Kuasa Hukum/Pers/Pewarta
Sekolah/Akademi/Mahasiswa

Lainnya (sebutkan)

Jenis Layanan : Pelayanan Informasi Pasar Kerja Luar Negeri / Jonsinfo

yang diterima Crisis Center / Pelayanan Pengaduan CPMI/PMI/Purna/PMI Terkendala

Pengadaan Barang dan Jasa atau Unit Layanan Pengadaan (ULP)

Pusat Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Pelayanan Penempatan Pekerja Migran Indonesia

Pengaduan Whistle Blowing System, Gratifikasi, dan Benturan Kepentingan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanannya</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit layanan</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan oleh BP2MI (BPJS dan MCU tidak termasuk layanan BP2MI)</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan terhadap pengaduan dari pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada penanganan pengaduan b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Apresiasi, Saran, dan Masukan :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

PENGLOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan : BP3M Jawa Barat
Alamat : Jalan Soekarno Hatta Nomor 587 Bandung - Jawa Barat

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan	JK	Pondor	Kategori	Tanggal	Jawab Survei
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1394	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-	-	-	-	-	-
1395	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1396	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1397	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-	-	-	-	-	-
1398	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-	-	-	-	-	-
1399	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1400	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1402	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-	-	-	-	-	-
1403	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-	-	-	-	-	-
1404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1405	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1407	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1409	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1410	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1411	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1413	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1414	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1415	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-	-	-	-	-	-
1416	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-	-	-	-	-	-
1417	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1418	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1419	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-
1420	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-	-	-	-	-	-
Jumlah	433	406	405	532	480	434	507	456	539						
N Rata-rata	3,48	3,50	3,45	3,75	3,33	3,48	3,55	3,42	3,80						
NRR Tertimbang	0,39	0,39	0,38	0,42	0,38	0,39	0,38	0,42	0,42						
										3,54					
										29					
										0,11111111					
										0,42					



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BP3MI JAWA BARAT Tahun 2023



Total Responden	Koresponden	Jenis Layanan
1420	CPMI/PMI: 89,44%	• Unit Pelayanan Informasi Pasar Kerja Luar Negeri/ Jobsinfo
343	Pencari Kerja: 9,14%	• Unit Pelayanan Pengaduan PMI Terkendala/Crisis Center
1077	Keluarga PMI: 1,42%	• Unit Pelayanan Penempatan Pekerja Migran Indonesia

*Terima kasih atas penilaian yang anda berikan.
Mari wujudkan pelayanan prima yang cepat, mudah dan aman.*

jabar.bp2mi.go.id (022) 7333212 bp3mi.jabar@bp2mi.go.id [@bp3mi_jabar](https://www.instagram.com/bp3mi_jabar)

Gambar. Poster Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BP3MI Jawa Barat Tahun 2023



Gambar. Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) sebagai responden sedang mengisi kuesioner SKM secara manual