



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

BALAI DIKLAT INDUSTRI MAKASSAR

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
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V.....	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	7
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	8

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 pada Balai Diklat Industri Makassar sebagai salah satu penyedia layanan Diklat dan Program Inkubator Bisnis, 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 Diklat dan Inkubator Bisnis yang telah diberikan oleh Balai Diklat Industri Makassar

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat dalam hal ini peserta diklat 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 Diklat Industri Makassar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Diklat Industri Makassar adalah tim yang terdiri dari PPID, Penyelenggara Diklat, serta Pengembangan dan Kerjasama Diklat pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024. (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online menggunakan aplikasi pada link : <https://skm.surveiku.com/> 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 Diklat Industri Makassar 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 secara online pada link yang telah disediakan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 tertentu, yaitu setiap semester (per enam bulan) Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah alumni diklat dan tenant inkubator bisnis) pada Balai Diklat Industri Makassar berdasarkan periode survei dari bulan Juli sampai dengan Desember 2024. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada semester II tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Diklat Industri Makassar dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan metode sampel dari Krejcie. Berdasarkan metode Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 197 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 201 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	98	49%
		PEREMPUAN	103	51%
2	PENDIDIKAN	SMP	1	0,5%
		SMA Sederajat	144	73%
		Diploma	9	4,5%
		Sarjana	44	22%
3	USIA	16 – 25 Tahun	114	57%
		26 – 35 Tahun	50	25%
		36 – 45 Tahun	31	15%
		46 – 55 Tahun	6	3%
4	JENIS LAYANAN	DIKLAT 3 IN 1	191	95%
		INKUBATOR BISNIS	10	5%

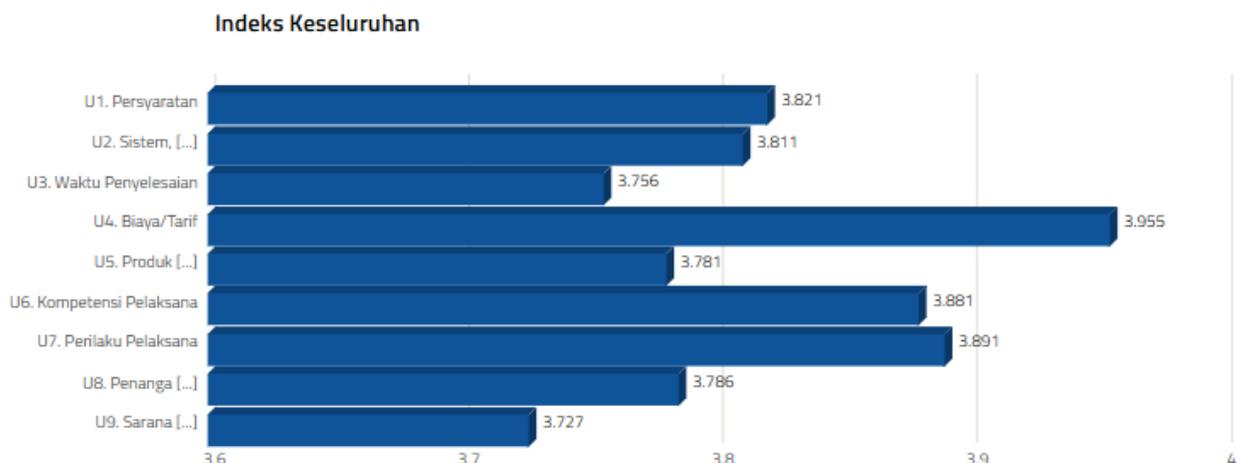
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9.1	U9.2	U9.3	U9.4	U9.5	U9.6
TOTAL	768	766	755	795	760	780	782	761	758	739	750	742	756	750
Jumlah Kuesioner	201	201	201	201	201	201	201	201	201	201	201	201	201	201
Rata-Rata	3.821	3.811	3.756	3.955	3.781	3.881	3.891	3.786	3.771	3.677	3.731	3.692	3.761	3.731
Nilai per Unsur	3.821	3.811	3.756	3.955	3.781	3.881	3.891	3.786	3.727					
Rata-Rata * Bobot	0.425	0.423	0.417	0.439	0.42	0.431	0.432	0.421	0.414					
Nilai Rata2 Tertimbang	3.823													
IKM	95.58													
MUTU PELAYANAN	A													
KATEGORI	Sangat Baik													

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Gambar 2. Tabel Nilai SKM Per Unsur

Unsur	↑↓	Nilai Interval (NI)	↑↓	Nilai Interval Konversi (NIK)	↑↓	Mutu Pelayanan (x)	↑↓	Kinerja Unit Pelayanan (y)	↑↓
U1. Persyaratan		3.821		95.52		A		Sangat Baik	
U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		3.811		95.27		A		Sangat Baik	
U3. Waktu Penyelesaian		3.756		93.91		A		Sangat Baik	
U4. Biaya/Tarif		3.955		98.88		A		Sangat Baik	
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		3.781		94.53		A		Sangat Baik	
U6. Kompetensi Pelaksana		3.881		97.01		A		Sangat Baik	
U7. Perilaku Pelaksana		3.891		97.26		A		Sangat Baik	
U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		3.786		94.65		A		Sangat Baik	

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,756;
2. Selanjutnya Sarana dan Prasarana mendapat nilai terendah kedua yakni 3,727;
3. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai, 3,786;
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya, mencapai 3,955

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 :

- “Area parkir kurang luas dan terlalu penuh, parkir berbayar”
- “Toilet di gedung lokasi pelatihan kurang bersih”
- “Waktu pelaksanaan diklat mundur/molor tdk sesuai roundup”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Terkait tempat parkir yang sempit dikarena pelaksanaan diklat dilakukan secara onsite atau diluar balai diklat Industri Makassar, sehingga kedepannya butuh pengecekan kembali terkait fasilitas pendukung seperti tempat parkir dan lainnya
- Fasilitas yang kurang bersih dan rusak biasanya terjadi saat pelaksanaan diklat padat, sehingga kadang masih ada kerusakan yang belum di perbaiki, kembai digunakan fasilitasnya
- Ketidak sesuaian antara jadwal dan realisasi waktu mulai diklat kadang terjadi dikarenakan masih banyaknya peserta yang belum datang saat kegiatan sudah akan dimulai sehingga waktu mulai menjadi molor

4.2 Rencana Tindak Lanjut

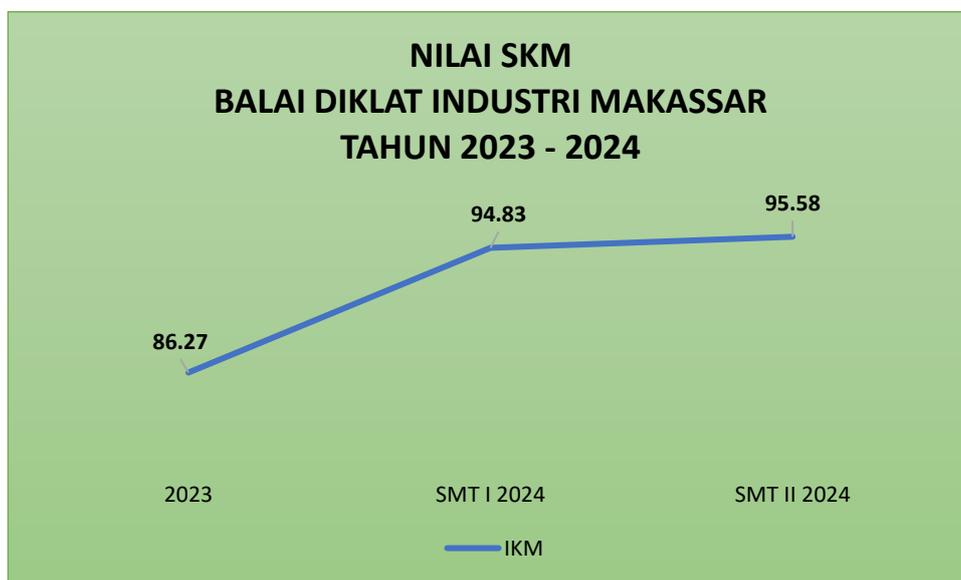
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui kegiatan Temu Industri yang akan dilaksanakan pada 18 - 20 Desember 2024. 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	Sosialisasi terkait waktu dan jadwal diklat untuk tepat waktu baik kepada panitia, pengajar maupun peserta	√	√	√	√	Penyelenggara Diklat
2	Perbaikan Sarana dan Prasarana	Perlu dilakukan perbaikan sarana dan prasarana pendukung khususnya fasilitas asrama, toilet, workshop dan ruang belajar			√	√	Pengelola BMN, Tata Usaha
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>penanganan pengaduan, saran dari pelanggan</i>	√		√		SDM/Kepegawaian

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 Diklat Industri Makassar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Balai Diklat Industri Makassar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Diklat Industri Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 95,58. Nilai SKM Balai Diklat Industri Makassar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik tahun 2023 dan 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, perbaikan sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana serta Perilaku Pelaksana.

Makassar, 4 Desember 2024

Kepala Balai Diklat Industri Makassar



(Euis Ratnasari, S.T.M.S.E.)

NIP 197804282005022001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Permen PAN & RB No.14 Tahun 2017 dan sebagai Upaya peningkatan kualitas pelayanan, BDI Makassar berkewajiban melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala (Semester II)

Kami meminta kesediaan Bapak/Ibu Alumni Diklat 3In1 BDI Makassar & Tenant Inkubis Tahun 2024 untuk meluangkan waktunya mengisi Survey tersebut secara lengkap. Atas Kesediannya Kami Ucapkan terima kasih.

[IKUT SURVEI](#)

Survei Kepuasan Masyarakat

DATA RESPONDEN -

Layanan Survei *

Nama Lengkap *

Usia *

Jenis Kelamin *

Pendidikan Terakhir *

Status *

Nomor WA *

[← Kembali](#) [Selanjutnya →](#)

Survei Kepuasan Masyarakat



PERTANYAAN UNSUR

U1. Bagaimana menurut Saudara tentang persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, apakah telah sesuai dengan SOP ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

U2. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BDI Makassar?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

T1. Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pelayanan Unit ini?

- Petugas Pelayanan
- Website
- Call Center
- Sosial Media

T3. Alasan memilih Tidak Jelas/Kurang Jelas pada T2

Masukkan Jawaban Anda ...

U3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di BDI Makassar?

- Tidak Tepat
- Kurang Tepat
- Tepat
- Sangat Tepat

U4. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya pelayanan di BDI Makassar?

- Tidak Sesuai
- Sesuai

T4. Jika TIDAK SESUAI DENGAN KETENTUAN, biaya apa yang dibebankan kepada Saudara?

Masukkan Jawaban Anda ...

T5. Jika TIDAK SESUAI DENGAN KETENTUAN, berapa besar biaya yang Saudara bayarkan?

Masukkan Jawaban Anda ...

U5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan antara ketentuan dengan hasil yang diberikan oleh BDI Makassar?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

U6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?

- Tidak Mampu
- Kurang Mampu
- Mampu
- Sangat Mampu

U7. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap atau perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

U8. Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan akses layanan pengaduan di Unit ini?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

T6. Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/pengaduan di Unit ini?

- Tidak
- Ya

T7. Jika YA, Berkaitan dengan apa isi keluhan/pengaduan yang Saudara sampaikan?

- Persyaratan Pelayanan
- Prosedur Pelayanan
- Ketepatan Waktu Penyelesaian
- Biaya/Tarif
- Petugas Pelayanan
- Sarana dan Prasarana
- Lainnya
- Lainnya

T8. Jika YA, Uraikan isi pengaduan yang pernah Saudara sampaikan

Masukkan Jawaban Anda ...

T9. Jika YA, Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap keluhan/pengaduan yang disampaikan?

- Tidak Tanggap
- Kurang Tanggap
-

Sangat Tanggap

T10. Alasan memilih Tidak Tanggap/Kurang Tanggap pada T9

Masukkan Jawaban Anda ...

T11. Jika YA, Apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan telah sesuai dengan yang Saudara harapkan ?

Tidak Sesuai

Sesuai

T12. Alasan memilih Tidak Sesuai pada T11

Masukkan Jawaban Anda ...

U9.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Ruang Tunggu Unit Pelayanan kami?

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

U9.2. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Toilet Unit Pelayanan kami?

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

U9.3. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Fasilitas untuk disabilitas Unit Pelayanan kami?

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

U9.4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Tempat Parkir di Unit Pelayanan kami?

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

U9.5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Sarana Keamanan (pemeriksaan masuk gedung, penitipan barang, dll) di Unit Pelayanan kami?

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

U9.6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Kantin di Unit Pelayanan kami?

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

T13. Jika ADA, inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Unit Pelayanan kami?

Masukkan Jawaban Anda ...

T14. Jelaskan alasan dari inovasi pelayanan yang Saudara harapkan

Masukkan Jawaban Anda ...

T15. Apakah Saudara pernah melihat dan/atau mendengar adanya praktek KKN di BDI Makassar?

- Tidak Pernah
- Jarang
- Kadang - Kadang
- Sering
- Selalu

T16. Secara umum, menurut Saudara apakah dalam Pelayanan (Diklat 3In1/Inkubator Bisnis) di BDI Makassar masih terdapat praktek KKN?

- Tidak Pernah
- Jarang
- Kadang - Kadang
- Sering
- Selalu

← Kembali

Selanjutnya →

Survei Kepuasan Masyarakat

SARAN -

Saran / Opini Anda

Masukkan saran atau opini anda terhadap survei ini ...

* Inputan form saran tidak dapat menggunakan tanda baca!

← Kembali
Selanjutnya →

2. Hasil Olah Data SKM

Persepsi

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9.1	U9.2	U9.3	U9.4	U9.5	U9.6
TOTAL	768	766	755	795	760	780	782	761	758	739	750	742	756	750
Jumlah Kuesioner	201	201	201	201	201	201	201	201	201	201	201	201	201	201
Rata-Rata	3.821	3.811	3.756	3.955	3.781	3.881	3.891	3.786	3.771	3.677	3.731	3.692	3.761	3.731
Nilai per Unsur	3.821	3.811	3.756	3.955	3.781	3.881	3.891	3.786	3.727					
Rata-Rata * Bobot	0.425	0.423	0.417	0.439	0.42	0.431	0.432	0.421	0.414					
Nilai Rata2 Tertimbang	3.823													
IKM	95.58													
MUTU PELAYANAN	A													
KATEGORI	Sangat Baik													

Unsur	↑↓	Nilai interval (Ni)	↑↓	Nilai Interval Konversi (NIK)	↑↓	Mutu Pelayanan (x)	↑↓	Kinerja Unit Pelayanan (y)	↑↓
U1. Persyaratan		3.821		95.52		A		Sangat Baik	
U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		3.811		95.27		A		Sangat Baik	
U3. Waktu Penyelesaian		3.756		93.91		A		Sangat Baik	
U4. Biaya/Tarif		3.955		98.88		A		Sangat Baik	
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		3.781		94.53		A		Sangat Baik	
U6. Kompetensi Pelaksana		3.881		97.01		A		Sangat Baik	
U7. Perilaku Pelaksana		3.891		97.26		A		Sangat Baik	
U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		3.786		94.65		A		Sangat Baik	
U9. Sarana dan Prasarana		3.727		93.18		A		Sangat Baik	

Showing 1 to 9 of 9 entries

[Tabel Nilai IKM Berdasarkan Rancangan Nomor 14 Tahun 2017](#)

Previous **1** Next

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





4. Laporan Hasil Tindakan Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester I Tahun 2024**



**Balai Diklat Industri Makassar
Kementerian Perindustrian Republik Indonesia
Tahun 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Diklat Industri Makassar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Diklat Industri Makassar periode Semester I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode semester I Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,74	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,68	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,62	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,98	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,72	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,84	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,76	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

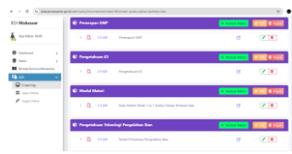
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.1 Perbaikan performa aplikasi pendaftaran peserta diklat (SIDIA) serta penambahan E-Learning pada aplikasi			√	√	Penyelenggara Diklat, Instruktur & TIM IT Aplikasi pusat
2	Waktu Penyelesaian	2.1 waktu pelaksanaan diklat				√	Penyelenggara Diklat
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.1 Rencana Penambahan skema diklat baru			√	√	Seluruh Tim Kerja
4	Persyaratan	4.1 Syarat Peserta Diklat dari Maximal usia 35 tahun menjadi 45 tahun			√	√	Penyelenggara Diklat
5	Sarana dan Prasarana	5.1 Perbaikan Sarana asrama, aula, ruang belajar, workshop dan toilet				√	Tata Usaha, Pengelola BMN, Pengelola Asrama dan PPK

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Perbaikan performa aplikasi pendaftaran peserta diklat (SIDIA) serta penambahan E-Learning pada aplikasi	Sudah	Tim Penyelenggara berkoordinasi dengan TIM IT, selanjutnya instruktur/pengajar melakukan pengisian materi pada e-learning		Butuh banyak waktu untuk melakukan update konten atau penamahan materi e-learning
2	2.1 waktu pelaksanaan diklat	sudah	Koordinasi antara penyelenggara diklat dengan manajemen dan pusat	-	Untuk penambahan hari pelaksanaan diklat tidak dapat ditambah, maksimal 7 hari untuk diklat aneka olahan dan 10 hari untuk diklat operator pengolahan

					rumput laut dan kakao
3	3.1 Rencana Penambahan skema diklat baru	Sudah	Telah dilakukan kegiatan FGD skema Pengujian Citarasa Kopi dan FGD pemrosesan makanan kering	 <p>FGD Cupping</p>  <p>FGD Makanan Kering</p>	Pelaksanaan FGD Berjalan lancar
4	4.1 Syarat Peserta Diklat dari Maximal usia 35 tahun menjadi 45 tahun	Sudah	Melihat masih tingginya minat belajar untuk usia diatas 35 tahun, maka mulai semester II dilakukan perubahan terkait batas usia peserta diklat menjadi maximal 45 tahun	<p>Syarat sebelum revisi</p> 	Sosialisasi ulang ke stakeholder terkait perubahan syarat usia calon peserta

				<p>Syarat Semester II</p> 	
5	5.1 Perbaikan Sarana asrama, aula, ruang belajar, workshop dan toilet	Sudah	Beberapa Fasilitas perlu dilakukan perbaikam sejak tahun 2023, akan tetapi karena terkendala anggaran, sehingga baru bisa dilakukan pada semester II tahun 2024	 <p>Ruang Rapat Sebelum di Perbaiki</p>  <p>Ruang rapat setelah Renov</p>	Kendalanya, memakan waktu yang lama sehingga, ada beberapa agenda terpaksa dilaksanakan di ruangan yang lebih sempit

				 <p>Bukti bongkaran dan perbaikan ruang belajar</p>	
--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai Diklat Industri Makassar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 98% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum selesai atau telah ditindaklanjuti tetapi belum rampung sepenuhnya diantaranya, ruang belajar peserta diklat, workshop barista dan fasilitas toilet.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Perbaikan Fasilitas	Penyesuaian anggaran dan waktu pelaksanaan	6 bulan	Tata Usaha, PPK dan Pengelola BMN	Kontraktor (Pihak Eksternal)

Makassar, 4 Desember 2024

Kepala Balai Diklat Industri Makassar



(Euis Ratnasari, S.T.M.S.E.)

NIP 197804282005022001