



Makassar, 6 Agustus 2024

Nomor : B/1759/BPSDMI/BDI-Makassar/LP/VIII/2024
Lampiran : 1
Hal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I
Tahun 2024

Yth.

Bapak Plh. Kepala Biro Hubungan Masyarakat

Kementerian Perindustrian

Cq. Bapak Sekretaris Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri

Di

Jakarta

Menindaklanjuti Nota Dinas Kepala Biro Hubungan Masyarakat No: 1025/SJ-IND.5/LP/VI/2024 perihal Laporan Bimbingan Teknis Survey Kepuasan Masyarakat Generik, berikut kami sampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2024 pada unit kerja Balai Diklat Industri Makassar.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

a.n Kepala Balai Diklat Industri Makassar
Kepala Subbagian Tata Usaha



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I

TAHUN 2024

**BALAI DIKLAT INDUSTRI
MAKASSAR**



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI MAKASSAR
SEMESTER I TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

2. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

3. Metodologi

3.1 Populasi

Populasi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah penyelenggara pelayanan publik, yaitu instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk BUMN/BUMD dan BHMN menyesuaikan dengan lingkup yang akan disurvei.

3.2 Sampel

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ditentukan dengan menggunakan perhitungan Krejcie and Morgan sebagai berikut:

Rumus Krejcie dan Morgan:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, (taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)

N = Populasi

P = Q = 0,5 (populasi menyebar normal)

d = 0,05

Sehingga dari pelaksanaan survei yang dilakukan, jumlah responden yang diperoleh adalah 370 responden.

3.3 Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan.

5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

BAB II

ANALISIS

1. Jenis Pelayanan

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Makassar

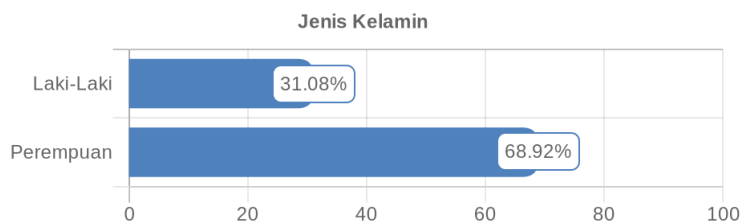
Tabel 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Pendidikan dan Pelatihan Three In One (Diklat 3 In 1)	370	100%
TOTAL		370	100%

2. Profil Responden

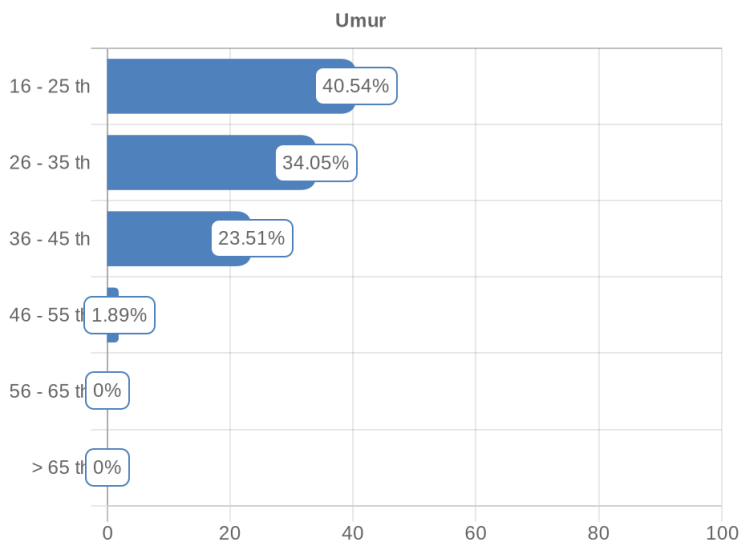
Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Makassar

2.1 Jenis Kelamin



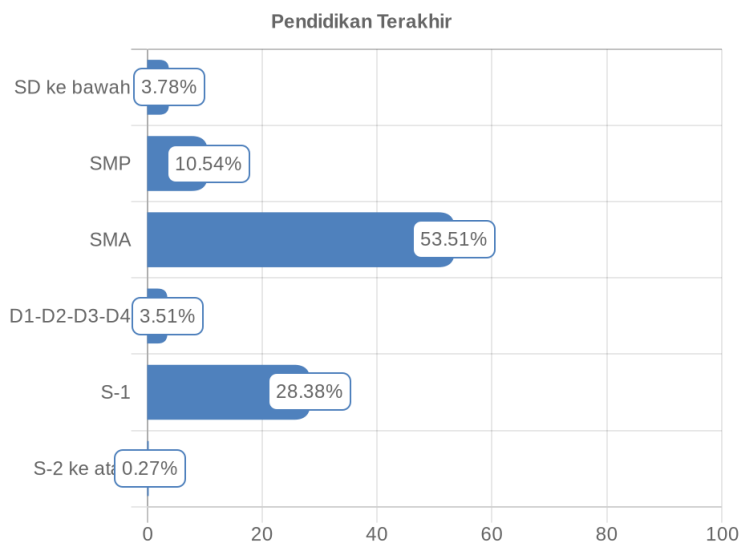
Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2.2 Umur



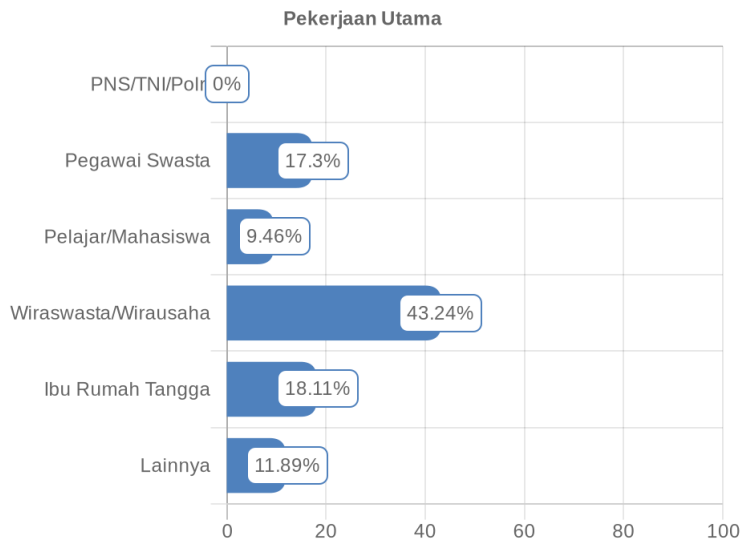
Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

2.3 Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

2.4 Pekerjaan Utama



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

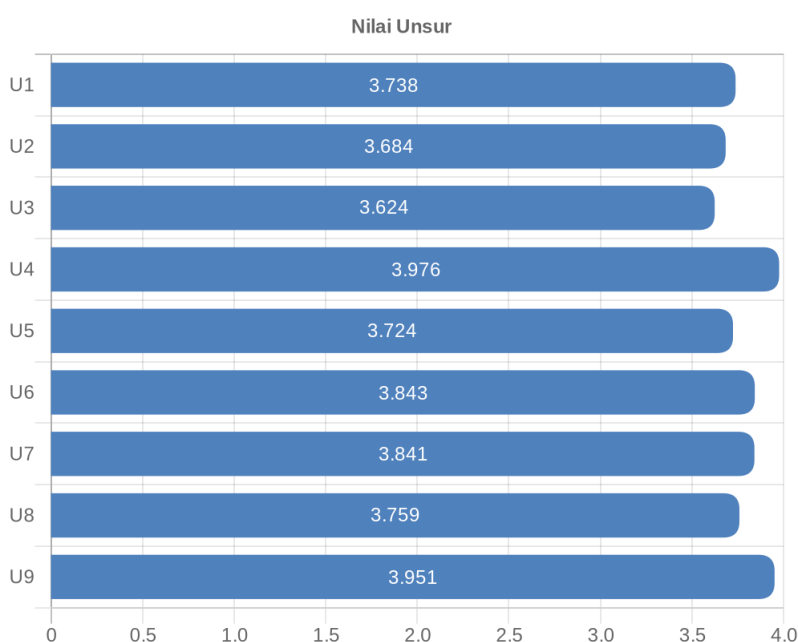
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Industri Makassar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **94.83**, dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Unsur Balai Diklat Industri Makassar

No	Unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.74	Sangat Baik
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.68	Sangat Baik
3	U3. Waktu Penyelesaian	3.62	Sangat Baik
4	U4. Biaya/Tarif	3.98	Sangat Baik
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.72	Sangat Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.84	Sangat Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana	3.84	Sangat Baik
8	U8. Sarana dan Prasarana	3.76	Sangat Baik

9	U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.95	Sangat Baik
Nilai IKM		3.793	Sangat Baik
Nilai Konversi		94.83	Sangat Baik

Nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Makassar dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

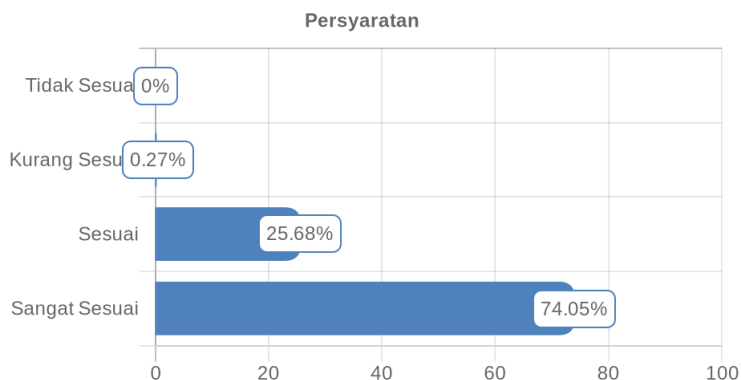


Gambar 5. Grafik Unsur Balai Diklat Industri Makassar

4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kondisi Unit Pelayanan Publik pada Balai Diklat Industri Makassar yang nantinya dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Pada pembahasan ini akan dijelaskan terkait persentase jawaban pada masing-masing unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

U1. Persyaratan

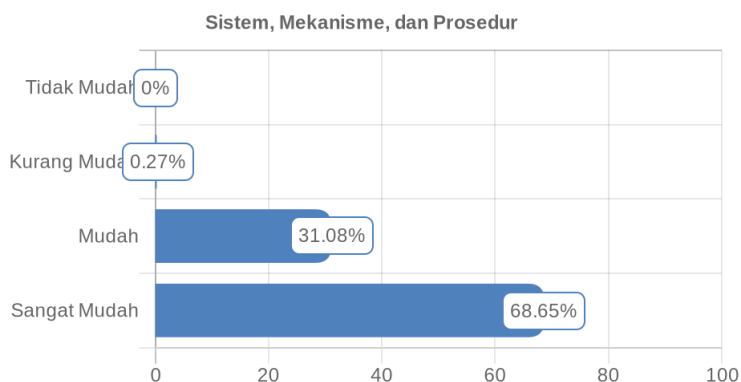


Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	1	0.27%
3	Sesuai	95	25.68%
4	Sangat Sesuai	274	74.05%
TOTAL		370	100%

U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

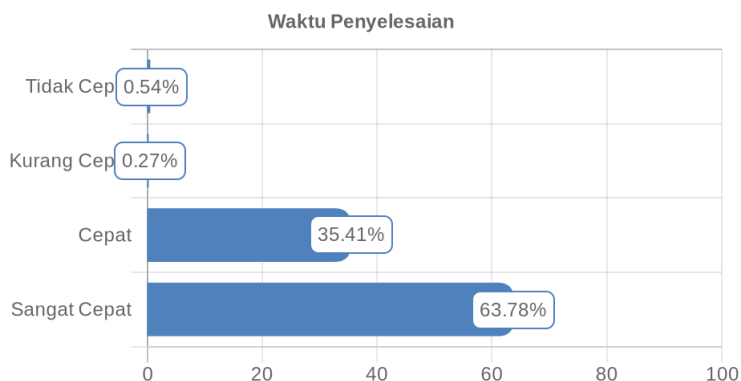


Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	1	0.27%
3	Mudah	115	31.08%
4	Sangat Mudah	254	68.65%
TOTAL		370	100%

U3. Waktu Penyelesaian

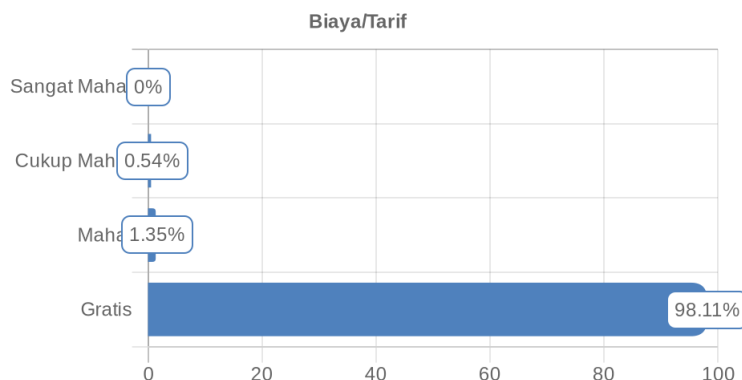


Gambar 8. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu Penyelesaian

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	2	0.54%
2	Kurang Cepat	1	0.27%
3	Cepat	131	35.41%
4	Sangat Cepat	236	63.78%
TOTAL		370	100%

U4. Biaya/Tarif

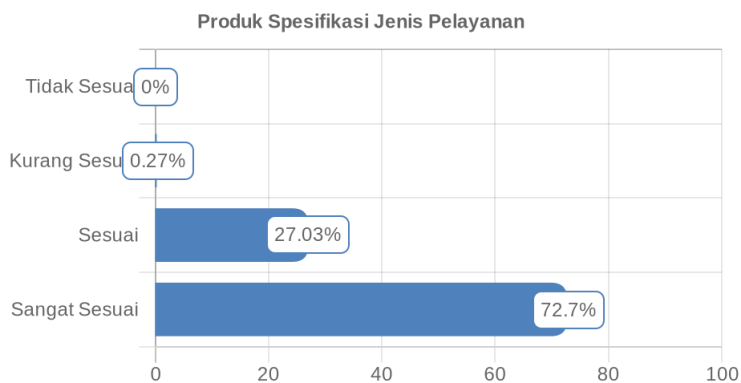


Gambar 9. Grafik Unsur Biaya/Tarif

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Biaya/Tarif

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Mahal	0	0%
2	Cukup Mahal	2	0.54%
3	Mahal	5	1.35%
4	Gratis	363	98.11%
TOTAL		370	100%

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

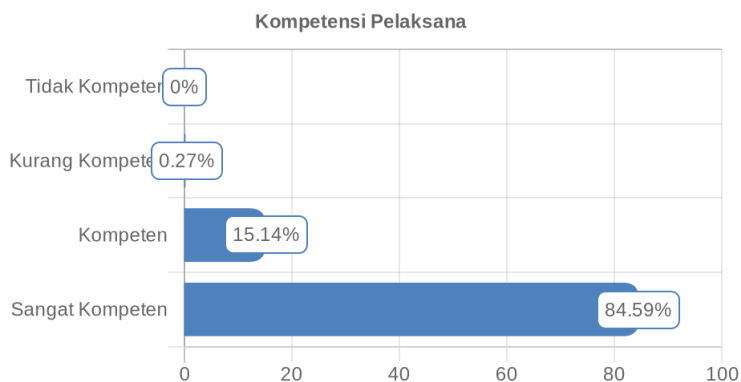


Gambar 10. Grafik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	1	0.27%
3	Sesuai	100	27.03%
4	Sangat Sesuai	269	72.7%
TOTAL		370	100%

U6. Kompetensi Pelaksana

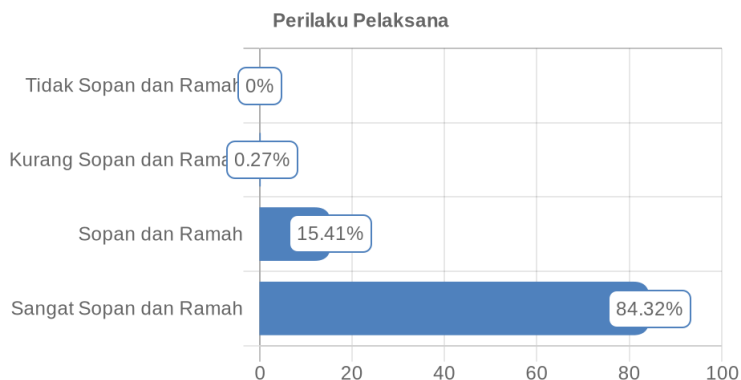


Gambar 11. Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	1	0.27%
3	Kompeten	56	15.14%
4	Sangat Kompeten	313	84.59%
TOTAL		370	100%

U7. Perilaku Pelaksana



Gambar 12. Grafik Unsur Perilaku Pelaksana

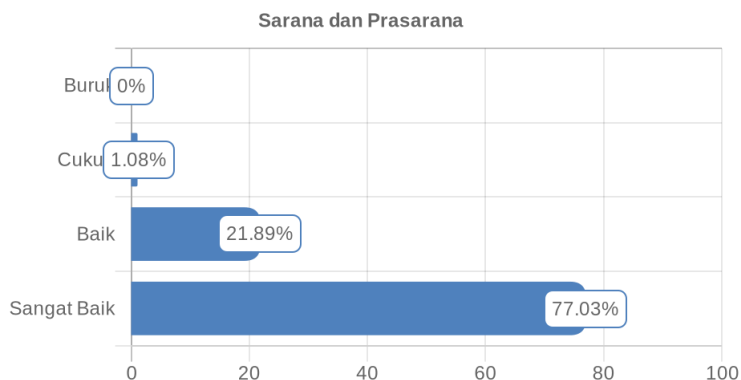
Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0%
2	Kurang Sopan dan Ramah	1	0.27%
3	Sopan dan Ramah	57	15.41%
4	Sangat Sopan dan Ramah	312	84.32%
TOTAL		370	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Perilaku Pelaksana

- Sopan dan ramah

U8. Sarana dan Prasarana

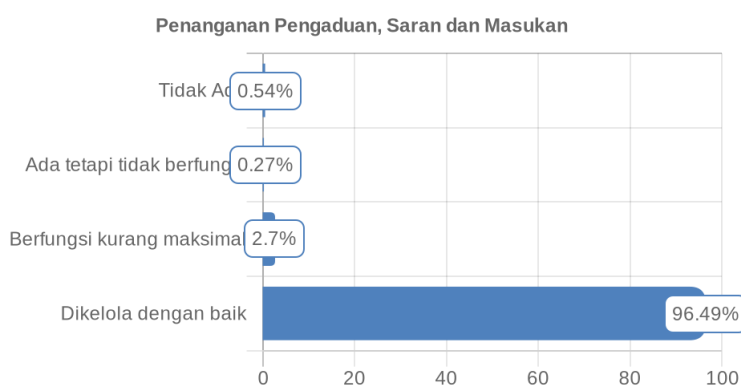


Gambar 13. Grafik Unsur Sarana dan Prasarana

Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	4	1.08%
3	Baik	81	21.89%
4	Sangat Baik	285	77.03%
TOTAL		370	100%

U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 14. Grafik Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Ada	2	0.54%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	1	0.27%
3	Berfungsi kurang maksimal	10	2.7%
4	Dikelola dengan baik	357	96.49%
TOTAL		370	100%

5. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Makassar sebagai berikut:

Tabel 12. Saran Responden

No	Saran
1	Sangat membantu para wirausaha dalam pengembangan kualitas dan kuantitas yang sangat kompeten.
2	Selama kegiatan berlangsung tdk ada kendala, mentor yg Baik ,ramah, banyak ilmu yang kami dapatkan, Terimakasih.
3	Cukup baik dn bagus
4	Pelatihannya sering sering diadakan
5	Sangat memuaskan dengan ilmu yg di berikan.
6	sangat baik
7	Everything is Good
8	pelaksanaan diklat baik
9	Lebih baik lagi kedepannya

10	Selama kegiatan berjalan dengan baik, mentor sangat Ramah kalau bisa di permantap lagi
11	Sangat baik
12	Semuanya sangat baik
13	Saran saya karena diklat 3 in 1 sangat bermanfaat untuk kami pelaku usaha yg ingin lebih meningkatkan mutu usaha kami, mohon kiranya agar tidak dibatasi bahwa hanya dapat mengikuti 1 kali pelatihan saja, mungkin hari ini kami mengikuti pengolahan ikan maka kami dapat menambah pengetahuan atau jenis usaha baru berharap ketika ada pelatihan olahan lain kami masih dapat mengikuti agar tdk menutup kemungkinan kami dapat menambah pengetahuan utk menambah jenis usaha kami. Terima kasih atas perhatiannya.
14	Sangat Memuaskan, Terima kasih.
15	Pelaksanaan pelatihan diklat 3 in 1 yang diadakan oleh BDI Makassar sangat bermanfaat bagi peserta diklat dan ilmunya bisa dikembangkan sendiri. Selain mendapat ilmu baru, kami juga dapat teman dari berbagai asal. Terimakasih untuk pelaksana dan para mentor yang bersedia membagi ilmunya dengan kami.
16	Tingkatkan lagi pelayanannya
17	Menurut saya bagus sih ada kegiatan kaya Begini karena kita dapat pengetahuan baru lagi, ternyata ikan dapat di olah menjadi berbagai jenis makanan jadi kita tidak akan bosan makan ikan karena dapat di olah jadi makanan lain
18	Bermanfaat banget ilmunya setelah ikut di bdi, semoga ada kls baru lg
19	Sangat puas dan semoga kedepannya bisa menggunakan tempat pelatihan yang lebih luas lagi
20	Orang nya ramah, baik, dan sopan.
21	Tingkatkan dan terus kembangkan ilmunya
22	Di kembangkan lagi
23	Dari awal hingga berakhirnya diklat BDI, pelayanan sangat memuaskan, di berikan pemateri yang kompeten dan panitia juga sangat handal dalam menangani tugas.
24	Bisa diadakan kembali dengan materi yg lain
25	Sangat memuaskan dalam bimbingan DIKLAT makassar. 3in1 sukses selalu Terlatih kompeten siap bekerja
26	Sangat baik dan mudah di mengerti
27	Sangat baik

28	Sangat memuaskan mengikuti DIKLAT 3in1 Makasar sukses dan jaya selalu
29	Agar dapat berkembang lebih baik lagi kedepannya..
30	Memberikan lebih banyak lagi program progam atau kegiatan yg belum kita ketahui agar lapangan pekerjaan selalu ada dalam bentuk usaha kecil.
31	Sangattvbaguss
32	Terus memberikan wadah kepada masyarakat khusus nya anak muda, dan terus mengabdikan
33	Semoga kedepannya making optimal
34	sangat baik dan cukup dipahami
35	Semoga BDI terus menjalankan program dengan baik dan berjalan lancar terus kegiatannya semoga kesiapan di setiap proses itu bisa di mantapkan lagi
36	Sangat mengesankan
37	Semoga dpt membantu umkm kecil
38	Terimakasih atas di adakannya pelatihan ini, pelatihan ini sangat memberi kepuasan bagi kami yang ingin belajar dlam mengolah ikan
39	Saat pelaksanaan praktek terdapat kekurangan peralatan yg digunakan
40	Dalam pelayanan dan pelatihan yang didapatkan sudah sangat baik. Dan materi yang di bawaakan bisa di pahami.
41	Kerennn...luar biasa
42	Sangat bagus dan memuaskan, dalam rangka diklat 3in1
43	Lebih di tingkatkan lagi dalam tujuan mensejahterakan anak anak mudah dalam bermotivasi dalam krrya dan kinerja yang bisa di dapatkan
44	Sangat baik dan bnyak membantu buat kita smua dan membuat kita jd lebih berpengalaman dan bermaaf ilmux yg dpt dan kami smua byk mengucapkan terimah kasih yg sdh menyelegarakan kegiatan ini smoga sllu berjln utlk selanjutx , buat bpk ibu yg sdh membimbing kami dan sdh mengajarkan kami tau carax sampai bisa kami ucapkan byk terimakasih smuax smoga bpk ibu smuaxh sehat dan umur pjng dan di murahkan rezekix Amin .
45	Sangat baik
46	Sangat membantu sekali kepada para peserta atas pembelajaran yang ada didalam pelatihan, dan sangat beredukasi kepada masyarakat yang belum paham akan beberapa tentang pengetahuan. Saya harap bisa diteruskan dan dilanjutkan pelatihan seperti ini karna sangat membantu para masyarakat yang ingin membangun usaha ataupun yang

	sudah membangun usaha namun belum memiliki knowledge.
47	Lebih di maksimalkan lagi
48	Sangat baik
49	Semoga kedepannya pelayanan nya bisa lebih baik lagi. Tetap semangat ,
50	Masih mau ikut diklat lagi di BDI Makassar
51	Tetap menjadi sarana yg baik untuk para anak muda yg ingin mengetahui dan memahami pontensi industri yang ada di indonesia,semangat
52	Peralatan setelah pelatihan perlu dikasi ke peserta dalam mengembangkan usahanya
53	Manfaatkan sarana milik lembaga pemerintah lain agar dapat menekan biaya operasional sehingga dana dapat dijadikan kegiatan lagi untuk pelatihan. Selain itu, saya berpikir akan lebih baik jika setelah adanya kegiatan pelatihan, peserta dapat diarahkan mengikuti job fair atau akses ke pembiayaan UMKM. Terima kasih, sukses terus BDI
54	Mungkin saran dari saya hanya kurang dari pralatan masak memasak..karna kurang tersedianya agak merepotkan kami membawa kelokasi tempat kami latihan.. Apalagi jarak rumah dan lokasi pelatihan lumayan jauh.. Dan selebihnya sangat baik dan memuaskan.. Dari pelatihan ini kami banyak dapat pengalaman, silaturahmi sesama teman dan tentunya sangat bermanfaat juga berguna untuk kami,, terimah kasih banyak untuk seluruh panitia yang sudah melatih kami dengan kesopanan.. Keramahan dan penjelasan yang mudah di cerna,, sekali lagi terimah kasih untuk seluruh panitia sangat baik dan ramah,, love you sehat selalu semoga bisa bertemu di lain waktu.. Aamiin
55	Sangat baik
56	Sudah baik
57	Semoga kegiatan seperti ini lebih baik lagi
58	Semoga kedepannya dapat lebih baik lagi
59	Duh, masih mau ikut lagi bolehkah?
60	Kalo bisa di adakan lagi pelatihan pelatihan try in one agar teman teman yang lain bisa juga mempelajari olahan try in one.
61	Sangat baik dan bgus
62	Semoga diadakan lagi pelatihan BDI Makassar di Sidrap
63	Semoga ada kesempatan untuk mengadakan kembali program ini dengan suasana lebih baik dari ini dan mungkin bisa membuat beberapa pilihan kompetensi
64	kualitas kita berkelas tingkatkan terus pembinaan dan pendidikan nya sesuai era

	kekinian.Semangat BDI
65	Semoga kedepanya lebih baik lagi
66	Assalamualaikum...Selalu semangat dalam menjalankan segala hal tentang bagaimana bermasyarakat, kita harus ramah lingkungan.
67	Mantap
68	Tidak ada
69	Semoga Kegiatan Tersebut akan terus Berlanjut, dan Terus Dilatih Oleh Para Narasumber Yang Semakin Kompeten dibidannya, dan semoga kegiatan Ini bisa Terus Menjangkau Kepelosok2 Desa yang ada di Sulawesi, Sehingga Dapat terus Melahirkan Generasi entrepreneur Muda Dan Dapat Menciptakan Pemuda2 Yang Sukses, yang Dapat menciptakan Lapangan Kerja Dan Mengurangi tingkat Pengangguran
70	Semoga pelayanannya tetap bahkan lebih baik dri sebelumnya
71	Terima kasih kepada BDI Makassar yang telah memberikan pelayanan terbaik, bebas pungli dan bebas gratifikasiSukses selalu BDI makassar
72	Ok
73	Kegiatan ini sangat bermanfaat, cuma sayangnya hanya berkesempatan sekali saja untuk mengikutinya
74	Lebih cepat untuk pengiriman sertifikat nya.
75	Sangat Memuaskan
76	Semoga selalu sukses dalam menjalankan pelayanan masyarakat. Trimakasi untuk semua ilmu yg diberikan oleh pembimbing selama kegiatan berlangsung.
77	Sangat bagus
78	Terbaik
79	kegiatan ini bagus untuk berlatih atau belajar dalam hal2 baru
80	Semoga kedepannya bisa lebih baik dari sebelumnya
81	Mantap
82	Suatu kebersyukuran bagi kami untuk mendapatkan pelatihan yang diadakan tempo hari di desa kami. Dan kedepannya makin kompeten serta masih ada kelanjutan dari pelatihan 3 in 1.
83	Dengan Adanya Pelatihan inii , Diklat 3 in 1 sangat Berperan penting dlm Meningkatkan Kualitas SDM yang Kompeten

84	Praktek produkx ditambah lg
85	Kalau boleh, di adakan kembali diklat yang seperti ini dan juga di berikan bantuan kepada pelaku usaha sebagai modal usaha mereka.
86	tidak ada
87	Kami sangat puas dengan Diklat 3 ini 1 yang terlaksana pada tanggal 27 sampai 29 Juni 2024 , kami sudah mengerti tentang smua pembelajaran yang sudah kami terima sekian dan terimakasih.
88	Sangat baik dan sangat memuaskan,dan mendapatkan tambahan pengetahuan.
89	Sangatt baik
90	Sangat baik dan semoga kedepannya Diklat ini tetap masi ada untuk tingkat2 selanjutnya
91	Baik
92	Sangat baik
93	Sangat bermanfaat.
94	Sangat Baik
95	Pelayanan yg sangat baik dan totalitas dalam menyelenggarakan kegiatan ini sehingga semua bisa berjalan dengan baik sesuai harapan.
96	SUKSES TERUS
97	Makasi ibu telah membimbing kami denk baik,,dan memberi kami ilmu yg tidak bisa kami lupakan..
98	kalau bisa lebih sering lagi buat pelatihan seperti ini, biar kami lebih banyak memiliki kesempatan untuk bisa mendapat kan pengetahuan, ilmu serta pengalaman yang sebelum nya belum kami temui di tempat lain.terima kasih BDI MAKASAR.
99	Mantap lebih di tinggkatkan
100	Saran saya agar supaya Diklat ini tetap berlanjut dan bekerja sama dengan perusahaan kami
101	Sanggat bermanfaat bagi saya apa yg saya blum mengerti bisa dpat saya mengerti
102	Tidak ada saran, semua sesuai
103	Saya sangat puas dengan pelayanan para asesor pan pembimbing saya
104	Bagus..

105	Saya sangat senang dengan layanan yang diberikan
106	Perfect
107	Survey nya bagus
108	Mantap dan Bagus Dari yg Belum tau Menjadi tau
109	Untuk kedepan semoga masih bisa kerjasama lagi
110	SEMOGA BISA LEBIH BERKEMBANG LAGI
111	Saya sangat merasa puas dengan adanya DIKLAT 3in1 Pengolahan Ikan Tuna Segar Beku, Karna dari Diklat ini kami para peserta banyak mendapat pengetahuan serta lebih menyadari betapa pentingnya pengolahan penerimaan bahan baku dengan baik dan benar. Saran dan harapan saya semoga DIKLAT 3in1 ini yang telah di selenggarakan oleh Bdi Makassar semoga tetap berjaya dan semakin berkembang. Dan saya juga berterima kasih bagi bpk ibu serta anggota anggota lainnya yang telah turut ikut dalam pelaksanaan DIKLAT 3in1 ini sekali lagi saya secara pribadi mengucapkan banyak banyak terima kasih.
112	Sangat memuaskan
113	Tidak ada saran. hanya terima kasih buat ibu bapak yg sudah memberikan saya kelulusan dalam diklat 3 in 1. terima kasih atas ilmunya juga. Sehat selalu buat bapak ibu.
114	Semoga Balai Diklat Industri Makasar Lebih Sukses
115	Sanga bagus aekali
116	sangat memuaskan
117	Sangat memuaskan
118	Semoga kedepannya layanan diklat ini lebih sering diadakan. Supaya karyawan lain bisa dapat merasakan manfaatnya
119	Inshallah bisa berjumpa lagi
120	Sangat sempurna.
121	Semoga kedepannya pelaksanaan DIKLAT akan lebih baik dan sukses untuk kedepannya. Sukses dan jaya terus. Diklat 3 in 1. TERLATIH, KOMPOTEN, SIAP BEKERJA
122	Pelatihan ini sangat baik untuk kinerja karyawan di masa yg akan datang
123	Ok mantap
124	Sangat memuaskan.

125	sangat bagus
126	Sagat bagus.dan teliti,
127	Semoga tahun depan bisa bekerjasama lagi dengan PT. DELTA PASIFIC INDOTUNA
128	Sangat berterimakasih
129	Semoga diadakan setiap setahun sekali untuk bisa menambab wawasan seluruh karyawan.
130	Sangat memuaskan dan bisa membawa wawasan
131	sangat baik
132	Berharap dengan ada nya kompetensi ini diharapkan pekerja bisa dinaikkan statusnya menjadi karyawan. Sehingga rasa tanggung jawab semakin tinggi. Terutama pekerja yang memiliki ijazah sarjana dan sudah memiliki sertifikasi kompetensi BDI.
133	Semoga lebih baik dan semakin sukses BDI Makasar.
134	Memuaskan
135	Sangat baik dalam menjalankannya
136	Smogah semakin banyak yg berkompoten setelah mengikuti Diklat
137	Sangat baik
138	Sangat memuaskan
139	Semoga lebih baik dan semakin sukses...
140	Sangat baik
141	Mantap
142	Sangat memuaskan
143	Pemberian materi sangat menarik dan mudah untuk dipahami
144	Pelatihan ini sangat sangat bagus, banyak memberikan manfaat dan ilmu, pokonya pelatihan ini sangat sangat luar biasa
145	Semoga apa yg di pelajari akan bermanfaat untuk ke depannya
146	Lebih meningkatkan lagi agar semua kalangan bisaengetahui cara memproses ikan tuna bekuSelebihnya saya sangat puas dengan adanya Diklat 3 in 1
147	Sebuah tanggapan terhadap suatu hal yang di sertai dengan memberi kesempatan bagi orang yang mendapatkannya untuk berkembang.

148	Keren pokoknya
149	Semoga lebih maju dan berkembang
150	Semoga diadakan lagi diklatnya dalam tahun ini untuk lebih meningkatkan kompetensi kami sebagai peserta
151	Untuk Pelatihan Desain Kemasan Pangan, dapat ditambahkan materi kemasan untuk produk cair, seperti kemasan minyak goreng
152	Attitude petugas kantin saja yg mohon di perbaiki
153	Tetap terus maju dan selalu menciptakan pelatihan pelatihan yang menghasilkan generasi pekerjaan masa depan
154jaya terus bdi Makassar.....
155	Bdi selalu memberikan hal baik bagi pemuda
156	Semoga BDI semakin sukses dan membuat masyarakat menjadi lebih baik lagi
157	Saran saya semoga coachnya bisa ditambah lagi agar peserta dapat leluasa bertanya.
158	Selalu meningkatkan pelayanan yang lebih baik
159	Bagus sekali kak
160	Mudah dipahami
161	Semoga lebih baik dan tetap baik.
162	Dengan adanya Diklat seperti ini bisa mengurangi pengangguran bagi masyarakat
163	Menurut saya pelatihan yang diberikan oleh BDI Makassar terlaksana dengan baik karena difasilitasi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Serta pelayanan yang diberikan oleh seluruh staff yang bertugas sangat ramah dan kompeten. Pertahankan.
164	Pelatihan Diklat 3 in 1 ini sangat membantu kami dalam pengetahuan pengolahan bahan baku untuk di jadikan suatu ide jualan bagi kami..Semoga kami di beri kesempatan lagi untuk mengikuti pelatihan2 diklat 3 ini 1 yg lainnya Terima kasih
165	Semua bagus dan pelayanannya memuaskan
166	Overall semua oke sih
167	Masih mau ikut diklat lagi dong
168	Ikut ini diajak teman, ternyata bagus, diajar megolah ikan
169	Gratis dan bermanfaat

170	bagus sekali, coba di cukupkan 2 minggu
171	TOP BGT
172	sangat memuaskan pelayanan dan diklatnya
173	Mau lagi dong ikut diklat lainnya
174	kurangnya sih karena kurang panjang diklatnya, minimal 10 hari lah yah hehe
175	kedepannya ada lagi diklat di bidang yang lain
176	akhirnya bisa ikut juga setelah beberapa kali daftar baru kali ini lolos
177	diklatnya luar biasa
178	kereeen
179	Agar lebih baik lagi kedepannya
180	Tidak ada saran sudah sangak baik
181	Semoga tambah sukses
182	Semoga kedepan lebih baik
183	Semiga Layanan ini akan lebih baik lagi ke depan
184	Sangat membantu
185	terima kasih atas ilmu yang diberikan semoga bermanfaat untuk usaha saya
186	saya sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh BDI Makassar
187	senang sekali bisa mengikuti kegiatan ini
188	layanan bdi makassar terbaik
189	pelatihannya gratis dan sangat bermanfaat
190	Diklatnya suka, mau lagi dong
191	Diklatnya cocok banget untuk anak muda
192	cocok banget dengan usaha saya

BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Makassar diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM	:	3.793
Nilai Konversi	:	94.83
Mutu Pelayanan	:	Sangat Baik
Unsur Tertinggi	:	<ul style="list-style-type: none">• U4. Biaya/Tarif• U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan• U6. Kompetensi Pelaksana
Unsur Terendah	:	<ul style="list-style-type: none">• U3. Waktu Penyelesaian• U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur• U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

- Masih perlunya perbaikan beberapa fasilitas dan sarana prasana di BDI Makassar
- Pelatihan pelayanan prima bagi seluruh sumber daya manusia yang bersentuhan langsung dengan pelanggan atau peserta diklat, khususnya di bagian pelayanan dan kantin