



Makassar, 23 Januari 2025

Nomor : B/118/BPSDMI/BDI-Makassar/LP/II/2025  
Lampiran : 1  
Hal : Penyampaian Laporan Tahunan PPID dan SKM 2024

Yth.  
Bapak Kepala Biro Hubungan Masyarakat  
Kementerian Perindustrian  
Di  
Jakarta

Menindaklanjuti Nota Dinas Bapak Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perindustrian No: 113/SJ-IND.5/LP/II/2025 perihal Penyampaian Laporan Tahunan PPID dan SKM Tahun 2024, berikut kami sampaikan Laporan Tahunan PPID dan SKM Tahun 2024 pada unit kerja Balai Diklat Industri Makassar.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian Bapak diucapkan terima kasih.



Kepala Balai Diklat Industri Makassar

Euis Ratnasari

# LAPORAN TAHUNAN



# 2024

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**Balai Diklat Industri Makassar**

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri

Kementerian Perindustrian RI

## 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) .....	7
BAB IV .....	11
ANALISIS HASIL SKM .....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
4.3 Tren Nilai SKM .....	13
BAB V .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KESIMPULAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....	1
1. Kuesioner .....	1
2. Hasil Olah Data SKM .....	6
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....	7
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya .....	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.

#### 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 tahunan memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8



2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember 2024	238
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	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 Makasar berdasarkan periode survei dari bulan Januari sampai dengan Desember 2024. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Diklat Industri Makassar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.728 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 525 orang.

Tabel 2 : Daftar Minimum responden

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 selama satu tahun yang dibagi menjadi 2 periode maka diperoleh yaitu 606 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3 : Rincian Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	213	35%
		PEREMPUAN	393	65%
2	PENDIDIKAN	SMP	54	9%
		SMA Sederajat	343	57%
		Diploma	22	4%
		Sarjana	187	31%
3	USIA	16 – 25 Tahun	346	57%
		26 – 35 Tahun	151	25%
		36 – 45 Tahun	91	15%
		46 – 55 Tahun	18	3%
4	JENIS LAYANAN	DIKLAT 3 IN 1	596	98%
		INKUBATOR BISNIS	10	2%

#### 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 4 : Nilai SKM Per Unsur Semester I

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>TOTAL</b>	1383	1363	1341	1471	1378	1422	1421	1391	1462
<b>Jumlah Kuesioner</b>	370	370	370	370	370	370	370	370	370
<b>Rata-Rata</b>	3.738	3.684	3.624	3.976	3.724	3.843	3.841	3.759	3.951
<b>Nilai per Unsur</b>	3.738	3.684	3.624	3.976	3.724	3.843	3.841	3.759	3.951
<b>Rata-Rata * Bobot</b>	0.415	0.409	0.403	0.442	0.414	0.427	0.427	0.418	0.439
<b>Nilai Rata2 Tertimbang</b>	3.793								
<b>IKM</b>	94.83								
<b>MUTU PELAYANAN</b>	A								
<b>KATEGORI</b>	Sangat Baik								

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai rata – rata Survei Kepuasan Masyarakat pada semester pertama adalah 3,793, Indeks Kepuasan Masyarakat 94,83 dengan mutu pelayanan A, atau kategori Sangat Baik.

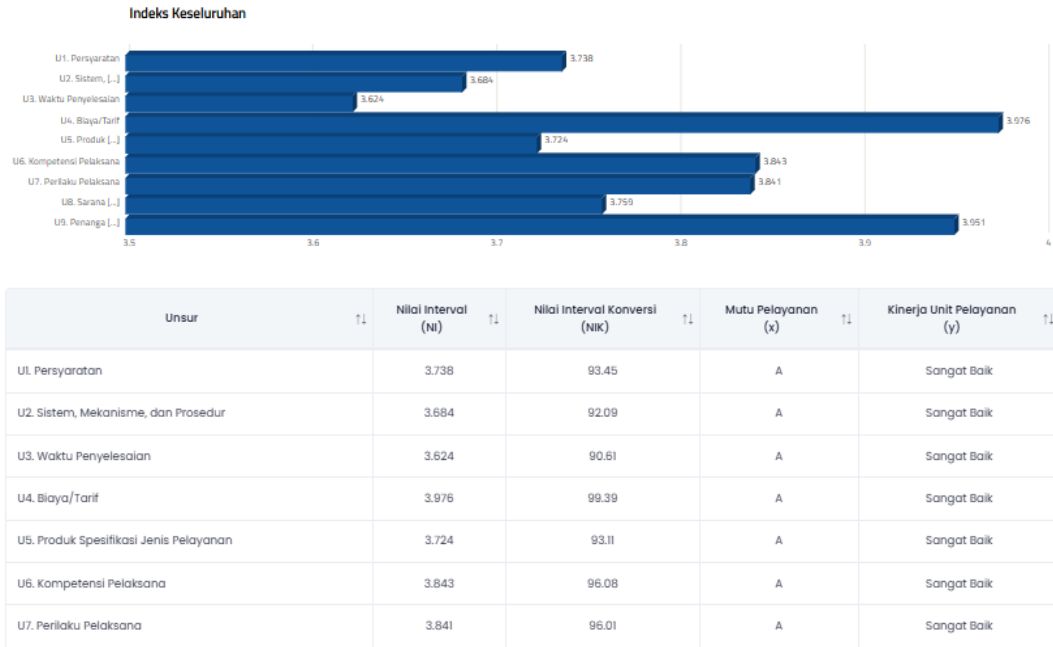
Tabel 5 : Nilai SKM Per Unsur Semester II

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

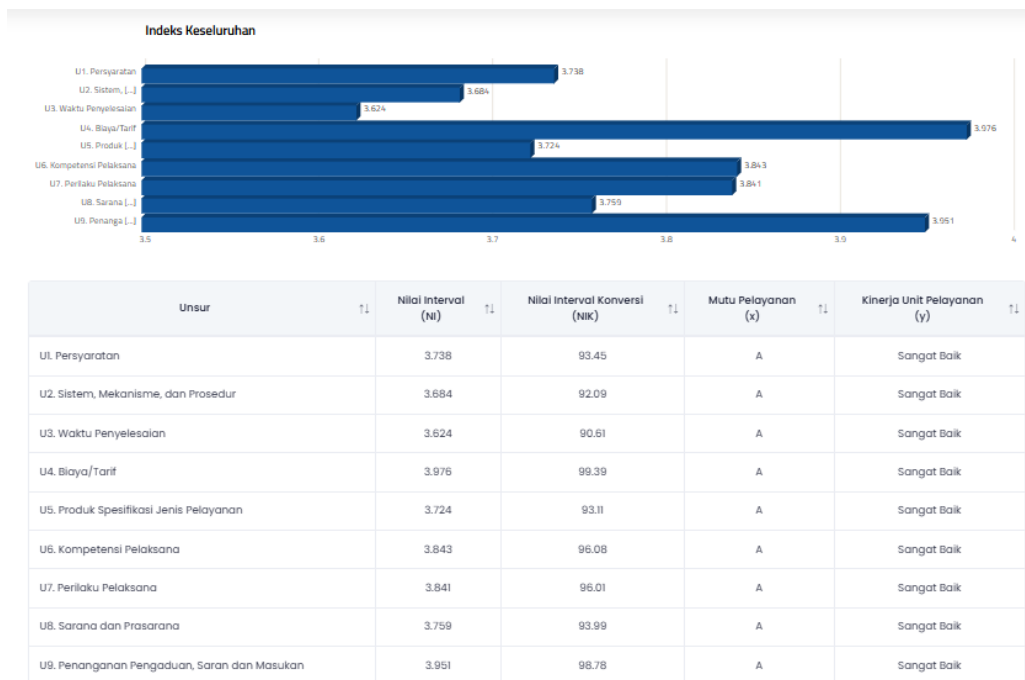
Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai rata – rata Survei Kepuasan Masyarakat pada semester kedua tahun 2024 adalah 3,823, Indeks Kepuasan Masyarakat 95,58 dengan mutu pelayanan A, atau kategori Sangat Baik. Sehingga dari dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan hasil survei tahun 2024, mutu pelayanan Balai Diklat Industri Makassar dikategori Sangat Baik.

Sedangkan indeks hasil survei per unsur dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6 : Indeks Per Unsur Semester I



Tabel 7 : Indeks Per Unsur Semester II



Berdasarkan kedua tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa komponen unsur dengan nilai terendah pada semester pertama dan semester kedua

adalah pada waktu penyelesaian diklat. Rata – rata peserta minta waktu penyelesaian diklat dilaksanakan lebih lama lagi. Namu, sesuai dengan program diklat (Proglat) BDI Makassar, pelaksanaan diklat untuk diklat non *factory* hanya dilaksanakan selama 7 (tujuh) hari.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data semester pertama dan semester kedua, dapat diketahui bahwa berikut ini unsur dengan nilai terendah :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,624;
2. Selanjutnya nilai terendah adalah unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,684;
3. Selanjutnya nilai terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 3,724;
4. Nilai terendah selanjutnya adalah pada persyaratan dengan nilai 3,738;
5. Selanjutnya nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,759;
6. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan nilainya mencapai diatas 3,8

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 :

- “Toilet di samping ruang belajar ada yang rusak”
- “Plafon di laboratorium computer mau jatuh”
- “Plafon di ruang belajar kakao rusak dan ada yang bocor”
- “Waktu pelaksanaan diklat kalau bisa ditambah lagi”

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

- Terkait toilet samping ruang belajar yang dinilai sudah kurang layak dan ada yang rusak memang baru dianggarkan untuk perbaikan pada akhir tahun 2024 sehingga terkait perbaikan fasilitas ini segera di tindak lanjuti agar kedepannya pengguna kedepannya bisa merasa nyaman dalam menggunakan fasilitas

toilet khususnya yang berada di antara ruang belajar kakao dengan laboratorium komputer.

- Plafon di laboratorium computer mau jatuh, untuk plafon pada laboratoium komputer atau ruang belajar desain kemasan memang pada beberapa bagian terlihat bahwa plafon sudah harus dilakukan penggantian namun masih aman untuk digunakan. Oleh karena itu, untuk menghindari hal yang tidak diinginkan, makan pada tahun 2024 juga telah dibuatkan rencana perbaikan pada semester kedua.
- Plafon di ruang belajar kakao rusak dan ada yang bocor, sama halnya dengan ruang belajar desain kemasan, ruang belajar kakao juga kerap terjadi kebocoran jika hujan deras turun. Maka perbaikan atap dan plafon juga telah direncanakan dan direalisasikan pada semester kedua tahun 2024.
- Waktu pelaksanaan diklat kalau bisa ditambah lag, berkaitan dengan waktu pelaksanaan diklat yakni selama 7 (tujuh) hari untuk diklat aneka olahan, penyelia halal, Barista, roasting, desain kemasan dan pengolahan ikan tuna. Sedangkan untuk diklat pengolahan rumput laut dan pengolahan kakao dilaksanakan semala 10 hari. Lama pelaksanaan diklat sudah ditetapkan berdasarkan program diklat (proglat) yang telah disusun dan disepakati menyesuaikan dengan jumlah jam pelajaran pada masing – masing diklat sehingga untuk saat ini tidak dapat dilakukan penambahan jumlah hari pelaksanaan diklat.

#### **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 Evaluasi penyelenggaraan diklat yang dilakukan pada tanggal 28 Mei 2024 yang bertempat di Kota Malang. 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:

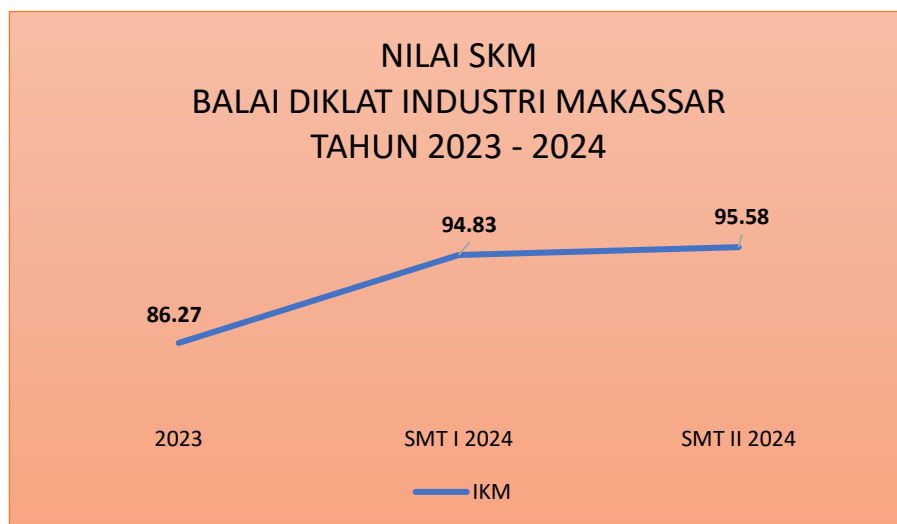
Tabel 8 : Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Sosialisasi terkait program diklat kepada seluruh panitia dan peserta diklat	√	√	√	√	<b>Penyelenggara Diklat</b>
2	<b>Perbaikan Sarana dan Prasarana</b>	Perlu dilakukan perbaikan sarana dan prasarana pendukung khususnya fasilitas ruang belajar, toilet, workshop dan ruang pelayanan publik			√	√	<b>Pengelola BMN, Tata Usaha, layanan publik</b>

#### 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 :

Tabel 9 : Nilai SKM Tahun 2023 dan 2024



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 periode Januari 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 enam unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan kedepannya.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, penanganan pengaduan.

Makassar, 23 Januari 2025

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 metuangkan 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?

- Pelugas Pelayanan
- Website
- Call Center
- Sosial Media

T3. Alasan memilih Tidak Jelas/Kurang Jelas pada T2

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?

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

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
<b>TOTAL</b>	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	3.602	3.761	3.731
Nilai per Unsur	<b>3.821</b>	<b>3.811</b>	<b>3.756</b>	<b>3.955</b>	<b>3.781</b>	<b>3.881</b>	<b>3.891</b>	<b>3.786</b>	<b>3.727</b>					
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 SKM Berdasarkan Keputusan Menteri 14 Tahun 2017

Previous **1** Next

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



#### **4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

### **Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

**Semester II 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 Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM SMT I</b>	<b>IKM SMT II</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3,74	3,82	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,68	3,81	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,62	3,75	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,98	3,95	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,72	3,78	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	3,88	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,84	3,89	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95	3,78	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,76	3,72	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat tiga unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena turunnya angka IKM pada unsur tersebut. Ketiga unsur tersebut adalah Biaya/Tarif, turun 0,04, unsur penanganan pengaduan turun 0,17 dan




unsur sarana dan prasarana turun 0,04. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur yang mengalami penurunan. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur yang mengalami penurunan. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua 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	Penanganann Pengaduan	Seluruh pengadua terkait pelayanan dilakukan secara online atau menggunakan sistem barcode yang disebar di tempat yang mudah diakses peserta diklat seperti di asarama, ruang belajar dan workshop sehingga dapat dengan mudah diakses	√	√	√	√	<b>Penyelengga ra Diklat dan Layanan Publik</b>
2	Sarana dan Prasarana	5.1 Perbaikan Sarana asrama, aula, ruang belajar, workshop dan toilet	√	√	√	√	<b>Tata Usaha, Pengelola BMN, Layanan Publik, Penge lola Asrama dan PPK</b>

**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 Bukti Tindak Lanjut	Tantangan/Hambatan
1	Perbaikan ruang pelayanan publik	Sudah	<p>Pembuatan kartu visitor yang di simpan pada pos security</p> <p>Perbaikan ruang pelayanan publik pada beberapa bagian telah dilakukan purnaikan untuk menjaga kenyamanan dan memudahkan proses pendataan tamu yang berkunjung</p>	 <p>Kartu Visitor</p>  <p>Perbaikan fasad gedung kantor</p>	<p>Sosialisasi kepada security dan tamu yang kadang ada yang tidak mau menitip identitas di pos security</p> <p>Adanya tamu yang datang berulang sehingga merasa sudah tidak perlu mengisi buku tamu</p>

				 <p>Perbaikan lobby</p> 	
2	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>Hasil renovasi ruang belajar cokelat</p> 	Pemindahan alat yang ada di dalam ruangan yang sedang di renovasi dengan keterbatasan tenaga pegawai yag memindahkan

				<p>Pengecatan aula</p>  <p>Perbaikan Plafon Ruang belajar kakao</p>  <p>Bukti bongkaran dan perbaikan ruang belajar</p>	
--	--	--	--	--	--

				 <p>Perbaikan plafon ruang desain kemasan/Lab. Komputer</p>  <p>Bukti perbaikan atap ruang belajar</p>  <p>Bukti perbaikan fasilitas toilet samping 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 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan demi kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan dan meningkatkan kinerja, maka masih diperlukan inovasi aplikasi pengukuran kinerja organisasi yang terintegrasi dengan rincian seperti dibawah ini:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penambahan aplikasi pengukuran kinerja organisasi / aplikasi atau sistem terintegrasi	Penyesuaian anggaran dan waktu pelaksanaan	3-6 bulan	Tata Usaha, PPK dan Pengelola BMN dan IT	Kontraktor (Pihak Eksternal)

Makassar, 23 Januari 2025

**Kepala Balai Diklat Industri**



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

NIP 197804282005022001



# **LAPORAN TAHUNAN PEJABAT PENGELOLAH INFORMASI DAN DOKUMENTASI ( P P I D ) TAHUN 2024**



**Balai Diklat Industri Makassar  
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri  
Kementerian Perindustrian Republik Indonesia**

## KATA PENGANTAR

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) merupakan salah satu produk hasil proses reformasi, dimana undang-undang ini bersanding dengan UU Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers yang membawa semangat perubahan bagi tatakelola pemerintahan dan masyarakat Indonesia pada umumnya. Angin perubahan yang dibawa UU KIP yaitu terkait dengan semakin luasnya akses publik bagi data dan informasi yang berada dibawah kewenangan suatu Badan Publik. Termasuk dalam kategori kewenangan dalam hal ini informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik. Oleh karena itu, Balai Diklat Industri Makassar, sebagai unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perindustrian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri, maka wajib memberikan laporan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) setiap tahun sebagai bahan evaluasi dan menjadi bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan dimasa yang akan datang.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan pelayanan informasi publik Balai Diklat Industri Makassar dapat disusun dengan baik. Laporan PPID juga disusun dengan tujuan untuk memenuhi amanat Peraturan Menteri Perindustrian nomor 70 tahun 2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Perindustrian.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan pelaksanaan informasi publik tahun 2024.

Makassar 29 Desember 2024



**Euis Ratnasari, ST., M.S.E.**  
NIP. 197804282005022001



## **A. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

PPID atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi merupakan salah satu elemen penting sesuai amanah Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, PPID sebagaimana amanah Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik dan berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 merupakan pejabat yang bertanggungjawab di bidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi. Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance), keterbukaan informasi publik menjadi salah satu Langkah penting yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi badan publik atau institusi pemerintahan.

Salah satu syarat untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan adalah melalui keterbukaan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi. Selain sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi, baik yang berkaitan dengan kepentingan public maupun yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, melalui keterbukaan dapat memberikan ruang bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam berbagai kebijakan publik. Selain itu, kebijakan layanan informasi publik juga tertuang dalam Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 70/M-IND/PER/7/2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian, untuk kelancaran dan optimalisasi serta menjamin pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Perindustrian yang cepat, tepat dan sederhana.

Pelaksanaan pelayanan Informasi oleh PPID Balai Diklat Industri Makassar selama tahun 2024 berlangsung lancar, setiap pemohon informasi langsung dilayani sesuai Penetapan Standar Operasional Prosedur pada Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah PPID Balai Diklat Industri Makassar. Sebagai Badan Publik Pemerintah, Balai Diklat Industri Makassar telah melaksanakan tugas dan fungsi PPID Pelaksana sesuai aturan yang berlaku.

Adapun dasar kebijakan PPID Balai Diklat Industri Makassar dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
4. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 70/M-IND/PER/7/2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian.

Tugas dan tanggung jawab PPID Balai Diklat Industri Makassar adalah sebagai berikut:

1. Penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan informasi.
2. Pelayanan informasi publik sesuai dengan aturan yang berlaku.
3. Pelayanan informasi publik yang cepat , tepat , dan sederhana.
4. Penetapan prosedur operasional dalam penyebarluasan informasi publik.
5. Pengujian konsekuensi.
6. Pengklasifikasikan informasi dan/atau pengubahannya.
7. Penetapan informasi yang dikecualikan yang telah habis jangka waktu pengecualiannya sebagai informasi publik yang dapat di akses.
8. Penetapan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi publik.

## **B. VISI DAN MISI**

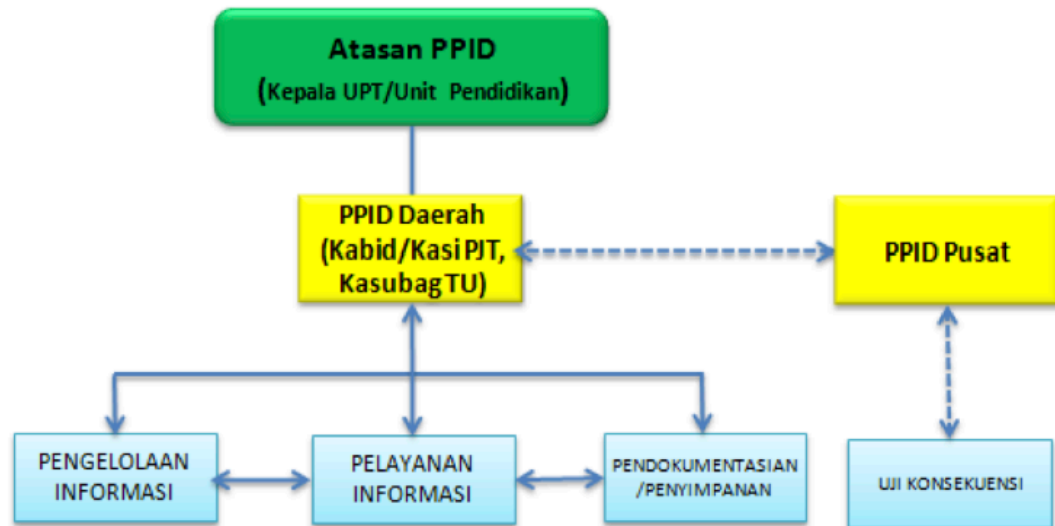
### **1. Visi**

Melaksanakan pelayanan informasi publik yang transparan, cepat, dan tepat sesuai dengn perundang-undangan.

### **2. Misi**

- a. Menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh publik.
- b. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi.
- c. Membangun dan mengembangkan sistem informasi penyediaan dan layanan informasi.

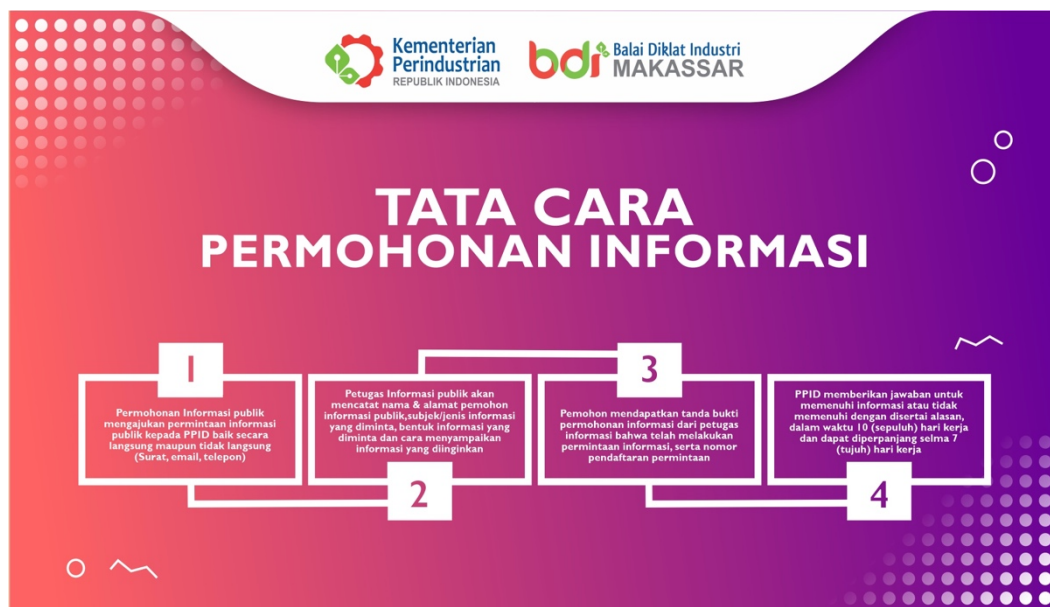
### C. STRUKTUR ORGANISASI PPID DAERAH



Keterangan: Koordinasi -----

### D. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI

1. Pemohon informasi publik mengajukan permintaan informasi kepada PPID baik secara langsung maupun tidak langsung (surat, email, dan telepon).
2. Petugas informasi publik akan mencatat nama dan alamat pemohon informasi publi, subjek/jenis informasi yang diminta, bentuk informasi yang diminta, dan cara menyampaikan informasi yang diinginkan.
3. Pemohon mendapatkan tanda bukti permohonan informasi dari petugas informasi bahwa telah melakukan permintaan informasi, serta nomor pendaftaran informasi.
4. Selambat-lambatnya dalam waktu 10 hari kerja sejak permohonan diterima oleh PPID, maka PPID wajib menanggapi permintaan informasi pemohon. Jika PPID membutuhkan perpanjangan waktu, maka selambat- selambatnya 7 (tujuh) hari sejak tanggapan pertama diberikan disertai alasannya, dan PPID harus memberitahukan apakah permintaan informasi dapat dipenuhi atau tidak.



## E. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Sarana dan Prasarana pelayanan Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya.

Pengelolaan pelayanan informasi publik di lingkup PPID BDI Makassar meliputi:

NO	SARANA	JUMLAH	KONDISI	
			BAIK	RUSAK
1	Komputer PC	1	✓	-
2	Buffet	1	✓	-
3	Sofa	3	✓	-
4	Meja	2	✓	-
5	Meja Pelayanan	1	✓	-
6	Kursi	5	✓	-
7	Rak Buku	1	✓	-
8	Lemari Display	2	✓	-
9	Dispenser	1	✓	-
10	Galong	1	✓	-
11	Meja Mini	1	✓	-

12	Kulkas Mini	1	✓	-
13	Dena Lokasi	1	✓	-
14	Tempat Koran	1	✓	-
15	Kotak P3K	1	✓	-
16	Banner	1	✓	-
17	Telepon	1	✓	-
18	Jam Dinding	1	✓	-
19	Running Teks	1	✓	-
20	Ampilifier	1	✓	-
21	Microphone	1	✓	-
22	Tempat Sampah	1	✓	-
23	Kursi Roda	1	✓	-
24	Website	1	✓	-
25	Facebook	1	✓	-
26	Instagram	1	✓	-
27	YouTube	1	✓	-
28	TikTok	1	✓	-
29	Twitter	1	✓	-
30	Wifi	1	✓	-

NO	PRASARANA	JUMLAH	KONDISI	
			BAIK	RUSAK
1	Ruang Pelayanan Publik	1	✓	-
2	Ruang Informasi	1	✓	-
3	Ruang Tunggu	1	✓	-

2. Sumber Daya Manusia yang menangani Pelayanan Informasi Publik beserta kualifikasinya

Dalam memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi, PPID menugaskan personil di front desk sebagai pintu awal pelayanan informasi yang

melaksanakan informasi sesuai dengan jadwal layanan informasi. Permintaan informasi akan diproses sesuai dengan prosedur oleh PPID BDI Makassar yang telah ditugaskan. Adapun sumber daya manusia PPID BDI Makassar antara lain:

NO	JABATAN	JUMLAH	PENDIDIKAN			
			SMA	S1	S2	S3
1	Atasan PPID Pelaksana	1	-	✓	-	-
2	PPID Pelaksana	1	-		✓	-
3	Anggota PPID	3	-	✓	✓	-

3. Kegiatan yang dilaksanakan dan diikuti terkait layanan Informasi/Keterbukaan Informasi/PPID

NO	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN	TEMPAT PELAKSANAAN	YANG DITUGASKAN
1	Bimbingan Teknis PPID bagi pelaksana PPID di lingkungan Kementerian Perindustrian RI	Senin - Selasa, 1 sd 2 Juli 2024	Balai Diklat Industri Surabaya	Pranata Humas
2	Rapat Penyusunan Strategi Komunikasi	Jum'at, 26 Juli 2024	Politeknik STTT Bandung	Pranata Humas

4. Foto sarana, prasarana, dan kegiatan yang dilaksanakan dan diikuti terkait PPID

a. Foto sarana dan prasarana



**Gambar 1  
Ruang Pelayanan**



**Gambar 2  
Ruang Informasi**



**Gambar 3  
Ruang Tunggu**



**Gambar 4  
Bupet**



**Gambar 5  
Lemari Display**



**Gambar 6  
Kulkas Mini dan Dispenser**



**Gambar 7  
Kursi Roda dan Jalur Disabilitas**



**Gambar 8  
Microphone & Amplifier**

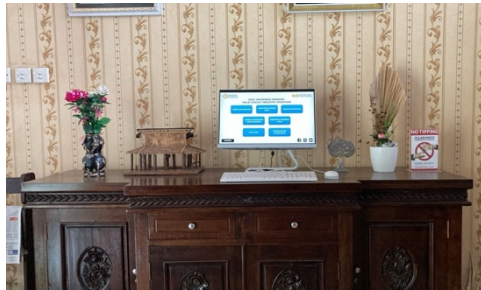




Gambar 9  
Denah Lokasi



Gambar 10  
AC, Running Teks, & Jam



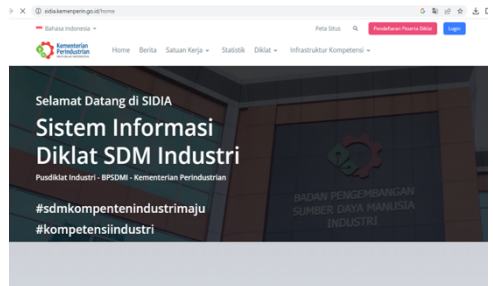
Gambar 11  
Komputer PC



Gambar 12  
Access Point/Wifi



Gambar 13  
Website



Gambar 14  
Website SIDIA

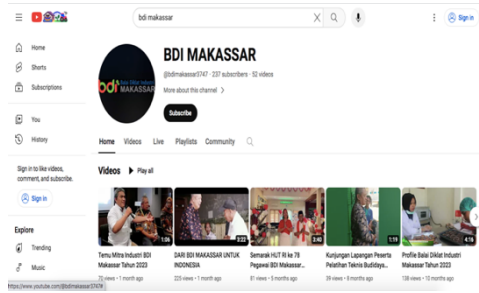


Gambar 15  
Instagram

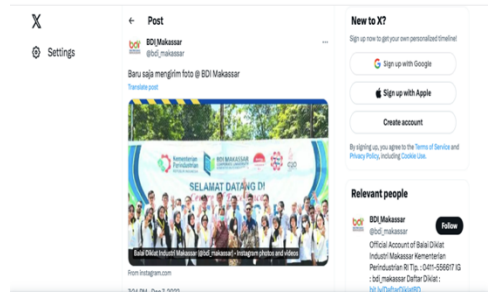


Gambar 16  
Fanpage Facebook





**Gambar 17**  
**YouTube**



**Gambar 18**  
**Twitter**

**b. Foto Kegiatan PPID**



**Gambar 1**  
**Menerima Tamu**



**Gambar 2**  
**Koordinasi PPID**



**Gambar 3**  
**Pelayanan Informasi**



**Gambar 4**  
**Pelayanan Informasi**



**Gambar 5**  
**Bimtek Penyusunan Starakom**



**Gambar 6**  
**Bimtek PPID**

5. Anggaran pelayanan Informasi Publik selama tahun 2024

Pada tahun 2024, anggaran yang dialokasikan berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan publik di Kementerian Perindustrian RI yang dianggarkan melalui Balai Diklat Industri Makassar mencapai Rp **8.000.000**, - (tiga puluh empat juta delapan ratus empat puluh dua ribu rupiah). Anggaran tersebut dialokasikan untuk melaksanakan program sebagai berikut:

NO	KETERANGAN	2023	
		ANGGARAN	REALISASI
1	Cetak Buku Profil Diklat 3In1	Rp 8.000.000	Rp 8.000.000
<b>TOTAL</b>		<b>Rp. 8.000.000</b>	<b>Rp. 8.000.000</b>

6. Inovasi yang terkait dengan layanan informasi

- a. IKAN DORI (Inovasi Pendidikan dan Pelatihan Diversifikasi Olahan Rumput Laut dan Ikan di daerah Pesisir) Tahun 2020 dan terus dilakukan replikasi setiap tahun.
- b. Evaluasi pelaksanaan diklat berbasis aplikasi.
- c. Aplikasi SIDIA (Sistem Informasi Diklat SDM Industri)
- d. Ruang baca.
- e. SIPAN (Sistem Informasi Pengelolaan Aset Negara).
- f. Evaluasi kepuasan pelanggan eksternal secara online.
- g. Pengisian buku tamu secara online.
- h. Permintaan Informasi Secara online dan melalui media sosial dan Whatsapp.

**F. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK SELAMA TAHUN 2024**

Jumlah permohonan informasi	7
Waktu permohonan informasi	10 Hari + 7 Hari kerja
Jumlah permohonan yang dikabulkan	19
Jumlah permohonan yang ditolak	Tidak ada

Alasan Penolakan	Tidak ada
------------------	-----------

**G. KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

1. Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang dihadapi pada tahun 2024 adalah masyarakat masih banyak yang belum memahami prosedur permohonan informasi yang bersifat setiap saat.

2. Kendala Internal

- a. Fasilitas pendukung layanan informasi atau sarana dan prasarana belum cukup memadai.
- b. Belum adanya sistem terintegrasi yang mengelola permintaan informasi sehingga hasil masih dilakukan rekapitulasi secara manual.

**E. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI BDI MAKASSAR**

Secara keseluruhan, pelaksanaan kegiatan PPID di Balai Diklat Industri Makassar tahun 2024 yang berjalan dengan baik dan lancar. Semoga pengelolaan PPID tahun 2025 semakin lancar dan baik. Adapun rencana program pelayanan informasi publik BDI Makassar tahun 2025 adalah sebagai berikut:

NO	PROGRAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	JADWAL PELAKSANAAN
1	Menetapkan Informasi Publik	1 Januari s.d
2	Pengembangan sistem informasi layanan publik khususnya permintaan informasi berbasis online.	31 Desember 2025
3	Melaksanakan koordinasi dengan PPID Pusat dan Komisi Informasi Provinsi Sulawesi Selatan.	
4	Meningkatkan hubungan kerjasama dengan unsur pers dan lembaga lain.	

5	Memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan.	
6	Penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang didukung oleh teknologi demi terwujudnya layanan prima dan informasi yang berkualitas dan tercapainya kepuasan pelanggan.	
7	Secara berkala perlu dilakukan koordinasi monitoring dan evaluasi terhadap layanan informasi publik.	
8	Mengupdate data pada website secara berkala.	