

# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**BALAI DIKLAT INDUSTRI MAKASSAR**

**TAHUN 2023**

## Kata Pengantar

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Industri Makassar Tahun 2023 dapat disusun dengan baik.

Laporan ini disusun dengan tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) serta memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi dan kualitas pelayanan di Balai Diklat Industri Makassar. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam memberikan layanan prima adalah melakukan Survei Kepuasan kepada masyarakat sebagai dasar untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan inovasi pelayanan. Semoga Laporan ini dapat memberikan gambaran obyektif tentang kualitas pelayanan yang diberikan di Balai Diklat Industri Makassar kepada pelanggan tahun 2023.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Survey Kepuasan masyarakat Balai Diklat Industri Makassar Tahun 2023.

Makassar, 31 Desember 2023

Kepala Balai Diklat Industri Makassar



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>1</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
1.1. Latar Belakang .....	4
1.2. Maksud dan Tujuan .....	5
1.3. Sasaran .....	6
1.4. Ruang Lingkup .....	6
1.5. Manfaat . .....	6
<b>BAB II     GAMBARAN UMUM</b>	
2.1. Profil Organisasi .....	7
2.2. Pengertian dan Unsur SKP .....	8
2.3. Metodologi dan Tahap-Tahap pelaksanaan SKP .....	10
<b>BAB III    HASIL SKP</b> .....	<b>12</b>
3.1. Profile/Karakteristik Responden.....	12
3.2. Hasil SKM .....	12
3.3. Saran Perbaikan dari Responden .....	13
<b>BAB IV    PENUTUP</b> .....	<b>14</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari government menjadi governance. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan pelanggan yang disampaikan di berbagai media sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan. Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Balai Diklat Industri Makassar sebagai salah satu satuan kerja dibawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri Kementerian Perindustrian sebagai instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Untuk itu, perlu diterapkan prinsip pelayanan yang mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan.

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;

- b. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

### **1.2.1. Maksud Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat dalam hal ini seluruh penerima layanan yang diberikan oleh Balai Diklat Industri Makassar kepada, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari BDI Makassar, dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BDI Makassar tahun 2023

### **1.2.2 Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

- a. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BDI Makassar
- b. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari BDI Makassar
- c. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BDI Makassar

## **1.3. Sasaran**

Sasaran Survei Kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Industri Makassar ini adalah Peserta diklat, stakeholder dan tamu yang pernah memperoleh layanan dari BDI Makassar. Survei ini melibatkan 100 responden yang diminta untuk mengisi formulir survey yang telah disediakan oleh BDI Makassar

#### **1.4. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Indeks Kepuasan masyarakat Balai Diklat Industri Makassar adalah kinerja unit pelayanan BDI Makassar yang meliputi 6 unsur pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan;
2. Akomodasi dan Konsumsi;
3. Instruktur/Pengajar;
4. Sarana/Prasarana ;
5. Kegiatan Diklat ; dan
6. Wilayah bebas dari KKN.

#### **1.5. Manfaat**

Adapun manfaat dari dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Balai Diklat Industri Makassar;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Balai Diklat Industri Makassar;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Balai Diklat Industri Makassar. Pelanggan terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Balai Diklat Industri Makassar;
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (strategy and action plan) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Satuan Kerja dalam lingkup Kementerian Perindustrian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1. Profil Organisasi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 2 Tahun 2022 tentang organisasi dan tata kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri selanjutnya disingkat Balai Diklat Industri, mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan aparatur dan dunia usaha pada sektor industri. Dalam melaksanakan tugas pokoknya Balai Diklat Industri Makassar mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan bagi sumber daya manusia aparatur;
2. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kerja industri, wirausaha industri kecil dan industri menengah yang berbasis spesialisasi dan kompetensi;
3. Pelaksanaan uji kompetensi, sertifikasi dan penempatan tenaga kerja industri;
4. Penyelenggaraan pengembangan kompetensi kewirausahaan industri;
5. Pelaksanaan indentifikasi kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan dunia usaha industri;
6. Pelaksanaan pengembangan program pendidikan dan pelatihan industri;
7. Pelaksanaan urusan perencanaan program, anggaran, kepegawaian, keuangan, organisasi, tata laksanaan, kerja sama, hubungan masyarakat
8. Pelaksanaan kerjasama dan pengembangan program pendidikan dan pelatihan industri;
9. Evaluasi dan pelaporan kegiatan pendidikan dan pelatihan industri; dan
10. Pelaksanaan urusan tata usaha Balai Diklat Industri.

Balai Diklat Industri Makassar merupakan instansi pemerintah setingkat eselon III dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri (BPSDMI) Kementerian Perindustrian. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya dibantu oleh 1 pejabat eselon IV, 2 Koordinator dan pejabat fungsional dengan tugas masing-masing sebagai berikut :

1. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana, program, dan anggaran, urusan administrasi kepegawaian dan manajemen kinerja, keuangan, persuratan, kearsipan, pengelolaan perpustakaan, perpustakaan, kehumasan, perlengkapan dan rumah tangga, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan;
2. Koordinator Seksi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan mempunyai tugas melakukan perencanaan dan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan berbasis spesialisasi dan kompetensi, pelaksanaan uji kompetensi dan sertifikasi, penyelenggaraan incubator bisnis, serta evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.
3. Koordinator Seksi Pengembangan dan Kerjasama Pendidikan dan Pelatihan mempunyai tugas melakukan penyusunan dan pengembangan program pendidikan dan pelatihan, pelaksanaan identifikasi kompetensi, analisis kebutuhan pendidikan dan pelatihan, penempatan, monitoring pasca pendidikan dan pelatihan, kerjasama pendidikan dan pelatihan, serta pengembangan workshop / teaching factory / inkubator bisnis
4. Pejabat fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.

## **2.2. Pengertian dan Unsur Survey Kepuasan Pelanggan (SKP)**

Survey Kepuasan Pelanggan atau peserta diklat (SKP) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat peserta diklat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan Survei Kepuasan pelanggan menggunakan alat bantu berupa kuesioner atau formulir online yang dibagikan atau dapat diakses oleh peserta pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 6 (enam) unsur sebagai berikut:

- a. Pelayanan;

Pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diberikan seluruh petugas dalam melayani masyarakat yang meliputi sikap atau

pelayanan prima mulai dari security, petugas layanan sampai layanan administrasi yang mudah;

b. Akomodasi dan Konsumsi;

Akomodasi adalah kualitas pelayanan penggunaan asrama atau kamar dalam hal ini kebersihan dan kerapian serta fasilitas pendukung yang melengkapi, sementara konsumsi adalah makanan dan atau minuman yang dikonsumsi apakah cukup, bersih dan kualitas rasa baik sejak datang hingga Kembali pulang

c. Instruktur/Pengajar;

Instruktur/Pengajar adalah pelayanan yang diberikan oleh para pengajar atau instruktur dalam menyampaikan materi kepada para peserta diklat yang meliputi, penampilan, metode mengajar, keterampilan dan komunikasi, penggunaan media dan penguasaan materi

d. Sarana/Prasarana ;

Sarana dan prasarana meliputi kenyamanan ruang teori, kebersihan toilet, lingkungan kantor, fasilitas olahraga, kecukupan peralatan, kenyamanan ruang praktik dan fasilitas kesehatan

e. Kegiatan Diklat ; dan

Kegiatan diklat mencakup ketersediaan modul, peralatan dan mesin praktik, kelancaran sesuai jadwal, kelancaran proses assessment dan kedisiplinan

f. Wilayah bebas dari KKN

Wilayah Bebas dari KKN adalah wilayah yang telah menerapkan zona integritas dimana didalamnya tidak terdapat pungli, suap, gratifikasi dan transparansi keuangan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

### 2.3. Metode dan Tahap – Tahap pelaksanaan SKP

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner atau formulir online terstruktur. Adapun responden adalah seluruh alumni yang pernah menggunakan pengguna layanan yang disediakan di Balai Diklat Industri Makassar.

Adapun Tahap-tahap pelaksanaan SKP sebagai berikut:

#### A. Tahap Persiapan

##### 1. Penyiapan Bahan

Dalam penyusunan SKP kuesioner atau formula yang digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan pelanggan sebagai penerima layanan. Bagian dari kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu :

**Bagian I** : berisi identitas / data responden meliputi jenis izin yang diurus, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

**Bagian II** : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

**Bagian III** : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan Balai Diklat Industri Makassar.

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi :

- 1 : Tidak Puas
- 2 : Kurang Puas
- 3 : Puas
- 4 : Sangat Puas

##### 2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengukuran

Seluruh alumni diklat BDI Makassar wajib mengisi formulir survey yang disebar dan diisi secara online menggunakan handphone diakhir pelaksanaan diklat. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 3.101 orang pada tahun 2021. Waktu pengukuran dilaksanakan mulai tanggal Januari s.d Desember 2021.

### 3. Tahap Pengolahan Data

Dalam mengolah data hasil survey, karena pelaksanaan survey menggunakan aplikasi berbasis android atau secara online, maka hasil survey dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok Angkatan dan jenis diklat dengan menggunakan nomor absen sebagai identitas. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKP yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKP Unit Pelayanan} \times 25$$

#### **Mutu Pelayanan :**

A ( Sangat Baik ) : 81,26 – 100

B ( Baik ) : 62,51 – 81,25

C ( Kurang Baik ) : 43,76 – 62,50

D ( Tidak Baik ) : 25 – 43,75

## BAB III

### HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (SKP)

#### 3.1. Profile/Karakteristik Responden

Berdasarkan persyaratan untuk setiap calon peserta diklat atau pelanggan, maka dapat diketahui bahwa usia responden yaitu 18 sampai dengan 35 tahun dengan tingkat pendidikan minimal SMP (Sekolah Menengah Pertama).

#### 3.2. Hasil SKM

KESIMPULAN	
Komponen Penilaian	Rata - Rata % Tahun 2021
Akomodasi dan Konsumsi	82.63
Instruktur	86.27
Sarana dan Prasarana	81.92
Kegiatan Diklat	85.35
Pelayanan Peserta	85.38
Wilayah Bebas KKN	84.45

Gambar diatas menunjukkan hasil perhitungan SKM secara menyeluruh dari seluruh komponen penilaian yang dilakukan BDI Makassar. Dari skor rata-rata nilai komponen bernilai sangat baik, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 81,92. Meski nilai tersebut dikategorikan sangat baik, namun atas dasar penilaian masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan BDI Makassar, maka perlu dipahami bersama bahwa BDI Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Sementara itu, komponen yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Instruktur, dengan nilai 86,27. Dapat disimpulkan bahwa BDI Makassar telah didukung oleh pengajar atau Instruktur yang kompeten di bidangnya masing-masing dan memiliki komitmen yang sama dalam memahami permasalahan dan memberikan solusi. Dengan demikian, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan BDI Makassar sangat baik

### 3.3. Saran Perbaikan dari Responden

Adapun beberapa saran perbaikan yang diberikan responden sebagai berikut:

1. Pelayanan sudah memuaskan, sehingga harus dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Belum tersedianya tenaga medis jika sewaktu – waktu ada peserta diklat yang sakit

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Demikian laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2021 ini disusun untuk dijadikan bahan evaluasi bagi Balai Diklat Industri Makassar terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan dalam pencapaian tugas pokok dan fungsi.

# LAMPIRAN

**INDEKS KEPUASAN PELANGGAN  
BALAI DIKLAT INDUSTRI MAKASSAAR  
TAHUN 2021**

No	Jenis Diklat	Jadwal	Akomodasi dan Konsumsi	Instruktur	Sarana dan Prasarana	Kegiatan Diklat	Pelayanan Peserta	Wilayah Bebas KKN	Rata-Rata
			"%"	"%"	"%"	"%"	"%"	"%"	"%"
1	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS RUMPUT LAUT ANGKATAN I	11 S.D. 17 JANUARI 2021	83.05	89.16	88.29	89.66	88.73	90.49	88.23
2	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN DESAIN KEMASAN PRODUK PANGAN ANGKATAN I	11 S.D. 17 JANUARI 2021	82.17	90.43	82.29	89.13	90.43	89.13	87.26
3	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS IKAN ANGKATAN I	18 S.D. 24 JANUARI 2021	77.64	79.7	68.06	75.58	74.11	79.04	75.69
4	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS RUMPUT LAUT ANGKATAN II	18 S.D. 24 JANUARI 2021	72.97	84.05	65.83	76.75	73.24	78.04	75.15
5	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS COKELAT ANGKATAN I	21 S.D. 27 JANUARI 2021	94.28	94.28	95.51	96.28	94.28	94.28	94.82
6	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS IKAN ANGKATAN II	22 S.D. 28 JANUARI 2021	81.35	87.02	76.25	83.51	79.18	86.64	82.33
7	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN DESAIN KEMASAN PRODUK PANGAN ANGKATAN II	8 S.D. 14 FEBRUARI 2021	85.10	87.23	82.97	85.10	84.68	85.10	85.03
8	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN DESAIN KEMASAN PRODUK PANGAN ANGKATAN III	15 S.D. 21 FEBRUARI 2021	88.52	89.41	86.13	89.70	90.58	88.97	88.89
9	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS RUMPUT LAUT ANGKATAN III	17 S.D. 23 FEBRUARI 2021	85.42	88.28	87.55	87.14	87.42	88.57	87.40
10	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN DESAIN KEMASAN PRODUK PANGAN ANGKATAN IV	18 S.D. 24 FEBRUARI 2021	85.92	90	87.03	90.74	89.25	87.03	88.33
11	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS RUMPUT LAUT ANGKATAN IV	22 S.D. 28 FEBRUARI 2021	74.78	80.28	75.77	80.57	79.71	76.81	77.99
12	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN DESAIN KEMASAN PRODUK PANGAN ANGKATAN V	22 S.D. 28 FEBRUARI 2021	87.77	89.44	87.3	89.16	89.44	88.19	88.55
13	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS IKAN ANGKATAN III	24 FEBRUARI S.D. 2 MARET 2021	73.23	80.61	78.24	78.76	80.92	75.38	77.86
14	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS IKAN ANGKATAN IV	1 S.D. 7 MARET 2021	74.73	79.29	76.69	78.94	77.19	76.31	77.19
15	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN DESAIN KEMASAN PRODUK PANGAN ANGKATAN VI	1 S.D. 7 MARET 2021	84.24	87.87	83.98	86.36	86.66	84.09	85.53
16	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS RUMPUT LAUT ANGKATAN V	3 S.D. 9 MARET 2021	84.00	88.8	80.95	86.93	86.4	85.00	85.35
17	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN DESAIN KEMASAN PRODUK PANGAN ANGKATAN VII	9 S.D. 15 MARET 2021	89.86	91.73	88.38	91.73	91.2	86.66	89.93
18	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS COKELAT ANGKATAN II	10 S.D. 16 MARET 2021	85.07	90.14	85.28	88.35	89.55	89.55	87.99

19	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS RUMPUT LAUT ANGKATAN VI	10 S.D. 16 MARET 2021	81.12	82.53	77.26	82.53	83.66	76.76	80.64
20	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN DESAIN KEMASAN PRODUK PANGAN ANGKATAN VIII	17 S.D. 23 MARET 2021	83.44	84.82	81.77	84.48	87.24	88.79	85.09
21	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS IKAN ANGKATAN V	18 S.D. 24 MARET 2021	86.76	94.41	88.86	95.00	93.82	88.97	91.30
22	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS COKELAT ANGKATAN III	22 S.D. 28 MARET 2021	64.21	73.33	61.67	75.23	70.15	74.20	69.80
23	DIKLAT 3 IN 1 PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN KOPI (BARISTA) ANGKATAN I	22 S.D. 28 MARET 2021	70.18	70.56	70.35	70.94	72.07	74.52	71.44
24	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN DESAIN KEMASAN PRODUK PANGAN ANGKATAN IX	24 S.D. 30 MARET 2021	89.71	90.57	88.16	90.57	90.57	91.42	90.17
25	DIKLAT 3 IN 1 PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN KOPI (BARISTA) ANGKATAN II	29 MARET S.D. 4 APRIL 2021	90.93	91.64	90.73	91.89	91.62	89.86	91.11
26	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS IKAN ANGKATAN VI	31 MARET S.D. 6 APRIL 2021	78.15	92.3	78.68	87.69	88	83.07	84.65
27	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN DESAIN KEMASAN PRODUK PANGAN ANGKATAN X	1 S.D. 7 APRIL 2021	78.80	83.58	80.17	83.28	86.26	82.83	82.49
28	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS COKELAT ANGKATAN IV	4 S.D. 10 APRIL 2021	84.65	90.13	87.86	90.13	90.13	90.27	88.86
29	DIKLAT 3 IN 1 PENGOLAHAN IKAN TUNA SEGAR BEKU ANGKATAN I	5 S.D. 10 APRIL 2021	82.53	81.58	82.08	82.53	82.85	80.15	81.95
30	DIKLAT 3 IN 1 PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN KOPI (BARISTA) ANGKATAN III	5 S.D. 11 APRIL 2021	82.53	81.58	82.08	82.53	82.85	80.15	81.95
31	DIKLAT 3 IN 1 PENGOLAHAN IKAN TUNA SEGAR BEKU ANGKATAN II	26 APRIL S.D. 1 MEI 2021	80.81	81.62	80.5	80.81	81.57	76.35	80.28
32	DIKLAT 3 IN 1 PENGOLAHAN IKAN TUNA SEGAR BEKU ANGKATAN III	26 APRIL S.D. 1 MEI 2021	88.18	86.36	87.33	84.09	85	85.22	86.03
33	DIKLAT 3 IN 1 PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN KOPI (BARISTA) ANGKATAN IV	27 MEI S.D. 2 JUNI 2021	72.50	75	75	75.00	75	75.00	74.58
34	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN DESAIN KEMASAN PRODUK PANGAN ANGKATAN XI	2 S.D. 8 JUNI 2021	78.36	80	77.04	79.67	79.34	80.73	79.19
35	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS COKELAT ANGKATAN V	2 S.D. 8 JUNI 2021	81.90	86.98	84.35	88.57	86.98	84.92	85.62
36	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS IKAN ANGKATAN VII	14 S.D. 20 JUNI 2021	96.23	98.55	93.16	97.10	97.1	94.92	96.18
37	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS IKAN ANGKATAN VIII	14 S.D. 20 JUNI 2021	91.47	94.11	87.6	88.23	92.64	92.64	91.12
38	DIKLAT 3 IN 1 PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN KOPI (BARISTA) ANGKATAN V	17 S.D. 23 JUNI 2021	65.21	73.47	69.87	71.73	71.3	75.00	71.10
39	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS COKELAT ANGKATAN VI	21 S.D. 27 JUNI 2021	95.68	99.21	91.31	98.03	97.25	96.07	96.26

40	DIKLAT 3 IN 1 PEMBUATAN ANEKA OLAHAN BERBASIS IKAN ANGKATAN IX	22 S.D. 28 JUNI 2021	95.13	96.75	87.25	93.51	97.29	91.21	93.52
41	DIKLAT 3 IN 1 PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN KOPI (BARISTA) ANGKATAN VI	24 S.D. 30 JUNI 2021	78.18	80.36	77.66	80.72	81.09	78.18	79.37
42	DIKLAT 3 IN 1 PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN KOPI (BARISTA) ANGKATAN VII	23 JULI S.D. 29 JULI 2021	90.15	92.61	86.81	90.46	94.15	93.84	91.34
43	DIKLAT 3 IN 1 PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN KOPI (BARISTA) ANGKATAN VIII	28 JULI S.D. 3 AGUSTUS 2021	76.17	79.7	78.57	80.88	80.58	77.20	78.85
<b>JUMLAH</b>			<b>3553.08</b>	<b>3709.47</b>	<b>3522.62</b>	<b>3669.99</b>	<b>3671.48</b>	<b>3631.55</b>	
<b>RATA - RATA KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2021</b>			<b>82.63</b>	<b>86.27</b>	<b>81.92</b>	<b>85.35</b>	<b>85.38</b>	<b>84.45</b>	

<b>KESIMPULAN</b>	
Komponen Penilaian	Rata - Rata % Tahun 2021
Akomodasi dan Konsumsi	82.63
Instruktur	86.27
Sarana dan Prasarana	81.92
Kegiatan Diklat	85.35
Pelayanan Peserta	85.38
Wilayah Bebas KKN	84.45

Total Responden

NO	Hasil Pilihan Responden	Jumlah	Persentase		
1	Sangat Puas	90			
2	Puas	23			
3	Cukup Puas	0			
4	Tidak Puas	0			