

Laporan  
Survey Tingkat Kepuasan  
Eksternal (Mitra Industri)  
terhadap Layanan BDI  
Denpasar

Tahun 2022



Disusun Oleh:

BALAI DIKLAT INDUSTRI  
DENPASAR

**LAPORAN  
SURVEY TINGKAT KEPUASAN EKSTERNAL  
(MITRA INDUSTRI)  
TERHADAP LAYANAN BDI DENPASAR  
TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN .....	1
	1.1. Latar Belakang .....	1
	1.2. Manfaat dan Tujuan .....	2
	1.3. Target/Sasaran .....	3
	1.4. Ruang Lingkup .....	3
BAB II	PENDEKATAN DAN METODOLOGI .....	4
	2.1. Tahap Persiapan .....	4
	2.1.1. Penentuan Responden Survey .....	4
	2.1.2. Periode Survey .....	4
	2.1.2. Instrumen Survey .....	4
	2.2. Metodologi Analisa Data .....	6
	2.3. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan .....	7
BAB III	HASIL ANALISA .....	8
	3.1. Deskripsi Umum Mitra Industri .....	8
	3.1.1. Bidang pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan/mitra .....	8
	3.1.2. Jumlah tenaga kerja yang bekerja di perusahaan .....	8
	3.1.3. Jumlah pekerja yang merupakan alumni diklat BDI Denpasar .....	9
	3.2. Poin Penilaian Alumni Diklat .....	9
	3.2.1. Kedisiplinan .....	9
	3.2.2. Pengetahuan .....	11
	3.2.3. <i>Teamwork</i> .....	12
	3.2.4. Keterampilan .....	13
	3.2.5. Integritas .....	14
	3.3. Umpan Balik terhadap Pengajaran dan Penyelenggaraan Diklat di BDI Denpasar .....	15
	3.3.1. Pengetahuan yang dimiliki alumni telah bermanfaat dalam menunjang pekerjaannya .....	15
	3.3.2. Apakah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki alumni masih perlu ditingkatkan .....	15
	3.4. Analisa Data .....	16
BAB IV	KESIMPULAN .....	18
	LAMPIRAN	
	Kuesioner	
	Analisa Data	

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Balai Diklat Industri Regional VI Denpasar yang pada awal terbentuknya tanggal 29 November 1984 bernama Balai Latihan Industri sesuai dengan surat keputusan Menteri Perindustrian No. 417/M/SK/11/1984 mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai departemen perindustrian, dengan cakupan wilayah kerja meliputi Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Maluku, Irian Jaya, dan Timor-Timor.

Seiring dengan perkembangan pembangunan sektor industri pada tahun 2006, dilakukan perubahan struktur organisasi sesuai Peraturan Menteri Perindustrian No. 50/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri aparatur dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Bali, NTB, NTT, Papua dan Papua Barat. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Perindustrian Nomor: 09/SJ-IND/PER/10/2012 tentang Reposisi Pengembangan Unit Pendidikan dan Balai Diklat Industri di Lingkungan Kementerian Perindustrian dan Peraturan Menteri Perindustrian No. 40/M-IND/PER/5/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan Industri, maka Balai Diklat Industri Regional VI Denpasar berubah menjadi Balai Diklat Industri Denpasar dengan lingkup pelayanan nasional dan berbasis kompetensi dengan spesialisasi di bidang industri kreatif, khususnya animasi, kerajinan dan barang seni.

Adapun tugas BDI Denpasar adalah melaksanakan pendidikan dan pelatihan (diklat) bagi Sumber Daya Manusia (SDM) industri dengan spesialisasi animasi, kerajinan dan barang seni. Untuk dapat melaksanakan tugas tersebut BDI Denpasar mempunyai fungsi sebagai berikut:

- Pelaksanaan diklat berbasis spesialisasi dan kompetensi sesuai dengan Standard Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI).
- Perencanaan diklat bagi SDM Industri yang berbasis spesialisasi dan kompetensi.
- Uji kompetensi, sertifikasi, dan penempatan tenaga kerja.
- Identifikasi kebutuhan kompetensi SDM.
- Inkubator bisnis, kerjasama dan pengembangan program diklat.
- Evaluasi dan pelaporan kegiatan diklat serta tata usaha.

Untuk dapat menyiapkan tenaga kerja industri siap pakai dan wirausaha mandiri, BDI Denpasar bekerjasama dengan beberapa mitra industri animasi di antaranya: PT. Bamboomedia, Mocca Studio, MSV Studio, Asosiasi Industri Animasi Indonesia (AINAKI), PT. JITU Kreasi Utama, PT. Bahtera Media Network, dan lain sebagainya.

Keberadaan BDI Denpasar dan fasilitas di dalamnya diharapkan dapat diakses dengan mudah oleh kalangan SDM industri untuk mendorong daya saing industri melalui pengembangan sumber daya manusia yang mampu bersaing dengan industri luar negeri.

Keberhasilan BDI Denpasar dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan pendidikan dan

pelatihan (diklat) yang diselenggarakan oleh BDI Denpasar. Pendekatan yang digunakan untuk menilai kinerja BDI Denpasar pada tahun 2022 yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan yaitu mitra industri yang telah bekerjasama dengan BDI Denpasar dalam penyelenggaraan diklat selama tahun 2022.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi BDI Denpasar dan sebagai upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, maka BDI Denpasar melakukan Survei Tingkat Kepuasan Eksternal (Mitra Industri) terhadap Layanan BDI Denpasar pada tahun 2022.

## **1.2. Manfaat dan Tujuan**

### **Maksud**

Maksud dari kegiatan Survey Tingkat Kepuasan Eksternal (Mitra Industri) terhadap Layanan BDI Denpasar ini adalah sebagai berikut:

- Melaksanakan Survey Tingkat Kepuasan Eksternal (Mitra Industri) terhadap Layanan BDI Denpasar Tahun 2022, sehingga diperoleh nilai atau tingkat kepuasan pelanggan eksternal yaitu mitra industri yang bekerja sama dengan BDI Denpasar sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat pada tahun berikutnya;
- Mengidentifikasi harapan mitra industri akan pelayanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di BDI Denpasar.

### **Tujuan**

Sedangkan tujuan dari kegiatan Survey Tingkat Kepuasan Eksternal (Mitra Industri) terhadap Layanan BDI Denpasar ini adalah sebagai berikut:

- Terukurnya Kepuasan Eksternal (Mitra Industri) terhadap Layanan BDI Denpasar Tahun 2022;
- Teridentifikasinya harapan eksternal (mitra industri) akan pelayanan penyelenggaraan diklat di BDI Denpasar;
- Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari pelayanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di BDI Denpasar;

- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh BDI Denpasar;
- Mengetahui efektifitas keberhasilan pelatihan yang telah diberikan sebelumnya kepada alumni diklat dalam hal perkembangan dan perbaikan yang dinilai dari aspek kedisiplinan, pengetahuan, keterampilan, integritas, dan *teamwork*;
- Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### 1.3. Target/Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah:

- a. Tersedianya Survey Tingkat Kepuasan Eksternal (Mitra Industri) terhadap Layanan BDI Denpasar Tahun 2022 sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh BDI Denpasar;
- b. Tersedianya hasil Survey Tingkat Kepuasan Eksternal (Mitra Industri) terhadap Layanan BDI Denpasar;
- c. Diperolehnya Nilai Kepuasan Eksternal (Mitra Industri) tahun 2022 dalam pelaksanaan Survey Tingkat Kepuasan Eksternal (Mitra Industri) terhadap Layanan BDI Denpasar.

### 1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini, meliputi:

1. Persiapan Survey Tingkat Kepuasan Eksternal (Mitra Industri)  
Kegiatan ini berkaitan dengan:
  - a. Penentuan responden;
  - b. Perumusan indikator dan penyusunan kuesioner.
2. Pelaksanaan Survey Tingkat Kepuasan Eksternal (Mitra Industri)
3. Pengolahan data hasil survey
4. Pelaporan

## **BAB II**

### **PENDEKATAN DAN METODOLOGI**

#### **2.1. Tahap Persiapan**

Pada tahap persiapan dilakukan persiapan beberapa hal yang dibutuhkan dalam melakukan survey yang meliputi:

##### **2.1.1. Penentuan Responden Survey**

Responden untuk survey ini adalah pihak eksternal/pengguna layanan yaitu para mitra industri/perusahaan yang telah melakukan kerjasama dalam penyelenggaraan diklat dengan Balai Diklat Industri (BDI) Denpasar selama Tahun Anggaran 2022.

Pada tahun anggaran 2022 sampai dengan periode survey yaitu Mei s.d. September 2022, dipilih sebanyak 17 (tujuh belas) sampling dari mitra industri yang telah melakukan kerjasama dengan BDI Denpasar dalam rangka penyelenggaraan pendidikan dan diklat.

##### **2.1.2. Periode Survey**

Periode survey yaitu pada bulan Mei s.d. September 2022 dengan melibatkan total sampling sebanyak 17 (tujuh belas) perusahaan atau mitra industri.

##### **2.1.2. Instrumen Survey**

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini yaitu kuesioner yang terdiri atas beberapa bagian, di antaranya sebagai berikut:

###### **a. Keterangan Mitra**

Bagian ini berisi data identitas responden yang meliputi: nama, bidang pekerjaan yang dilakukan oleh mitra, jumlah tenaga kerja serta keterangan jumlah pekerja yang merupakan alumni dari diklat yang pernah diselenggarakan di BDI Denpasar

###### **b. Kerjasama Mitra dengan BDI Denpasar**

Bagian ini berisi tentang pengetahuan mitra terhadap BDI Denpasar; jenis kerjasama yang dilakukan meliputi ruang lingkup kerjasama, cara penempatan lulusan, serta pemberian umpan balik terkait kinerja lulusan diklat pada BDI Denpasar; *training need analysis* (TNA) dan peluang kerjasama tahun mendatang yang meliputi efektifitas pelaksanaan diklat offsite dan onsite serta kesesuaian diklat dengan yang diharapkan dan kebutuhan industri; serta perkiraan presentase (%) kebutuhan penambahan tenaga kerja pada 5 (lima) tahun mendatang.

###### **c. Evaluasi Alumni Diklat BDI Denpasar**

Pada bagian ini, para responden yang merupakan mitra industri BDI Denpasar diminta untuk melakukan penilaian terhadap para alumni

diklat yang ditempatkan bekerja pada perusahaan mitra industri tersebut. Aspek yang dinilai meliputi 5 (lima) hal, yaitu:

1. Kedisiplinan
  - Apakah alumni selalu hadir tepat waktu sesuai dengan peraturan perusahaan
  - Apakah alumni mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan
  - Apakah alumni selalu menaati tata tertib dan peraturan perusahaan/mitra
2. Pengetahuan
  - Apakah alumni memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan
  - Apakah kreativitas dan gagasan yang disampaikan oleh alumni sudah cukup baik dan orisinal
3. *Teamwork*
  - Apakah alumni mampu berkomunikasi baik dengan atasan dan anggota tim kerja
  - Apakah alumni mampu bekerjasama dengan baik dalam suatu tim kerja
4. Keterampilan
  - Apakah alumni mampu menggunakan dan memanfaatkan peralatan dengan baik
  - Apakah alumni cekatan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan
5. Integritas
  - Apakah alumni selalu memanfaatkan waktu senggangnya untuk menyelesaikan *project* yang diberikan atasan
  - Apakah alumni memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan

Pada kuesioner yang dibagikan, para mitra industri diberikan pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala linkert 1 s.d. 5. Berikut keterangan skor untuk skala *linkert* yang diberikan pada kuesioner:

Keterangan skor:

Sangat tidak setuju	1
tidak setuju	2
kurang setuju	3
setuju	4
sangat setuju	5

**d. Umpan Balik terhadap Pengajaran dan Pelayanan di BDI Denpasar**



Pada bagian ini, responden diberikan pertanyaan mengenai apakah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki alumni masih perlu ditingkatkan. Apabila responden memilih “Ya”, maka responden diminta untuk dapat mengisi tentang pengetahuan dan keterampilan apa yang perlu untuk ditingkatkan.

Selain itu, responden juga diberikan pertanyaan mengenai relevansi diklat yang diadakan di BDI Denpasar dengan uraian pekerjaan yang ada di tempat responden, serta diminta untuk menuliskan testimoni, pesan dan kesan responden terhadap penyelenggaraan diklat yang telah dilakukan oleh BDI Denpasar bekerjasama dengan mitra industri.

## 2.2. Metodologi Analisa Data

Setelah kuesioner diisi dan dikumpulkan oleh mitra industri, kemudian data-data tersebut diolah dan dikonversi untuk menentukan indeks kepuasannya. Berikut cara perhitungan kategori persepsi dan konversi indeks kepuasan:

Cara perhitungan kategori dan konversi indeks kepuasan:

Menetapkan range = nilai skala tertinggi - nilai skala terendah,  $R = 5 - 1 = 4$

Menetapkan kategori persepsi yaitu 4 kategori ( $K = 4$ )

Menetapkan interval untuk pengkategorian ( $I = R/K$ ),  $I = 4/4 = 1$

Dibuat kategori:

Kategori 1	$1 + 1 = 2 - 0,01 = 1.99$	1 – 1.99
Kategori 2	$2 + 1 = 3 - 0,01 = 2.99$	2 – 2.99
Kategori 3	$3 + 1 = 4 - 0,01 = 3.99$	3 – 3.99
Kategori 4	$4 + 1 = 5$	4 – 5

Untuk memudahkan interpretasi, maka skor indeks kepuasan yang ada, dikalikan 20 sehingga dalam skala 1 - 5 sama dengan 20 – 100

Kategori	Interval Indeks Kepuasan	Konversi Internal Indeks Kepuasan	Interpretasi
1	1 – 1.99	20 – 3.9	sangat tidak puas
2	2 – 2.99	40 – 59.9	tidak puas
3	3 – 3.99	60 – 79.9	puas
4	4 – 5	80 – 100	sangat puas

### 2.3. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Jadwal pelaksanaan kegiatan Survey Tingkat Kepuasan Eksternal (Mitra Industri) terhadap Layanan BDI Denpasar Tahun 2022 dirancang sebagai berikut:

No.	Uraian	Mei 22				Juni 22				Juli 22				Agustus 22				Sept 22				
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Persiapan Survey																					
	a. Penentuan responden																					
	b. Perumusan indikator dan penyusunan kuesioner																					
2	Pelaksanaan Survey																					
3	Pengolahan data hasil survey																					
4	Pembuatan laporan hasil survey																					

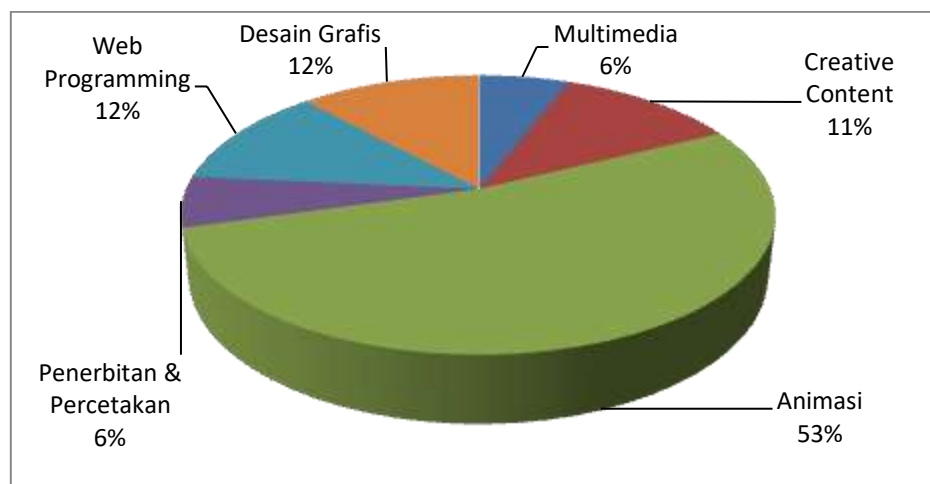
## BAB III

### HASIL ANALISA

Dari data hasil survey yang telah dikumpulkan dari 17 (tujuh belas) responden dari mitra industri yang bekerjasama dengan BDI Denpasar dalam hal penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat) pada tahun 2022 dan sesuai dengan hasil analisa, didapatkan beberapa hal sebagai berikut:

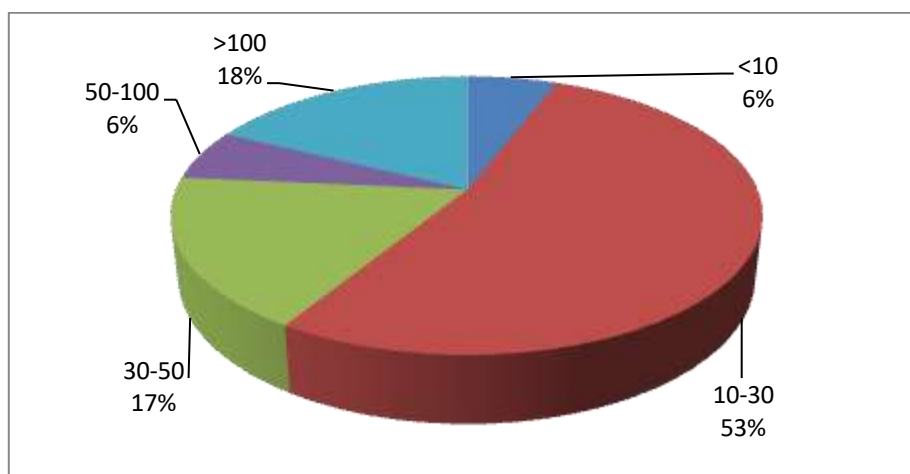
#### 3.1. Deskripsi Umum Mitra Industri

##### 3.1.1. Bidang pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan/mitra



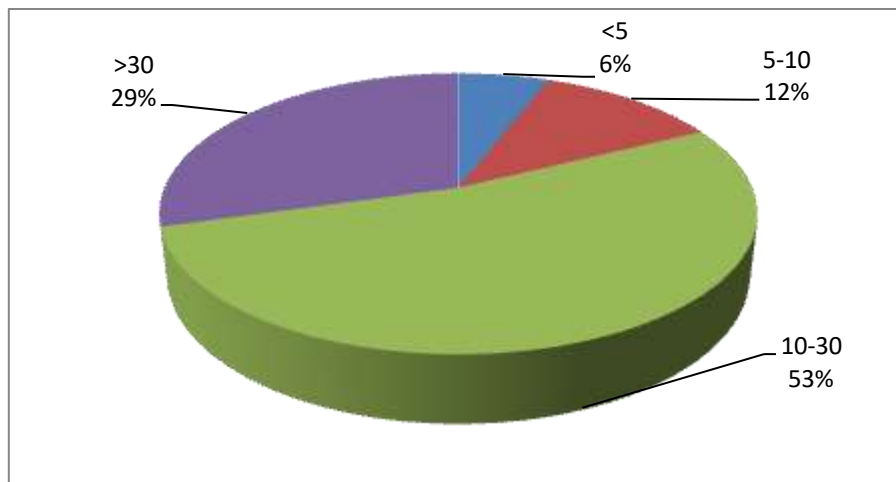
Dari 17 responden yang di survey, sebanyak 53% merupakan perusahaan yang bergerak di bidang animasi, serta masing-masing 12% bergerak pada bidang industri web programming dan desain grafis, 11% pada creative content, serta multimedia 6% dan penerbitan dan percetakan 6%.

##### 3.1.2. Jumlah tenaga kerja yang bekerja di perusahaan



Sebanyak 6% responden mempunyai tenaga kerja kurang dari 10 (sepuluh) orang. 53% responden mempunyai tenaga kerja sebanyak 10 – 30 orang. Sedangkan sisanya sebanyak masing-masing 17% mempunyai tenaga kerja sebanyak 30 – 50; dan 6% mempunyai tenaga kerja sebanyak 50 – 100. Responden yang memiliki lebih dari 100 tenaga kerja industri sebanyak 18%.

### 3.1.3. Jumlah pekerja yang merupakan alumni diklat BDI Denpasar



Sebanyak 53% responden, mempunyai 10 – 30 tenaga kerja dari alumni diklat BDI Denpasar. Sebanyak hanya 6% responden mempunyai kurang dari 5 pekerja dari alumni diklat. Pada diagram di atas, dapat terlihat bahwa sebanyak 12% responden dari mitra industri BDI Denpasar memiliki 5 – 10 alumni yang bekerja pada perusahaan mereka. Selain itu, sebanyak 29% responden yang memiliki tenaga kerja dari alumni lebih dari 30 orang.

## 3.2. Poin Penilaian Alumni Diklat

### 3.2.1. Kedisiplinan



Dari aspek kedisiplinan yaitu apakah alumni selalu hadir tepat waktu sesuai dengan peraturan perusahaan, sebanyak 53% responden menyatakan setuju dan 35% sangat setuju akan hal tersebut. Namun, terdapat 12% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.



Pada aspek kedisiplinan yaitu apakah alumni mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan, sebanyak 59% responden menjawab setuju dan 29% sangat setuju. Namun, terdapat sebanyak 12% responden menyatakan kurang setuju.

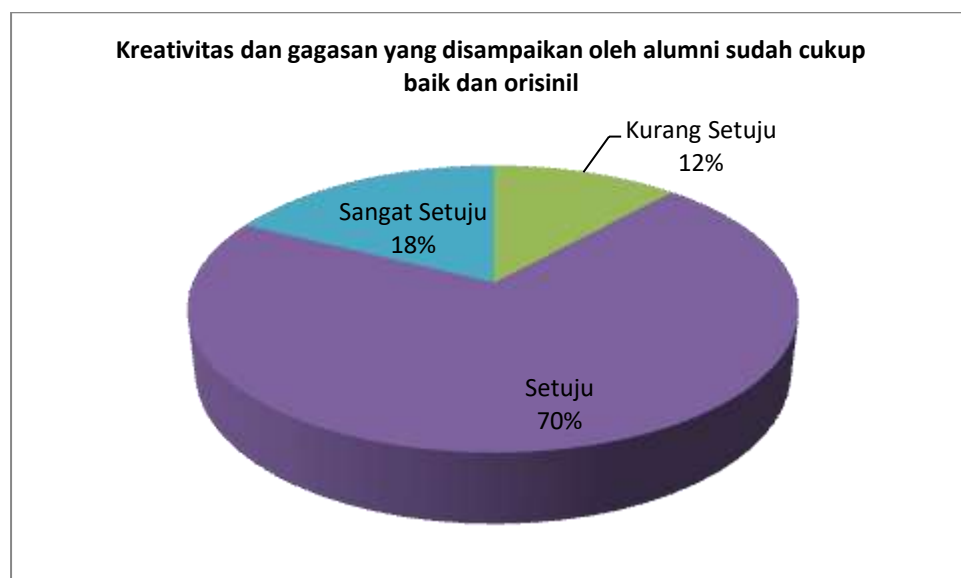


Pada aspek kedisiplinan yaitu apakah alumni selalu menaati tata tertib dan peraturan perusahaan/mitra, sebanyak 41% responden menjawab setuju, dan 59% responden yang menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

### 3.2.2. Pengetahuan



Pada penilaian aspek pengetahuan yang dimiliki oleh alumni yaitu apakah alumni memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, mayoritas responden sebanyak 47% memilih setuju dan 41% sangat setuju. Namun, terdapat sebanyak 12% responden kurang setuju terhadap pernyataan tersebut.



Pada penilaian aspek pengetahuan yang dimiliki oleh alumni yaitu apakah kreativitas dan gagasan yang disampaikan oleh alumni sudah cukup baik dan orisinal, mayoritas responden sebanyak 70% memilih setuju dan 18% sangat setuju. Hanya sebanyak 12% responden kurang setuju terhadap pernyataan tersebut.

### 3.2.3. Teamwork



Pada penilaian aspek *teamwork* yaitu apakah alumni mampu berkomunikasi baik dengan atasan dan anggota tim kerja, mayoritas responden yaitu sebanyak 65% menyatakan setuju dengan hal tersebut dan 29% memilih sangat setuju terhadap hal tersebut. Terdapat 6% responden menyatakan kurang setuju dengan pernyataan tersebut.



Pada penilaian aspek *teamwork* yaitu apakah alumni mampu bekerjasama dengan baik dalam suatu tim kerja, mayoritas responden yaitu sebanyak 47% menyatakan setuju dengan hal tersebut dan 41% memilih sangat setuju. Hanya sebanyak 12% yang menyatakan kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

### 3.2.4. Keterampilan



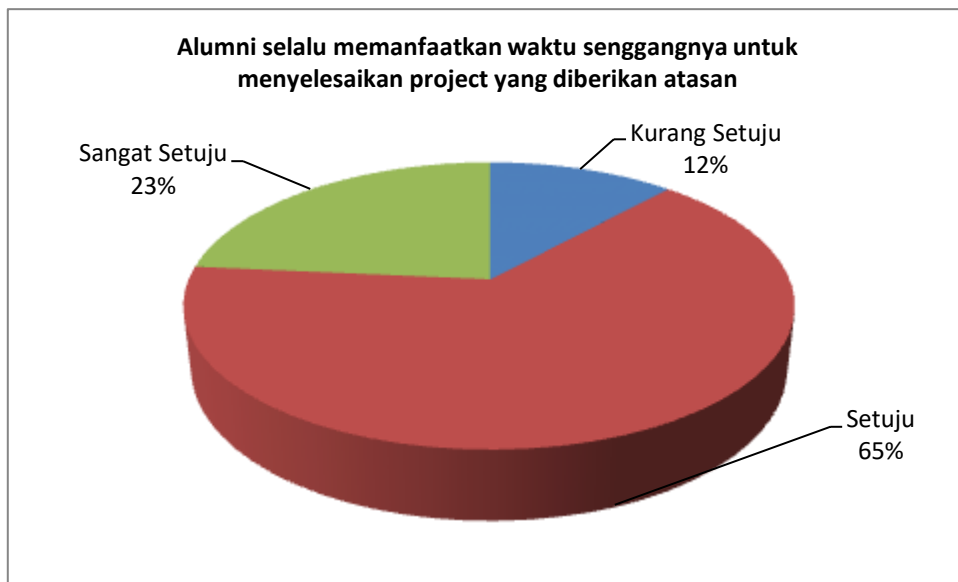
Pada penilaian aspek keterampilan yaitu apakah alumni mampu menggunakan dan memanfaatkan peralatan dengan baik, sebanyak 53% responden menyatakan sangat setuju dan 41% setuju. Sedangkan 6% responden menyatakan kurang setuju dengan hal tersebut.



Pada penilaian aspek keterampilan yaitu apakah alumni cekatan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, sebanyak 53% responden menyatakan setuju dan 41% sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Sedangkan 6% responden menyatakan kurang setuju dengan hal tersebut.



### 3.2.5. Integritas



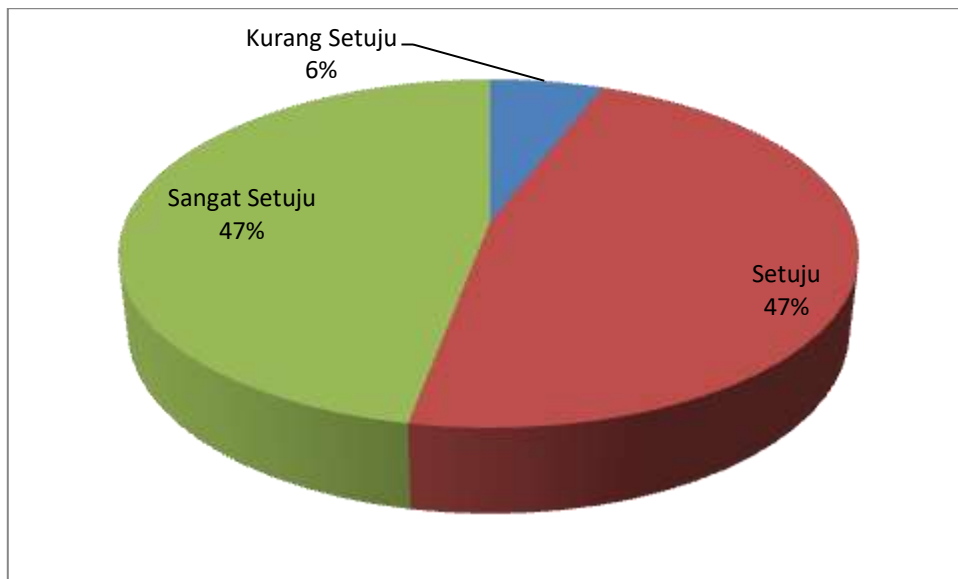
Pada penilaian aspek integritas yaitu apakah alumni selalu memanfaatkan waktu senggangnya untuk menyelesaikan project yang diberikan atasan, sebanyak 65% responden menyatakan setuju dan 23% responden sangat setuju. Namun, sebanyak 12% responden kurang setuju dengan pernyataan tersebut.



Pada penilaian aspek integritas yaitu apakah alumni memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan, sebanyak 41% responden menyatakan setuju dan 47% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Namun, terdapat 12% responden kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

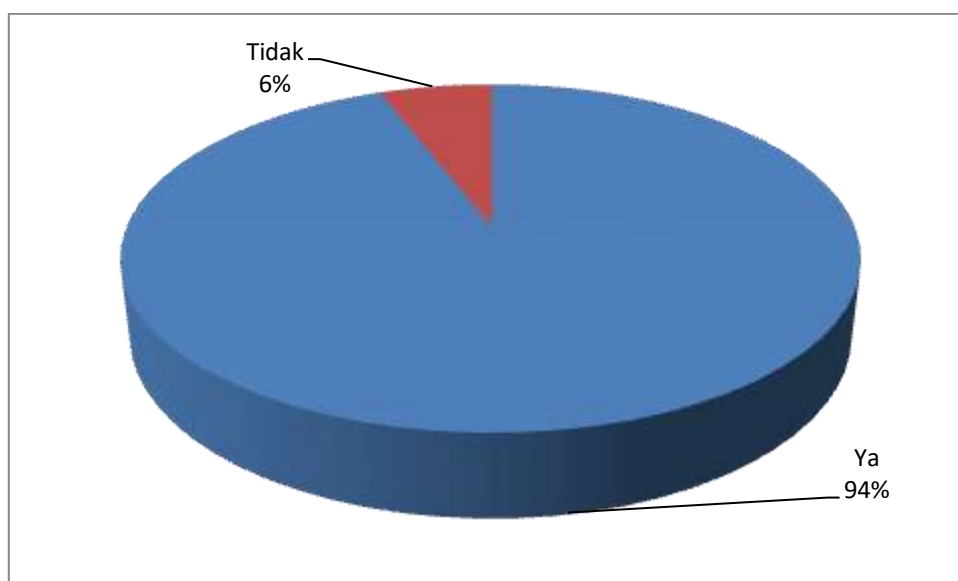
### 3.3. Umpan Balik terhadap Pengajaran dan Penyelenggaraan Diklat di BDI Denpasar

#### 3.3.1. Pengetahuan yang dimiliki alumni telah bermanfaat dalam menunjang pekerjaannya



Mayoritas responden sebanyak 47% menyatakan setuju dan 47% sangat setuju, sedangkan 6% kurang setuju dengan pernyataan bahwa pengetahuan yang dimiliki alumni telah bermanfaat dalam menunjang pekerjaannya.

#### 3.3.2. Apakah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki alumni masih perlu ditingkatkan



Sebanyak 94% responden menyatakan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh alumni masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat juga mengindikasikan bahwa jenis diklat yang diselenggarakan di BDI Denpasar

diharapkan dapat ditingkatkan ke level diklat lanjutan karena selama ini jenis diklat yang diselenggarakan masih bersifat diklat dasar. Selain itu, juga dapat diindikasikan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh alumni masih bisa dikembangkan lagi dengan memberikan jenis pengetahuan yang lainnya.

### 3.4. Analisa Data

Survey kepuasan pelanggan eksternal ini disebarkan kepada para mitra industri yang telah bekerjasama dengan BDI Denpasar dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan pada tahun 2022. Periode survey yaitu pada bulan Mei s.d. September 2022 dengan melibatkan total 17 perusahaan atau mitra industri.

Pada kuesioner yang dibagikan, para mitra industri diberikan pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala linkert 1 s.d. 5, serta beberapa pertanyaan terbuka untuk diisi. Berikut keterangan skor untuk skala linkert yang diberikan pada kuesioner:

#### Keterangan skor:

Sangat tidak setuju	1
tidak setuju	2
kurang setuju	3
setuju	4
sangat setuju	5

Setelah kuesioner diisi dan dikumpulkan oleh mitra industri, kemudian data-data tersebut diolah dan dikonversi untuk menentukan indeks kepuasannya. Berikut cara perhitungan kategori persepsi dan konversi indeks kepuasan:

#### Cara perhitungan kategori dan konversi indeks kepuasan:

Menetapkan range = nilai skala tertinggi - nilai skala terendah,  $R = 5 - 1 = 4$

Menetapkan kategori persepsi yaitu 4 kategori ( $K = 4$ )

Menetapkan interval untuk pengkategorian ( $I = R/K$ ),  $I = 4/4 = 1$

Dibuat kategori:

Kategori 1	$1 + 1 = 2 - 0,01 = 1.99$	1 – 1.99
Kategori 2	$2 + 1 = 3 - 0,01 = 2.99$	2 – 2.99
Kategori 3	$3 + 1 = 4 - 0,01 = 3.99$	3 – 3.99
Kategori 4	$4 + 1 = 5$	4 – 5

Untuk memudahkan interpretasi, maka skor indeks kepuasan yang ada, dikalikan 20 sehingga dalam skala 1 - 5 sama dengan 20 – 100

Kategori	Interval Indeks Kepuasan	Konversi Internal Indeks Kepuasan	Interpretasi
1	1 – 1.99	20 – 3.9	sangat tidak puas
2	2 – 2.99	40 – 59.9	tidak puas
3	3 – 3.99	60 – 79.9	puas
4	4 – 5	80 – 100	sangat puas

Terdapat 5 (lima) aspek yang dinilai, yaitu:

1. Kedisiplinan
  - Apakah alumni selalu hadir tepat waktu sesuai dengan peraturan perusahaan
  - Apakah alumni mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan
  - Apakah alumni selalu menaati tata tertib dan peraturan perusahaan/mitra
2. Pengetahuan
  - Apakah alumni memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan
  - Apakah kreativitas dan gagasan yang disampaikan oleh alumni sudah cukup baik dan orisinal
3. *Teamwork*
  - Apakah alumni mampu berkomunikasi baik dengan atasan dan anggota tim kerja
  - Apakah alumni mampu bekerjasama dengan baik dalam suatu tim kerja
4. Keterampilan
  - Apakah alumni mampu menggunakan dan memanfaatkan peralatan dengan baik
  - Apakah alumni cekatan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan
5. Integritas
  - Apakah alumni selalu memanfaatkan waktu senggangnya untuk menyelesaikan *project* yang diberikan atasan
  - Apakah alumni memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan

Dari data yang telah dikumpulkan dan dianalisa, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Aspek Penilaian	Indeks Kepuasan	Konversi Internal Indeks Kepuasan (Persentase)	Interpretasi
Kedisiplinan	4.33333	86.67	Sangat Puas
Pengetahuan	4.17647	83.53	Sangat Puas
Teamwork	4.26471	85.29	Sangat Puas
Keterampilan	4.41176	88.24	Sangat Puas
Integritas	4.23529	84.71	Sangat Puas

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dari hasil analisa yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pada aspek kedisiplinan, mitra industri merasa sangat puas sebesar 86.67% terhadap kedisiplinan yang dimiliki oleh alumni diklat BDI Denpasar.
- b. Menurut mitra industri, alumni yang bekerja di perusahaan mereka telah memiliki pengetahuan yang baik dan mitra industri merasa sangat puas akan hal tersebut dengan nilai 83.53%.
- c. *Teamwork* dari para alumni dirasa sudah sangat baik oleh para mitra industri dengan nilai 85.29% yang berarti bahwa mereka sangat puas dengan aspek *teamwork* yang dimiliki oleh para alumni.
- d. Dari segi keterampilan, mitra industri merasa sangat puas dengan nilai 88.24%.
- e. Dari aspek integritas, mitra industri sudah merasa sangat puas dengan integritas yang dimiliki oleh para alumni, yaitu dengan nilai sebesar 84.71%.
- f. Dari kelima aspek yang dinilai, secara keseluruhan indeks kepuasan pihak eksternal terhadap layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh BDI Denpasar pada tahun 2022 adalah sebesar 85.69% yang dapat diartikan bahwa mitra industri merasa puas dengan layanan penyelenggaraan diklat BDI Denpasar pada tahun 2022.

Sebagai tambahan informasi, berikut beberapa testimoni dari mitra industri terkait kerjasama penyelenggaraan diklat dengan BDI Denpasar pada tahun 2022:

- a. Materi yang diberikan saat diklat sangat singkat dan padat sehingga jika diterapkan di lapangan masih sangat dibutuhkan pengetahuan dan pelatihan lebih banyak lagi, terlebih lagi pada materi-materi yang memang membutuhkan waktu untuk di kuasai seperti animasi.
- b. Akan lebih baik apabila waktu diklat disesuaikan dengan materi yang diajarkan sehingga setelah lulus dari diklat memang kualitas lulusan sudah siap ditempatkan.
- c. Penyelenggaraan diklat sudah sangat baik dan professional karena admin penyelenggara diklat sangat informatif.
- d. Agar dapat menambahkan program Teaching Factory minimal selama 4 bulan di industri.
- e. Kurikulum diklat agar dapat terus di-update setiap tahunnya.
- f. Masing masing pihak hanya perlu menambah frekuensi komunikasi sehingga kesalahan dalam penerimaan informasi yang berubah sewaktu waktu dapat dikurangi.

- g. Sejauh ini sangat mendukung diklat 3 in 1 ini, karena semakin dibutuhkannya SDM animator saat ini. Namun, perlu adanya penambahan durasi pelatihan atau tambahan magang setelah pelatihan itu, karena sulitnya studio-studio yang akan menerima junior, banyaknya project-project yang membutuhkan senior animasi menjadi salah satu alasan utamanya.
- h. Penyelenggaraan sudah cukup bagus, namun karena terkendala covid sehingga fasilitas dan kelas diklat sangat terbatas. Semoga tahun depan di 2023 bisa secara full digunakan dan dimaksimalkan.

**LAMPIRAN**

# KUESIONER



**SURVEY TINGKAT KEPUASAN PERUSAHAAN/MITRA**  
**TERHADAP LAYANAN BDI DENPASAR**  
**PERIODE: JANUARI – JUNI 2022**

**Tujuan dan Manfaat Kuesioner**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas keberhasilan pelatihan yang telah diberikan sebelumnya kepada alumni diklat dalam hal perkembangan dan perbaikan yang dinilai dari aspek kedisiplinan, pengetahuan, *teamwork*, keterampilan, dan integritas.

**Kuesioner ini terdiri dari 4 bagian:**

Bagian I Keterangan Mitra

Bagian II Kerjasama Mitra dengan BDI Denpasar

Bagian III Evaluasi Alumni Diklat BDI Denpasar

Bagian IV Umpan Balik terhadap Pengajaran dan Pelayanan BDI Denpasar

Email Address: \_\_\_\_\_

Nama PIC : \_\_\_\_\_

HP. PIC : \_\_\_\_\_

**I. KETERANGAN MITRA**

a. Nama Mitra	:	_____
b. Bidang pekerjaan yang dilakukan oleh Mitra	:	_____
c. Jumlah tenaga kerja di perusahaan Mitra	:	_____
d. Jumlah pekerja yang merupakan alumni diklat BDI Denpasar	:	_____

**II. KERJASAMA MITRA DENGAN BDI DENPASAR**

**Petunjuk Pengisian**

Mohon untuk memberikan tanda silang (X) pada setiap jawaban yang Saudara pilih.

**Pengetahuan Mitra tentang program BDI Denpasar**

1. Darimanakah Saudara mengetahui keberadaan BDI Denpasar?
  - a. Melalui sosialisasi yang dilakukan oleh BDI Denpasar
  - b. Melalui lulusannya
  - c. Melalui media elektronik dan media cetak
  - d. Melalui informasi dari industri sejenis
  - e. Lainnya : \_\_\_\_\_

**Jenis kerjasama yang dilaksanakan bersama BDI Denpasar**

2. Ruang lingkup kerjasama yang dilakukan?
  - a. Hanya rekrutmen peserta diklat
  - b. Hanya penempatan lulusan diklat
  - c. Hanya pengembangan program pelatihan
  - d. Rekrutmen peserta dan penempatan lulusan diklat
  - e. Rekrutmen peserta, penempatan lulusan diklat, dan pengembangan program pelatihan
  
3. Bagaimana cara penempatan lulusan diklat dari BDI Denpasar?
  - a. Ditempatkan sesuai bidang diklat yang diikuti
  - b. Ditempatkan sesuai hasil *placement test*
  - c. Ditempatkan tidak sesuai dengan bidang diklat yang diikuti
  - d. Diberikan suatu *project* pekerjaan
  - e. Direkrut sebagai *freelancer*
  - f. Sebagian direkrut sebagai pegawai tetap, sebagian sebagai *freelancer*
  - g. Lainnya: \_\_\_\_\_
  
4. Apakah perusahaan Saudara memberikan informasi/ umpan balik terkait kinerja lulusan BDI pada BDI Denpasar?
  - a. Selalu memberikan setelah 6 bulan bekerja
  - b. Memberikan umpan balik setelah lebih dari 6 bulan
  - c. Memberi umpan balik jika ada keluhan
  - d. Tidak memberikan informasi

#### Training Need Analysis (TNA) dan Peluang Kerjasama Tahun yang Akan Datang

5. Bagaimana efektifitas penyelenggaraan diklat yang dilaksanakan di BDI Denpasar (offsite), jika dibandingkan dengan di tempat mitra (onsite)?
  - a. Lebih efektif bila dilaksanakan di BDI Denpasar
  - b. Lebih efektif bila dilaksanakan di mitra
  - c. Tidak berbeda nyata
  
6. Apakah menurut Saudara pelaksanaan diklat di BDI Denpasar sudah sesuai harapan Saudara?
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai
  - e. Tidak sesuai
  
7. Apakah materi diklat sesuai dengan kebutuhan industri /IKM /Kelompok Usaha Bersama (KUB) Saudara?
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup Sesuai
  - d. Kurang sesuai
  - e. Tidak sesuai
  
8. Apakah seluruh program pelatihan sudah sesuai dengan kebutuhan industri /IKM /KUB Saudara?
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai
  - e. Tidak sesuai
  
9. Apakah diklat BDI Denpasar perlu diperluas pada bidang-bidang lain yang masih berkaitan dengan core kompetensi BDI Denpasar?
  - a. Perlu (Sebutkan bidangnya.....)

b. Tidak perlu				
10. Sebutkan perkiraan persentase (%) penambahan jumlah karyawan yang dibutuhkan oleh perusahaan/ IKM/ KUB Saudara dalam 5 tahun ke depan				
2023	2024	2025	2026	2027
.....%	.....%	.....%	.....%	.....%

### III. EVALUASI ALUMNI DIKLAT BDI DENPASAR

Bagian ini diisi oleh Atasan Langsung Alumni, yang terdiri dari 5 (lima) poin penilaian yaitu:

- Kedisiplinan
- Teamwork*
- Integritas
- Pengetahuan
- Keterampilan

#### **Petunjuk Pengisian**

Mohon untuk memberikan tanda centang (✓) pada setiap pertanyaan yang Saudara pilih.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Aspek Kedisiplinan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Alumni selalu hadir tepat waktu sesuai dengan peraturan perusahaan					
2.	Alumni mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan					
3.	Alumni selalu menaati tata tertib dan peraturan perusahaan/mitra					

No.	Aspek Pengetahuan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Alumni memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan					
2.	Kreativitas dan gagasan yang disampaikan oleh alumni sudah cukup baik dan orisinal					

No.	Aspek <i>Teamwork</i>	STS	TS	KS	S	SS
1.	Alumni mampu berkomunikasi baik kepada atasan dan tim kerja					
2.	Alumni mampu bekerjasama dengan baik dalam tim kerja					

No.	Aspek Keterampilan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Alumni mampu menggunakan dan memanfaatkan peralatan dengan baik					
2.	Alumni cekatan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan					

No.	Aspek Integritas	STS	TS	KS	S	SS
1.	Alumni selalu memanfaatkan waktu senggangnya untuk menyelesaikan project yang diberikan atasan					
2.	Alumni memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan					

#### **IV. UMPAN BALIK TERHADAP PENGAJARAN DAN PELAYANAN BDI DENPASAR**

Bagian ini diisi oleh atasan langsung alumni

- 4.1. Pengetahuan yang dimiliki alumni telah bermanfaat dalam menunjang pekerjaannya?  
(Pilih salah satu)

Sangat Tidak Setuju/Tidak Setuju/Kurang Setuju/Setuju/Sangat Setuju\*

- 4.2. Apakah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki alumni masih perlu ditingkatkan?  
(Ya/Tidak)

- 4.3. Jika Ya, pengetahuan dan keterampilan apa yang perlu ditingkatkan?

---



---



---

- 4.4. Diklat yang diperoleh di Balai Diklat Industri Denpasar sudah relevan dengan uraian pekerjaan di perusahaan? (Pilih salah satu)

Sangat Tidak Setuju/Tidak Setuju/Kurang Setuju/Setuju/Sangat Setuju\*

- 4.5. Tuliskan testimoni, pesan dan kesan Saudara terhadap penyelenggaraan diklat yang telah dilakukan oleh BDI Denpasar bekerjasama dengan perusahaan/instansi Saudara dalam kolom di bawah ini

---



---



---



---



---



---



---



---

**TERIMA KASIH**

**ANALISA DATA**

Kedisiplinan			Pengetahuan		Teamwork		Keterampilan		Integritas	
1. Alumni selalu hadir tepat waktu sesuai dengan peraturan perusahaan	2. Alumni mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan	3. Alumni selalu menaati tata tertib dan peraturan perusahaan/mitra	1. Alumni memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan	2. Kreativitas dan gagasan yang disampaikan oleh alumni sudah cukup baik dan orisinal	1. Alumni mampu berkomunikasi baik kepada atasan dan tim kerja	2. Alumni mampu bekerjasama dengan baik dalam tim kerja	1. Alumni mampu menggunakan dan memanfaatkan peralatan dengan baik	2. Alumni cekatan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan	1. Alumni selalu memanfaatkan waktu senggangnya untuk menyelesaikan project yang diberikan atasan	2. Alumni memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>4.33333333</b>			<b>4.176470588</b>		<b>4.264705882</b>		<b>4.411764706</b>		<b>4.235294118</b>	

**Keterangan:**

Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Menetapkan range = nilai tertinggi - nilai skala terendah, R=5-1=4

Menetapkan kategori persepsi yaitu 4 kategori (K=4)

Menetapkan interval untuk pengkategorian (I=R/K), I=4/4=1

**Dibuat kategori:**

Kategori 1	$1 + 1 = 2 - 0,01 = 1,99$	1 - 1,99
Kategori 2	$2 + 1 = 3 - 0,01 = 2,99$	2 - 2,99
Kategori 3	$3 + 1 = 4 - 0,01 = 3,99$	3 - 3,99
Kategori 4	$4 + 1 = 5$	4 - 5

Kedisiplinan	4.33333333	86.67	Sangat Puas
Pengetahuan	4.176470588	83.53	Sangat Puas
Teamwork	4.264705882	85.29	Sangat Puas
Keterampilan	4.411764706	88.24	Sangat Puas
Integritas	4.235294118	84.71	Sangat Puas

Untuk memudahkan interpretasi, maka skor Indeks Kepuasan yang ada dikalikan 20, sehingga dalam skala 1-5 sama dengan 20-100

Kategori	Interval Indeks Kepuasan	Konversi Interval Indeks Kepuasan	Interpretasi
1	1 - 1,99	20 - 39,9	Sangat Tidak Puas
2	2 - 2,99	40 - 59,9	Tidak Puas
3	3 - 3,99	60 - 79,9	Puas
4	4 - 5	80 - 100	Sangat Puas

