

LAPORAN

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Balai Diklat Industri Denpasar

2023



Periode Survey:
Juli - Desember 2023



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA



BALAI DIKLAT INDUSTRI
DENPASAR

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

PERIODE JULI - DESEMBER 2023

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

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

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

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

2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

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

3. Metodologi

3.1. Populasi

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

3.2. Sampel

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

Rumus Krejcie dan Morgan:

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

Keterangan : S = Jumlah sampel

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

N = Populasi sebanyak 1000

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

d = 0,05

Sehingga dari perhitungan di atas, jumlah responden minimal yang harus diperoleh adalah 278 responden.

3.3. Responden

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

4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

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

5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

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

BAB II ANALISIS

1. Jenis Layanan

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat:

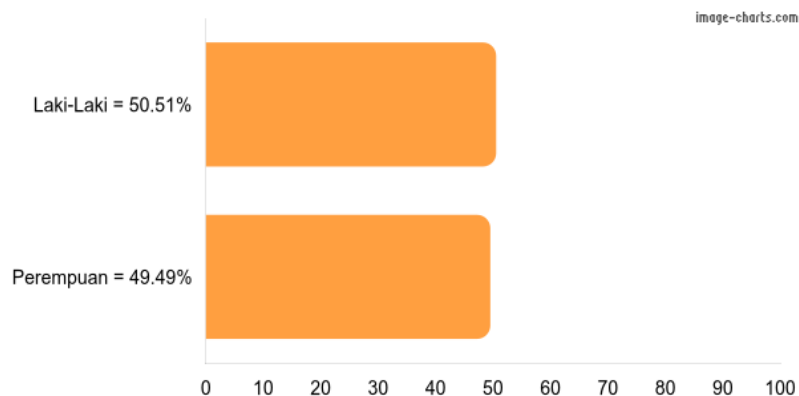
Tabel 1. Persentase Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase Responden
1	Pelatihan atau Diklat	73	73.74%
2	Pendampingan	6	6.06%
3	Jasa Layanan	8	8.08%
4	Konsultasi	12	12.12%
	Total	99	100%

2. Profil Responden

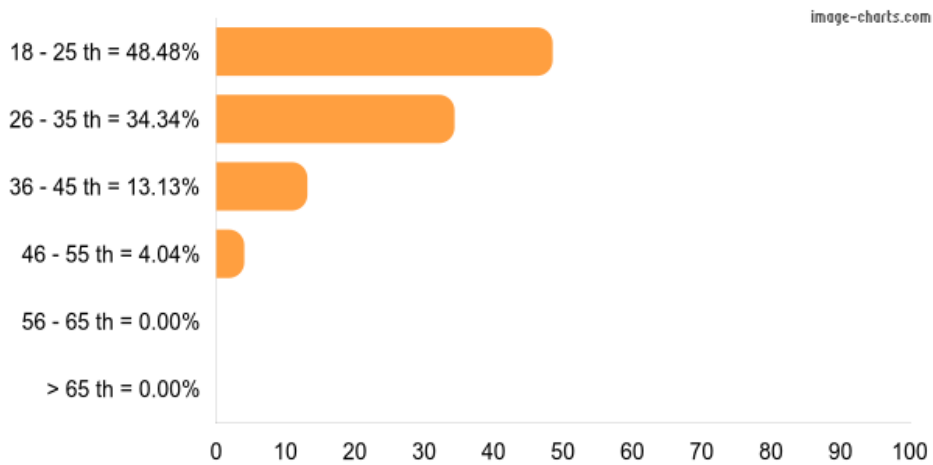
Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Denpasar.

2.1. Jenis Kelamin



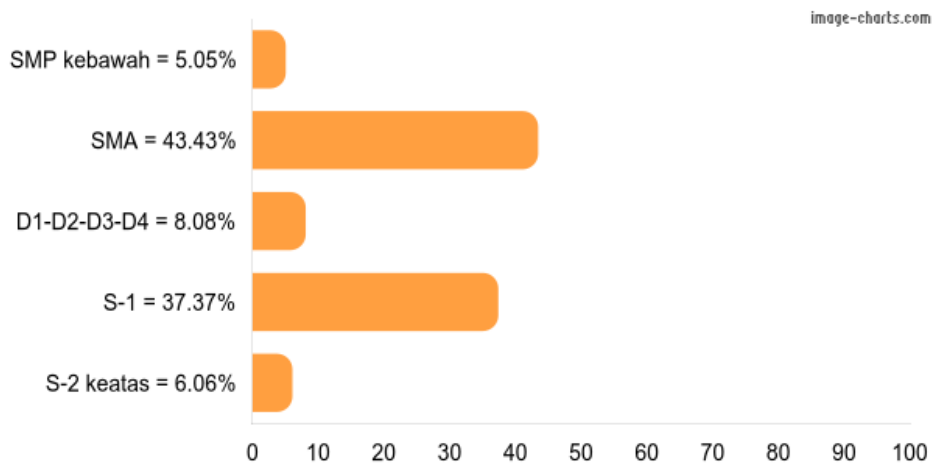
Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2.2. Umur



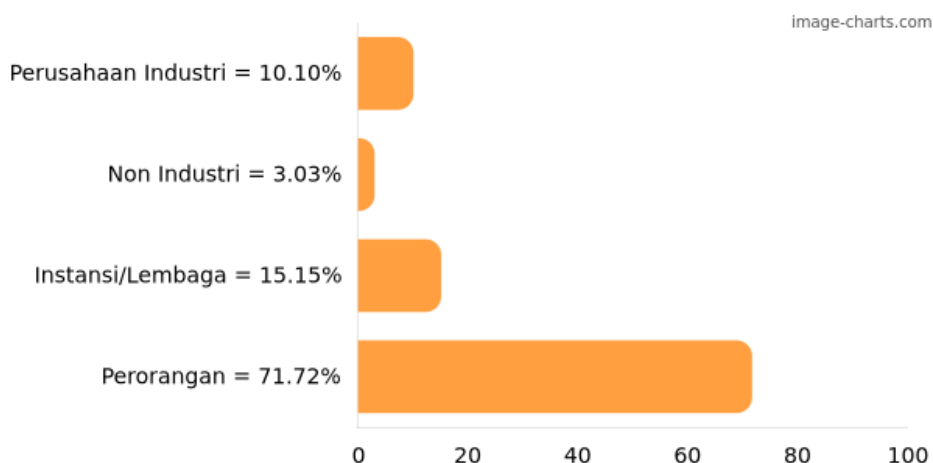
Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

2.3. Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

2.4. Status



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Status

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

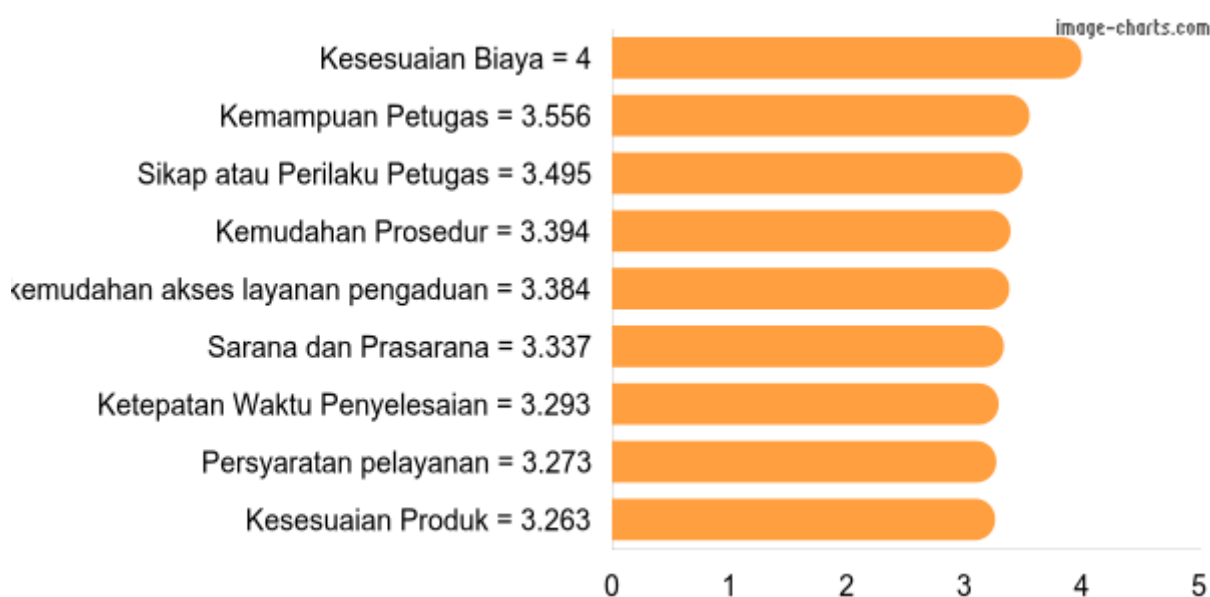
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Industri Denpasar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3.444**, dengan mutu pelayanan **Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Unsur Balai Diklat Industri Denpasar

No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U4. Kesesuaian Biaya	4	Sangat Baik
2	U6. Kemampuan Petugas	3,556	Sangat Baik
3	U7. Sikap atau Perilaku Petugas	3,495	Baik
4	U2. Kemudahan Prosedur	3,394	Baik
5	U8. Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan	3,384	Baik
6	U9. Sarana dan Prasarana	3,337	Baik
7	U3. Ketepatan Waktu Penyelesaian	3,293	Baik

8	U1. Persyaratan pelayanan	3,273	Baik
9	U5. Kesesuaian Produk	3,263	Baik
	Nilai IKM	3,444	Baik
	Nilai Konversi	86,092	Baik

Nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Denpasar apabila diurutkan berdasarkan nilai tertinggi sampai terendah dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

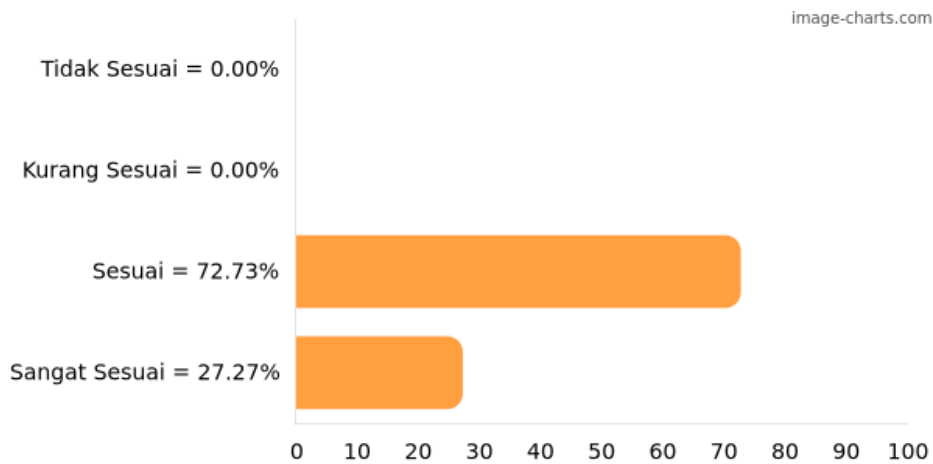


Gambar 5. Grafik Unsur Balai Diklat Industri Denpasar

4. Pembahasan Unsur

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

4.1. U1. Persyaratan pelayanan

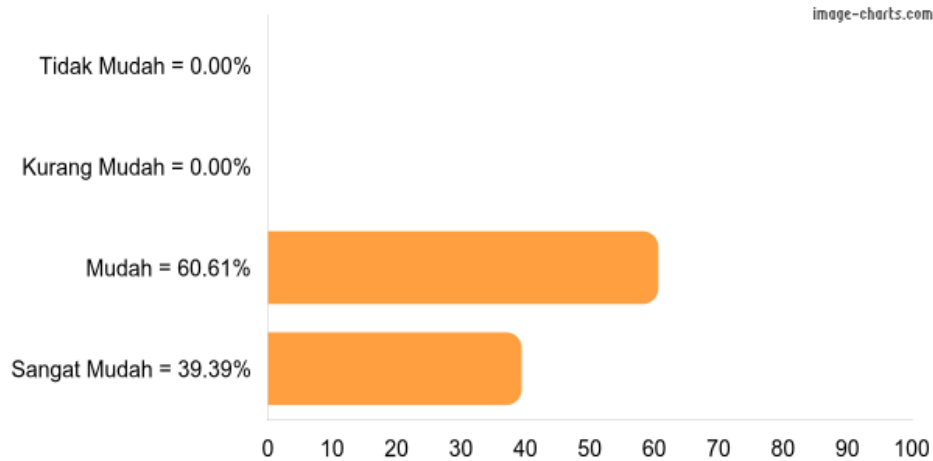


Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan pelayanan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	72	72,73 %
4	Sangat Sesuai	27	27,27 %
	TOTAL	99	100 %

4.2. U2. Kemudahan Prosedur



Gambar 7. Grafik Unsur Kemudahan Prosedur

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Kemudahan Prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	60	60,61 %
4	Sangat Mudah	39	39,39 %
	TOTAL	99	100 %

T1. Media Informasi Persyaratan dan Prosedur

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Petugas Pelayanan	23	23,23%
2	Website	9	9,09%
3	Call Center	7	7,07%

4	Sosial Media	60	60,61%
---	--------------	----	--------

T2. Kejelasan Informasi

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Jelas	0	0%
2	Kurang Jelas	0	0%
3	Jelas	69	69,7%
4	Sangat Jelas	30	30,3%

T3. Alasan informasi tidak jelas/kurang jelas

No	Jawaban
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

12	
13	
14	Sudah jelas
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	Karna tertera dngan jelas
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	

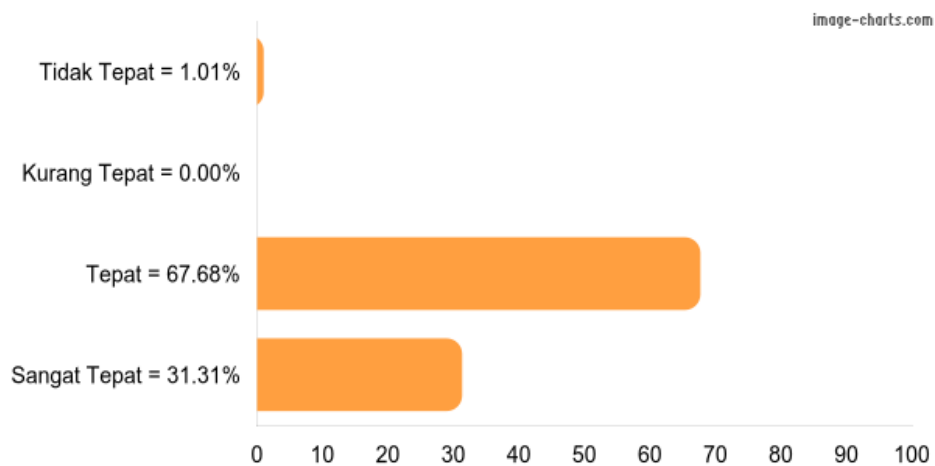
54	Baik baik saja
55	
56	
57	
58	jelas
59	
60	
61	
62	
63	Saya menjawab jelas semua dong
64	Jelas
65	
66	
67	
68	
69	
70	Sangat jelas saat di jelaskan lagsung
71	
72	
73	Jelas
74	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

75	
76	
77	
78	
79	
80	
81	
82	-
83	jelas
84	
85	
86	
87	
88	
89	
90	
91	
92	
93	
94	-
95	-

96	-
97	
98	
99	

4.3. U3. Ketepatan Waktu Penyelesaian



Gambar 8. Grafik Unsur Ketepatan Waktu Penyelesaian

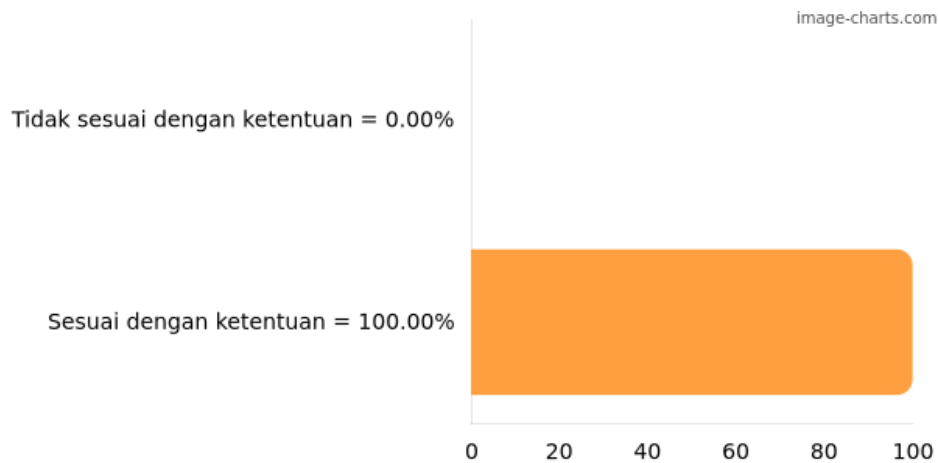
Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Ketepatan Waktu Penyelesaian

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Tepat	1	1,01 %
2	Kurang Tepat	0	0,00 %
3	Tepat	67	67,68 %
4	Sangat Tepat	31	31,31 %
	TOTAL	99	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Ketepatan Waktu Penyelesaian:

- Sampai Sekarang sertifikat hasil Diklat Belum di berikan, dan tidak ada kejelasan informasi.

4.4. U4. Kesesuaian Biaya



Gambar 9. Grafik Unsur Kesesuaian Biaya

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian Biaya

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak sesuai dengan ketentuan	0	0,00 %
2	Sesuai dengan ketentuan	99	100,00 %
	TOTAL	99	100 %

T4. Jenis Biaya

No	Jawaban
1	
2	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	Sudah sesuai
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	
61	
62	
63	Sesuai dong
64	Sesuai
65	

L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

66	
67	
68	
69	
70	
71	
72	
73	Sesuai
74	
75	
76	
77	
78	
79	
80	
81	
82	-
83	tidak
84	
85	
86	

87	
88	
89	
90	
91	
92	
93	
94	-
95	-
96	-
97	
98	
99	

T5. Besar Biaya

No	Jawaban
1	
2	
3	
4	
5	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	Sudah sesuai
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

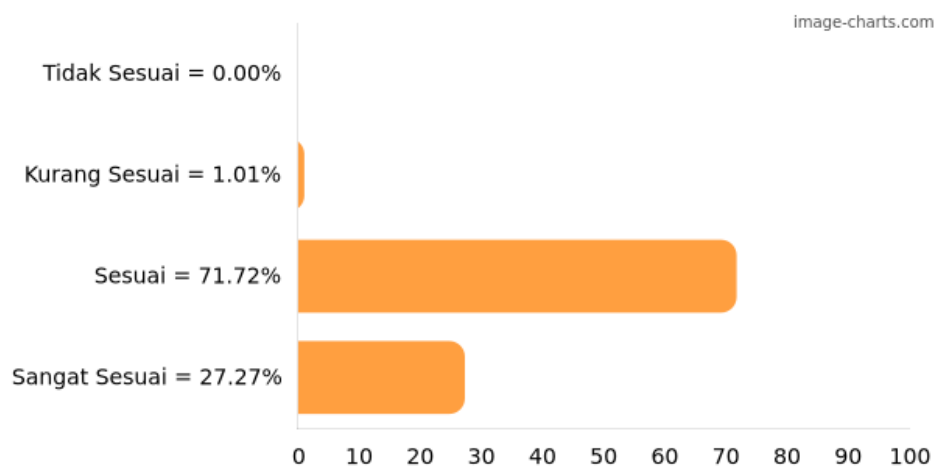
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	
61	
62	
63	Sesuai dong
64	Sesuai
65	
66	
67	
68	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

69	
70	
71	
72	
73	Sesuai
74	
75	
76	
77	
78	
79	
80	
81	
82	-
83	tidak ada
84	
85	
86	
87	
88	
89	

90	
91	
92	
93	
94	-
95	-
96	-
97	
98	
99	

4.5. U5. Kesesuaian Produk



Gambar 10. Grafik Unsur Kesesuaian Produk

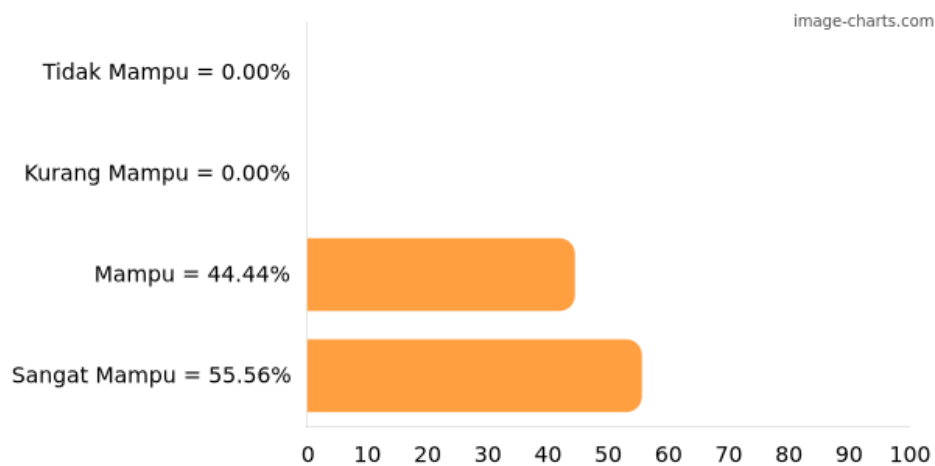
Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian Produk

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	1	1,01 %
3	Sesuai	71	71,72 %
4	Sangat Sesuai	27	27,27 %
	TOTAL	99	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Kesesuaian Produk:

- Sertifikat Diklat Belum diberikan.

4.6. U6. Kemampuan Petugas



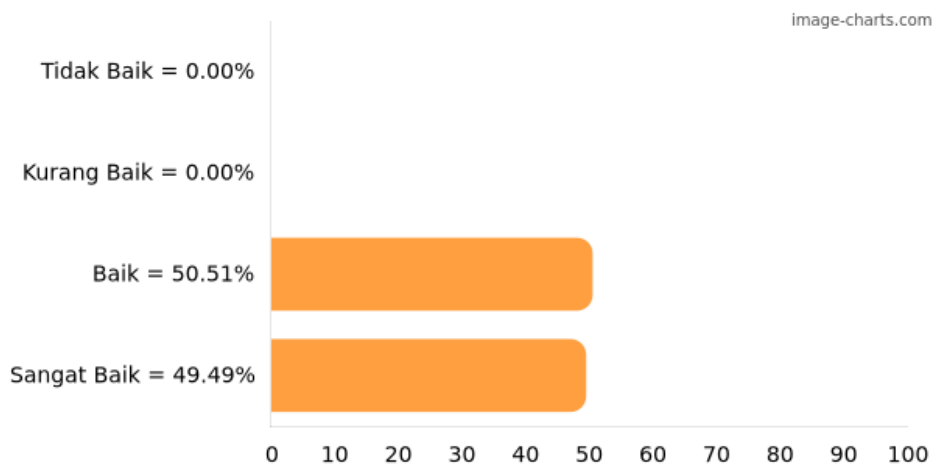
Gambar 11. Grafik Unsur Kemampuan Petugas

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kemampuan Petugas

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0,00 %
2	Kurang Mampu	0	0,00 %

3	Mampu	44	44,44 %
4	Sangat Mampu	55	55,56 %
	TOTAL	99	100 %

4.7. U7. Sikap atau Perilaku Petugas

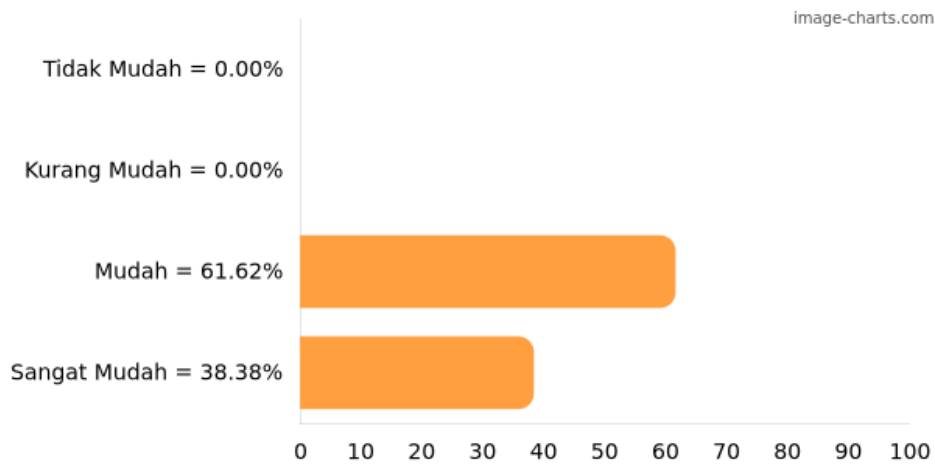


Gambar 12. Grafik Unsur Sikap atau Perilaku Petugas

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Sikap atau Perilaku Petugas

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	0	0,00 %
3	Baik	50	50,51 %
4	Sangat Baik	49	49,49 %
	TOTAL	99	100 %

4.8. U8. Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan



Gambar 13. Grafik Unsur Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan

Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	61	61,62 %
4	Sangat Mudah	38	38,38 %
	TOTAL	99	100 %

T6. Keluhan/pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Pernah	90	90,91%
2	Pernah	9	9,09%

T7. Isi keluhan/pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Persyaratan pelayanan	2	2,02%
2	Prosedur pelayanan	1	1,01%
3	Waktu penyelesaian	1	1,01%
4	Biaya/tarif	1	1,01%
5	Petugas pelayanan	3	3,03%
6	Sarana dan prasarana	11	11,11%
7	Lainnya	5	5,05%

T8. Uraian isi pengaduan

No	Jawaban
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

10	Saya pernah melakukan pengaduan tentang kondisi kamar di asrama selama saya mengikuti pelatihan.
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	

51	
52	
53	
54	Tidak pernah mengadu
55	
56	
57	
58	
59	Lantai yang rusak, AC yang rusak, Fasilitas toilet yang mampet
60	
61	
62	
63	
64	Tidak pernah
65	
66	
67	
68	
69	
70	Tidak pernah
71	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

72	
73	Setuju
74	
75	
76	
77	
78	
79	
80	
81	
82	-
83	tidak ada
84	
85	
86	
87	
88	
89	
90	
91	
92	

93	
94	-
95	-
96	-
97	
98	
99	

T9. Ketanggapan petugas

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Tanggap	1	1,01%
2	Kurang Tanggap	1	1,01%
3	Tanggap	31	31,31%
4	Sangat Tanggap	17	17,17%

T10. Alasan Tidak/Kurang Tanggap

No	Jawaban
1	
2	
3	
4	
5	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	Karna belum tau
23	
24	
25	
26	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	
61	
62	
63	
64	Tanggap
65	
66	
67	
68	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

69	
70	Saat kite minta penjelasan
71	
72	
73	Setuju
74	
75	
76	
77	
78	
79	
80	
81	
82	-
83	
84	
85	
86	
87	
88	
89	

90	
91	
92	
93	
94	-
95	-
96	-
97	
98	
99	

T11. Tindak lanjut pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	2	2,02%
2	Sesuai	37	37,37%

T12. Alasan tindak lanjut tidak sesuai

No	Jawaban
1	
2	
3	
4	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	

L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

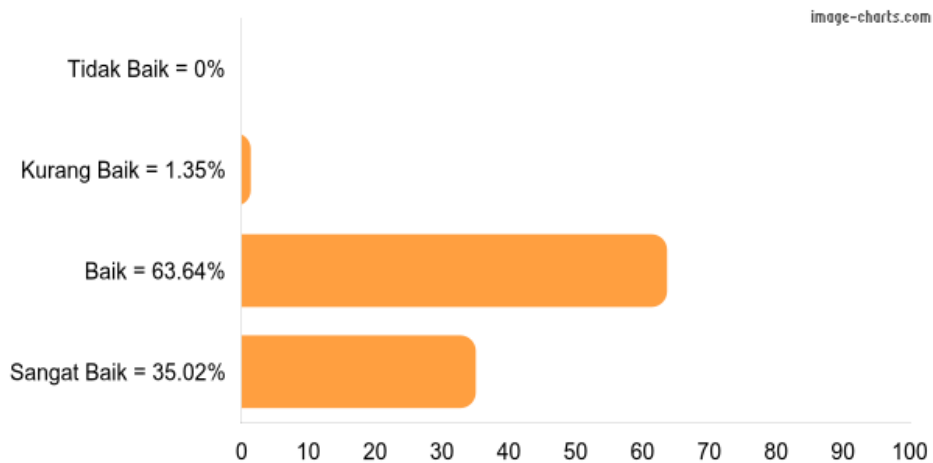
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	Tindak lanjutnya agak lama, mungkin dikarenakan birokrasi
60	
61	
62	
63	
64	Sesuai
65	
66	
67	

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

68	
69	
70	Tidak ada
71	
72	
73	Sesuai
74	
75	
76	
77	
78	
79	
80	
81	
82	-
83	
84	
85	
86	
87	
88	

89	
90	
91	
92	
93	
94	-
95	-
96	-
97	
98	
99	

4.9. U9. Sarana dan Prasarana



Gambar 14. Grafik Unsur Sarana dan Prasarana

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Indeks	Predikat
Ruang Tunggu	0 %	0 %	59,6 %	40,4 %	3,4	Baik
Toilet	0 %	2,02 %	61,62 %	36,36 %	3,34	Baik
Fasilitas Untuk Disabilitas	0 %	5,05 %	67,68 %	27,27 %	3,22	Baik
Tempat Parkir	0 %	1,01 %	62,63 %	36,36 %	3,35	Baik
Sarana Keamanan	0 %	0 %	61,62 %	38,38 %	3,38	Baik
Kantin	0 %	0 %	68,69 %	31,31 %	3,31	Baik
Rata-rata	0 %	1,35 %	63,64 %	35,02 %	3,34	Baik

4.U9.1. Ruang Tunggu

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	0	0,00 %
3	Baik	59	59,60 %
4	Sangat Baik	40	40,40 %
	TOTAL	99	100 %

4.U9.2. Toilet

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	2	2,02 %
3	Baik	61	61,62 %
4	Sangat Baik	36	36,36 %
	TOTAL	99	100 %

4.U9.3. Fasilitas Untuk Disabilitas

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	5	5,05 %
3	Baik	67	67,68 %
4	Sangat Baik	27	27,27 %
	TOTAL	99	100 %

4.U9.4. Tempat Parkir

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	1	1,01 %
3	Baik	62	62,63 %
4	Sangat Baik	36	36,36 %

	TOTAL	99	100 %
--	--------------	-----------	--------------

Alasan yang diberikan responden pada unsur Tempat Parkir:

- Dingin. Udara Bali dingin ditambah air ikutan dingin, mati menggigil.
- Terbatasnya toilet, tidak sesuai dengan jumlah peserta.....,.....

4.U9.5. Sarana Keamanan

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	0	0,00 %
3	Baik	61	61,62 %
4	Sangat Baik	38	38,38 %
	TOTAL	99	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sarana Keamanan:

- Tidak ada lift untuk naik ke lantai atas
- Untuk ke kamar harus pakai tangga.
- Kurangnya sarana untuk disabilitas
- Tidak ada ramp di tangga

4.U9.6. Kantin

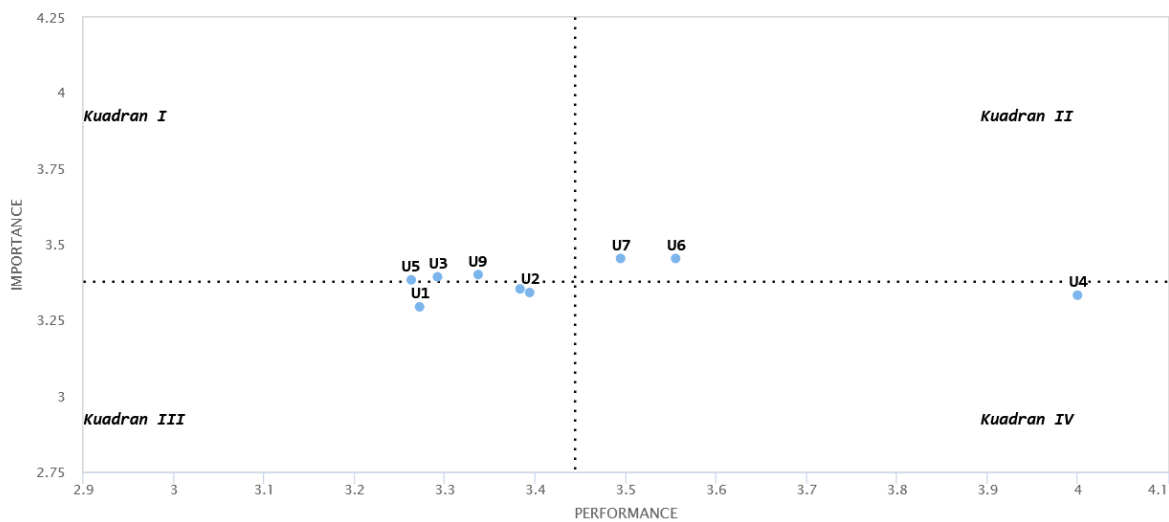
No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	0	0,00 %
3	Baik	68	68,69 %

4	Sangat Baik	31	31,31 %
TOTAL		99	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Kantin:

- Tidak ada atap

5. Diagram Persepsi dan Harapan



Gambar 15. Diagram Persepsi dan Harapan

Tabel 12. Kuadran Perbaikan Unsur

Kuadran	Unsur
KUADRAN I	<ul style="list-style-type: none"> • U3. Ketepatan Waktu Penyelesaian • U5. Kesesuaian Produk • U9. Sarana dan Prasarana
KUADRAN II	<ul style="list-style-type: none"> • U6. Kemampuan Petugas • U7. Sikap atau Perilaku Petugas
KUADRAN III	<ul style="list-style-type: none"> • U1. Persyaratan pelayanan • U2. Kemudahan Prosedur

	<ul style="list-style-type: none"> U8. Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan
KUADRAN IV	<ul style="list-style-type: none"> U4. Kesesuaian Biaya

6. Saran Responden

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

Tabel 13. Saran Masukan Responden

No	Saran
1	Dapat ditingkatkan lagi dalam pembuatan sarana untuk disabilitas.
2	Peningkatan SDM utk setiap aparatur industri agar dapat memberi pelayanan yg terbaik buat kemajuan IKM indonesia khususnya di wilayah BDI denpasar Perlu memfasilitasi jaringan kerja sama dengan berbagai daerah yg berpotensi memiliki produk2 unggulan....dlm berbagai program kegiatan....
3	Tetap menjadi yang terbaik
4	Tidak ada
5	Fasilitas di BDI Denpasar sudah bagus dan cukup lengkap...akan lebih bagus kalau ada satu ruang santai yang bisa digunakan bersama semacam creative space dgn jaringan ibernet yang memadai...
6	Pengecekan dan perbaikan sarana secara rutin, terutama ruang tempat umum.
7	belum ada
8	Semoga pelayanannya ditingkatkan
9	.
10	Lebih tingkatkan lagi edukasi dan kenyamanan para peserta agar terbentuknya habit atau kebiasaan yang membangun
11	Semoga bisa membuat acara diklat kedepannya lebih baik dan bisa samasama mendapat feedback yang baik.

12	Tetap melayani dan memberikan yang terbaik
13	Sangat Baik dan terus tingkatkan
14	.
15	sudah cukup baik.
16	Lakukan pelatihan lagi yang lebih besar skala nya
17	Super buat BDI DENPASAR. JAYA SELALU. SYA TUNGGU BDI DENPASAR MENGUNDANG SAYA TUK BERKUNJUHNG KE PULAU BALI
18	Lebih sering dilakukan
19	meninfkatkan lagi prlayanan
20	terima kasih sudah bekerja sama dengan lembaga kami
21	Saya siswa magang di BDI Denpasar, selain dapat banyak ilmu juga dapat banyak pengalaman dalam berbagai bidang, pegawainya juga ramah dan baik, fasilitas jangan ditanyakan lagi, keamanan juga oke. Sukses kedepannya untuk BDI Denpasar
22	semoga kedepannya bisa lebih baik lagi dan terimakasih telah memberi banyak ilmu .
23	Menurut saya hanya perlu dimaksimalkan saya setiap tempat dan pelayanan yang ada agar terlihat lebih bagus
24	Semoga lebih sering mengadakan Diklat Vokasi, biar SDM kita meningkat
25	Sangat bagus
26	Semoga pelayanan di BDI Denpasar terus berkembang dan menjadi lebih baik lagi.
27	pelayanan dapat dimaksimalkan lagi dengan prosedur layanan yg lebih mudah
28	Lebih mengudara agar DGM lebih unggul
29	sangat penting jika di ada lagi disini karna banyak dari mereka yg tidak bisa ikut

30	Sangat baik. Sangat bermanfaat.
31	Baik
32	Fasilitas sangat baik, melebihi instansi lain yang pernah saya kunjungi di Bali
33	bagus, semua sesuai dengan harapan saya, saya juga merasa nyaman tanpa ada complain yang diperlukan terhadap layanan yang diberikan, mungkin kemarin menurut saya lebih ke waktu materinya saja yang sangat padat yaitu hanya dua minggu, jadi waktu itu sangat padat hanya dipakai untuk materi yang disiapkan saja, tanpa bisa mengeksplor lagi lebih dalam, tapi itu hanya optional saja, sisanya untuk hal wajib tidak ada, terimakasih.
34	A
35	Mohon di adakan lagi kakak makacih
36	Saran saya agar fasilitas bisa lebih dikembangkan untuk kedepannya. Untuk keseluruhan sudah sangat baik.
37	semoga semakin baik
38	Semuga makin banyak yang gratis
39	Tetap dijaga dan dikembangkan lagi
40	Semua sudah bagus, semoga kedepannya lebih baik lagi
41	Saran saya, sebaiknya perlu di tambahkan dispenser dan galon, di beberapa ruangan yang terlihat, sehingga tidak perlu repot pergi ke kantin atau ruang makan. Misalnya ada suatu kasus seperti pencurian , bisa di antisipasi.
42	Sarana dan prasarana yang sudah ada lebih dirawat lagi agar mendukung kenyamanan dalam bekerja
43	Menurut saya dengan adanya pelatihan atau diklat ini sudah sangat membantu kami, pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, cepat, tanggap, dan petugasnya pun sangat ramah. Sebaiknya nanti bisa di adakan diklat seperti ini lagi, sehingga bisa memberikan wawasan yang lebih luas kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang lebih jelas lagi agar setiap persyaratan bisa di sesuaikan dengan tepat. Sekian dan terima kasih.
44	Mohon dijelaskan kapan sertifikat Diklat akan keluar.

45	Sangat baik lanjutkan
46	Jika memang pelayanan ini sangat mengharapkan masyarakat tahu akan perkembangan ilmu, maka dari itu keluar kan sertifikat dengan segera agar masyarakat yg mengikuti pelayanan tersebut dapat menggunakan sertifikat untuk melamar pekerjaan yg layak. Sekian terimakasih.
47	Saya senang bisa ikut karena mendapatkan banyak ilmu dan pengetahuan yang dipelajari dari sini, TERIMA KASIH.
48	saya senang bisa ikut karena bnyk ilmu dan pengetahuan yang saya pelajari dari sini
49	tetap lah memberikan pelayanan yang terbaik
50	Pelayanan di BDI Denpasar sudah sangat memenuhi. Diharapkan dapat semakin mengoptimalkan interaksi dengan masyarakat atau pelanggan melalui kanal formasi yang dimiliki. Terima kasih
51	Biar kite lebih mendalam lagi mendapat ilmu nye
52	Menurut saya, saya senang bisa mengikuti diklat ini karena banyak ilmu dan pengetahuan yang saya pelajari dari sini.
53	Setuju banget
54	Perlu ditingkatkan lagi tentang kebersihan
55	Bagus Dan mantap
56	.
57	.
58	Semoga semakin lebih baik lagi
59	good job
60	Semoga tetap konsisten dan lebih cepat dan baik pelayannya kedepannya
61	Pelayanan sangat baik

62	Semoga terus dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan terus ya untuk pelayanannya
63	Saran saya, tempat parkir motor disamping kantin agar ditata lebih baik lagi.
64	Semoga kedepannya akan ada Diklat lanjutan, dan semakin di tingkatkan sarana dan prasarana
65	.
66	.
67	.
68	.
69	.
70	Sudah baik
71	Kuota peserta untuk kedepannya ditambah supaya peserta yang ikut Diklat lebih banyak sehingga ilmu yang dibagikan lebih luas

BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

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

Nilai IKM	:	3,444
Nilai IKM Konversi	:	86,09
Kategori	:	Baik
Unsur Tertinggi	:	U4. Kesesuaian Biaya U6. Kemampuan Petugas U7. Sikap atau Perilaku Petugas
Unsur Terendah	:	U5. Kesesuaian Produk U1. Persyaratan pelayanan U3. Ketepatan Waktu Penyelesaian
Unsur Prioritas Perbaikan	:	U1. Persyaratan pelayanan U4. Kesesuaian Biaya U2. Kemudahan Prosedur U8. Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan U5. Kesesuaian Produk U3. Ketepatan Waktu Penyelesaian U9. Sarana dan Prasarana U6. Kemampuan Petugas U7. Sikap atau Perilaku Petugas

2. Rekomendasi

Unsur	:	U9. Sarana dan Prasarana
Faktor-faktor yang mempengaruhi	:	Tempat parkir kurang luas
Rencana tindak lanjut	:	Bekerjasama dengan lingkungan untuk penyewaan lahan parkir
Waktu	:	Agustus 2023