



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR



2
0
2
5

PERIODE: JULI - DESEMBER 2025



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA



BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR
TAHUN 2025

PERIODE : JULI – DESEMBER 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
2.2.1 Pembahasan Unsur	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	15
2.3.1 Analisis Masalah	15
2.3.2 Rencana Tindak Lanjut	16
2.4 Tren Nilai SKM	18
BAB III	19
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	19
BAB IV	21
KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	24
1. Kuesioner	25
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	28

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Balai Diklat Industri Denpasar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara kuesioner digital oleh Balai Diklat Industri Denpasar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Diklat Industri Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Juli – Desember tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Juli – November 2025	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	10

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017.

a. Populasi

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Diklat Industri Denpasar pada tahun 2025. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai

Diklat Industri Denpasar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.000 orang.

b. Sampel

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

Rumus Krejcie dan Morgan:

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

Keterangan : S = Jumlah sampel
 λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, (taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)
N = Populasi
P = Q = 0,5 (populasi menyebar normal)
d = 0,05

Berdasarkan Rumus **Krejcie dan Morgan**, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM dari jumlah populasi 1.000 orang dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat error 5% adalah 278 responden.

c. Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di Balai Diklat Industri Denpasar, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik Balai Diklat Industri Denpasar.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

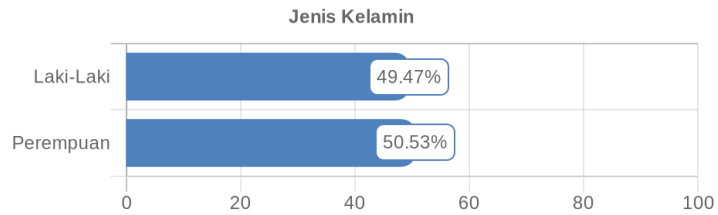
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 285 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	141	49.47 %
		Perempuan	144	50.53 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	23	8.07 %
		SMA/Sederajat	177	62.11 %
		D1/D2/D3	33	11.58 %
		D4/S1	48	16.84 %
		S2	4	1.4 %
		S3	0	0%
3	Usia	16 - 25 Tahun	63	14%
		26 - 35 Tahun	5	1%
		36 - 45 Tahun	135	30%
		46 - 55 Tahun	40	9%
		56 - 65 Tahun	207	46%
4	Status	Perusahaan Industri	26	9.12 %
		Instansi/Lembaga	79	27.72 %
		Non Industri	3	1.05 %
		Perorangan	177	62.11 %

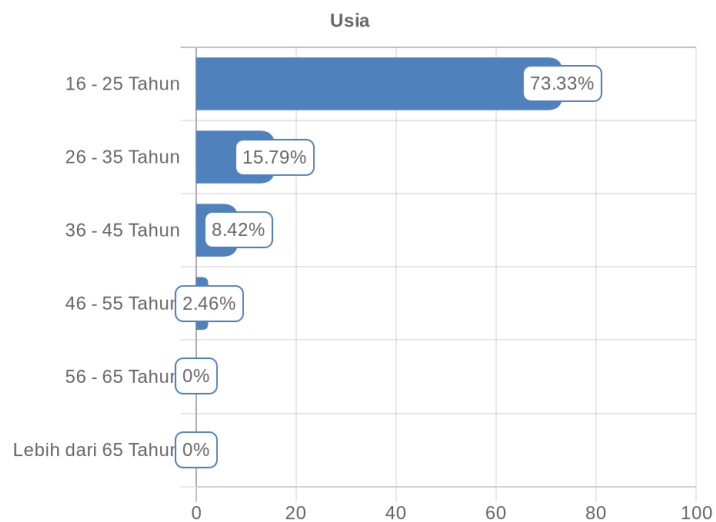
Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Denpasar

a. Jenis Kelamin



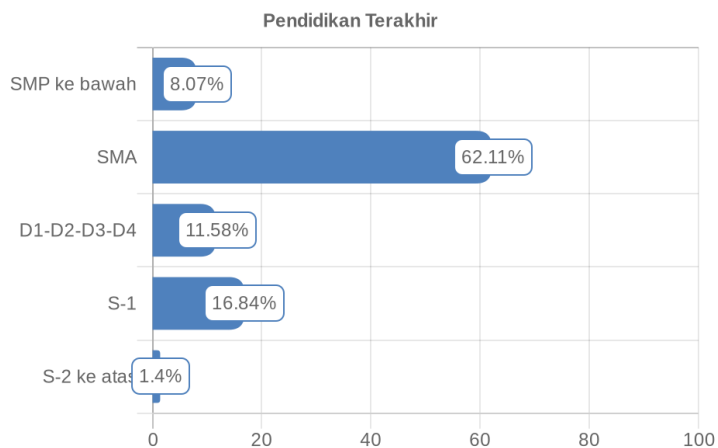
Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Usia



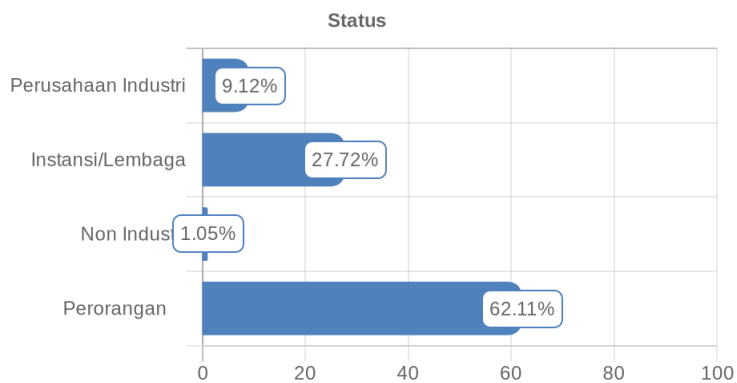
Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Usia

c. Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

d. Status



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Status

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Industri Denpasar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **87.6**, dengan mutu pelayanan **Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	86.84	87.46	87.72	87.46	88.33	87.63	90.61	85.09	87.28
Indeks per unsur	3.47	3.5	3.51	3.5	3.53	3.51	3.62	3.4	3.49
Kategori	B	B	B	B	A	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	87,19								
Nilai Indeks	3.504								
Mutu Unit Layanan	B (Baik)								

Keterangan:

U1: Persyaratan

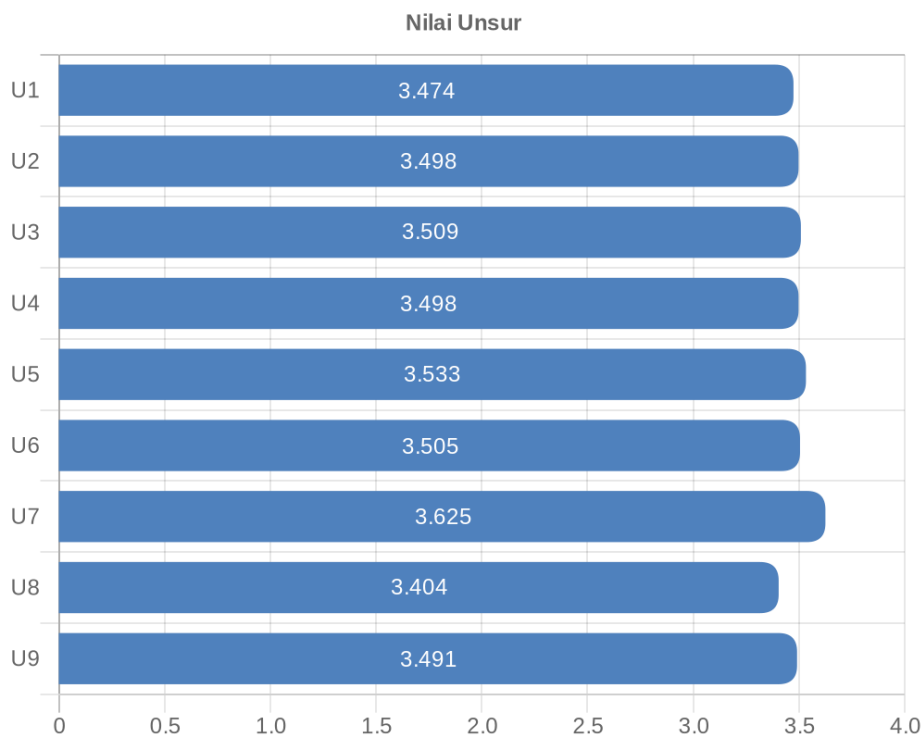
U2: Sistem, mekanisme, dan prosedur

U3: Waktu penyelesaian

U4: Kesesuaian Biaya

- U5: Spesifikasi layanan
- U6: Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)
- U7: Perilaku petugas
- U8: Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- U9: Sarana dan Prasarana

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

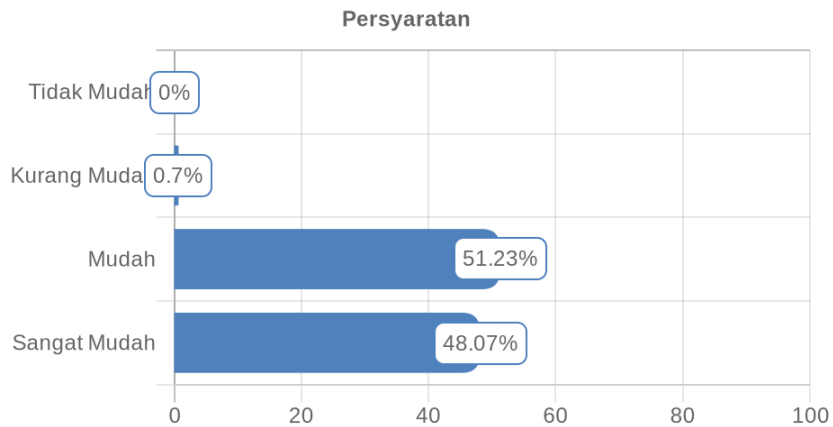


Gambar 5. Grafik Unsur Balai Diklat Industri Denpasar

2.2.1 Pembahasan Unsur

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

U1. Persyaratan

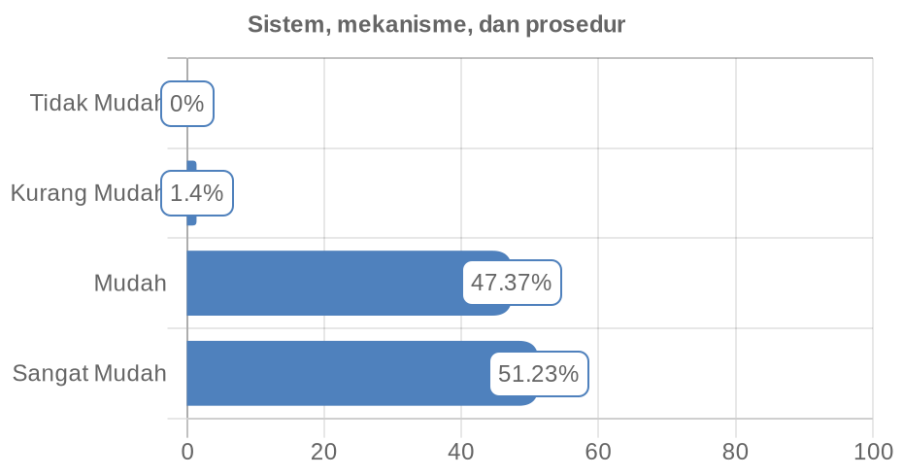


Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	2	0.7%
3	Mudah	146	51.23%
4	Sangat Mudah	137	48.07%
TOTAL		285	100%

U2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

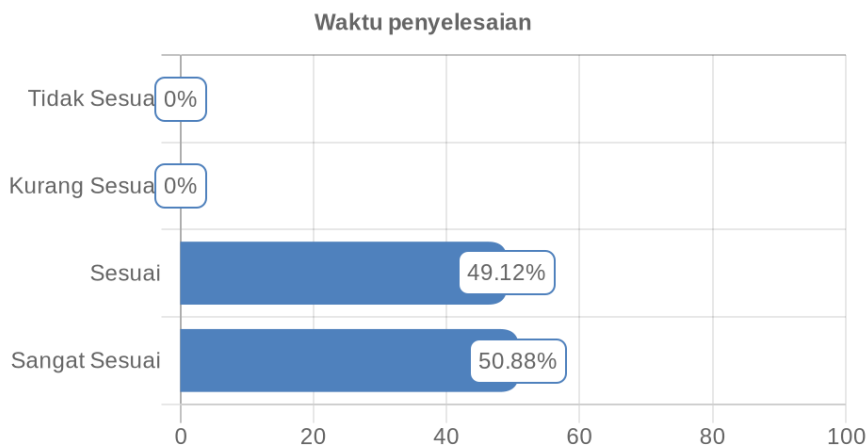


Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	4	1.4%
3	Mudah	135	47.37%
4	Sangat Mudah	146	51.23%
TOTAL		285	100%

U3. Waktu penyelesaian

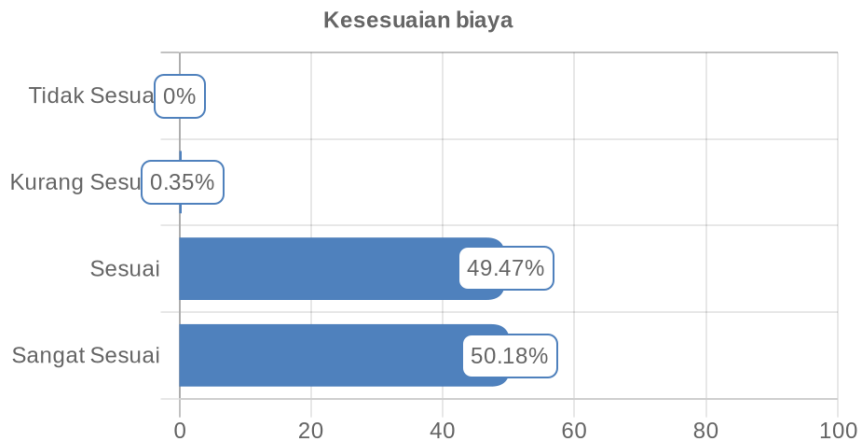


Gambar 8. Grafik Unsur Waktu penyelesaian

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu penyelesaian

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	140	49.12%
4	Sangat Sesuai	145	50.88%
TOTAL		285	100%

U4. Kesesuaian biaya

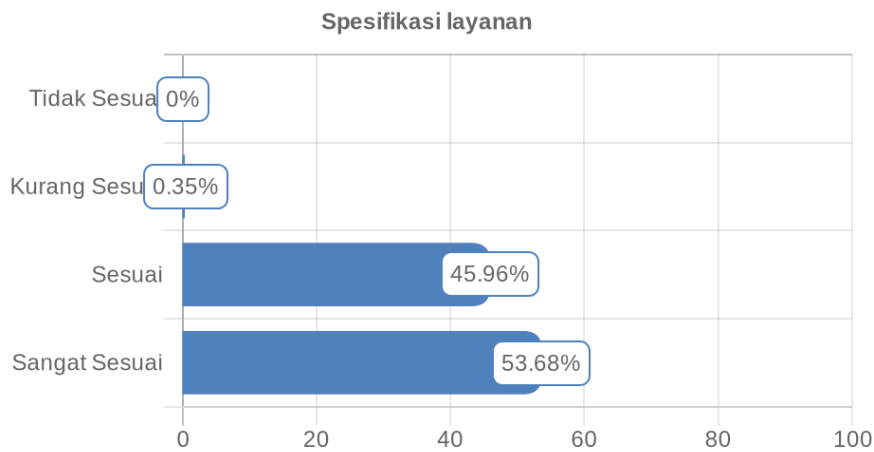


Gambar 9. Grafik Unsur Kesesuaian biaya

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian biaya

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	1	0.35%
3	Sesuai	141	49.47%
4	Sangat Sesuai	143	50.18%
TOTAL		285	100%

U5. Spesifikasi layanan

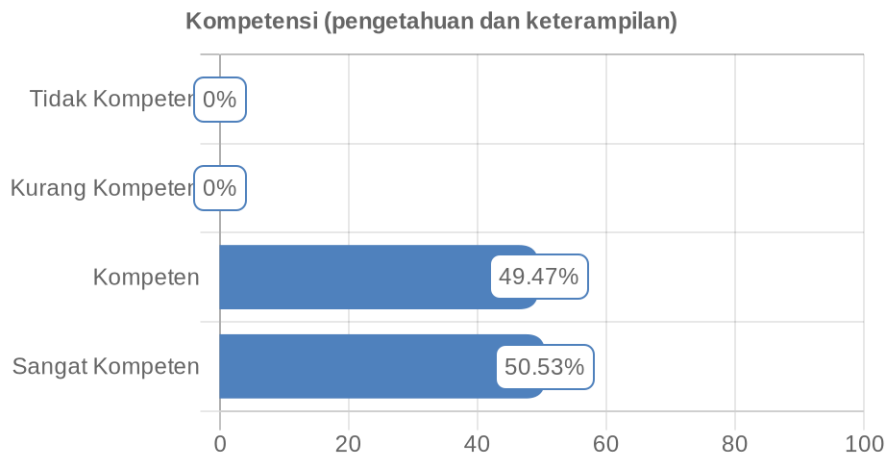


Gambar 10. Grafik Unsur Spesifikasi layanan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Spesifikasi layanan

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	1	0.35%
3	Sesuai	131	45.96%
4	Sangat Sesuai	153	53.68%
TOTAL		285	100%

U6. Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)

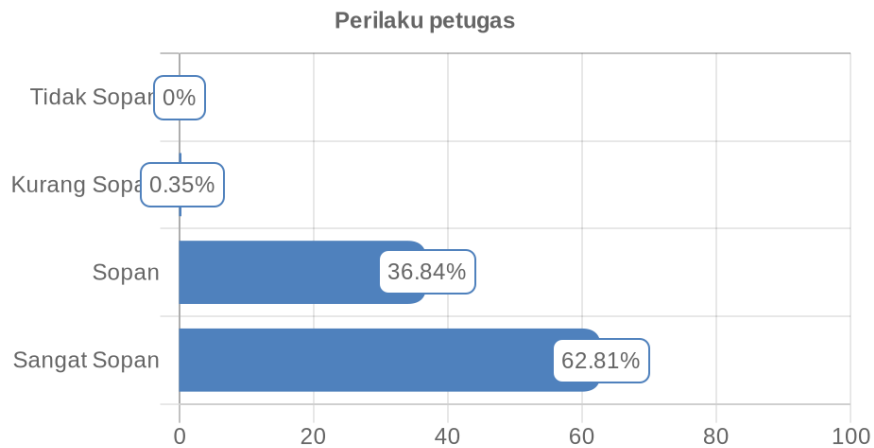


Gambar 11. Grafik Unsur Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	0	0%
3	Kompeten	141	49.47%
4	Sangat Kompeten	144	50.53%
TOTAL		285	100%

U7. Perilaku petugas

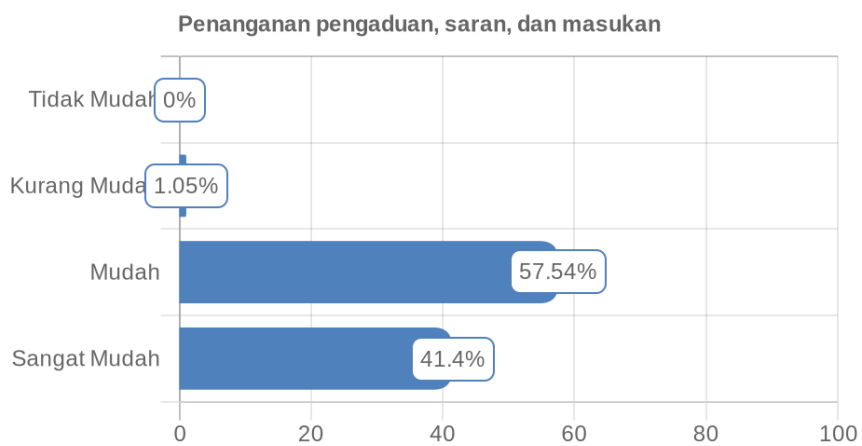


Gambar 12. Grafik Unsur Perilaku petugas

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Perilaku petugas

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan	0	0%
2	Kurang Sopan	1	0.35%
3	Sopan	105	36.84%
4	Sangat Sopan	179	62.81%
TOTAL		285	100%

U8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

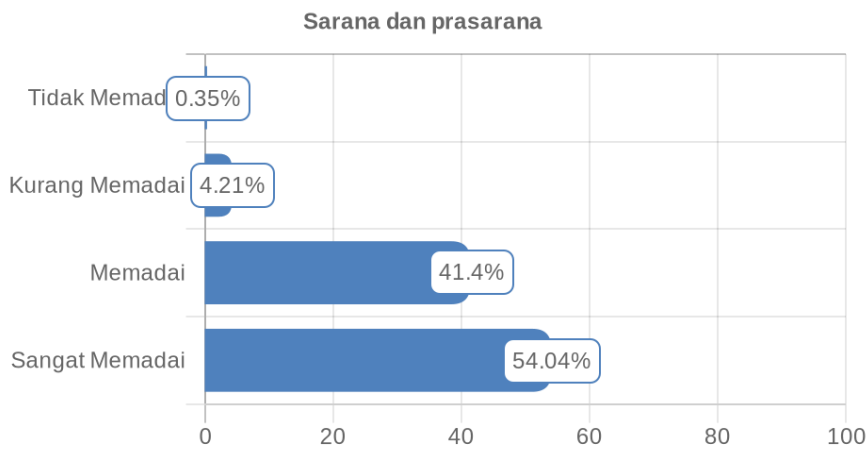


Gambar 13. Grafik Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	3	1.05%
3	Mudah	164	57.54%
4	Sangat Mudah	118	41.4%
TOTAL		285	100%

U9. Sarana dan prasarana



Gambar 14. Grafik Unsur Sarana dan prasarana

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan prasarana

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Memadai	1	0.35%
2	Kurang Memadai	12	4.21%
3	Memadai	118	41.4%
4	Sangat Memadai	154	54.04%
TOTAL		285	100%

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

2.3.1 Analisis Masalah

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diketahui bahwa :

- a. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,4. Selanjutnya Persyaratan mendapatkan nilai 3,47 adalah nilai terendah kedua dan Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,49.
- b. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi 3,62 yaitu Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi dari 9 (Sembilan) unsur layanan. Spesifikasi layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,53.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik dari SKM 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:

- “Fasilitas Kamar asrama mdh2n kedepannya bisa lebih di Maksimalkan, baik penyediaan air panas untuk mandi, minum dll, jaringan TV lebih diperhatikan. Ketika Hujan Lebat bagusnya ada penyewaan payung atau apapun itu biar lebih nyaman ke peserta pelatihan”
- “wifi lemot, dan makanan klo banyak orang bali jangan terlalu sering daging sapi, karena bikin mual.”
- “Koneksi Wi-Fi sering lemah dan sulit diakses. Diharapkan dapat diperbaiki atau diperkuat sinyalnya agar kegiatan berjalan lebih lancar juga AC di asrama terkadang suhunya tidak dingin, mungkin bisa dilakukan pengecekan lebih lanjut.”
- “Agar terus menambah fasilitas dan melakukan upgrading terhadap ruangan/bangunan guna untuk menunjang kebaharuan tempat belajar/berkegiatan bagi masyarakat umum”
- “Parkir kendaraan kurang rapih dan kurang teratur”
- “Agar pegawai kantin lebih ramah dan responsive Dan lebih jarang bermain handphone”

- “Saran saya kepada BDI mohon ditegur peserta pelatihan yang menginap di BDI yang tidak menjaga ketenangan umum (selalu berisik dan menyala musik keras-keras) karena tidak semua orang suka kebisingan, terima kasih.”
- “SOP beberapa sikuriti perlu di tingkatkan lagi, walau petugas itu harus tegas, tapi buat peserta pelatihan kurang nyaman dengan tutur kata kurang enak, kami juga mempertanyakan. Lalu tolong update juga info mana yg boleh mana yg tidak Supaya tidak ada mis persepsi penggunaan fasilitas di BDI Contoh: ada fasilitas sepeda semua peserta pelatihan sudah di perbolehkan, ada beberapa sikuriti yg melarang, harapan nya yg spert ini tidak terulang kembali, terima kasih. Salam berkah Dalam”
- “Jika ada kerusakan, mohon langsung diperbaiki dengan cepat”
- “Perbaiki gedung Animasi yang rusak. Perbaiki jaringan Wifi yang lambat.”

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

- Fasilitas menu makanan untuk para peserta latihan dapat diperbaiki dan ditingkatkan ke depannya.
- Fasilitas asrama dapat ditingkatkan kualitasnya dengan menambah fasilitas penunjang seperti water heater, TV, perbaikan AC untuk di beberapa kamar, serta peningkatan kontrol ketertiban kepada para pengguna asrama.
- Penambahan fasilitas CCTV dan penerangan untuk beberapa sudut bangunan di BDI Denpasar.
- Menurut pengguna layanan, beberapa sarana prasarana penunjang layanan masih perlu ditingkatkan ke depannya seperti kawasan parkir, kantin, dan fasilitas olahraga gym.
- Peningkatan kualitas pelayanan untuk petugas kantin dan *security*.

2.3.2 Rencana Tindak Lanjut

Atas dasar temuan tersebut, maka disusunlah rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh

masyarakat.

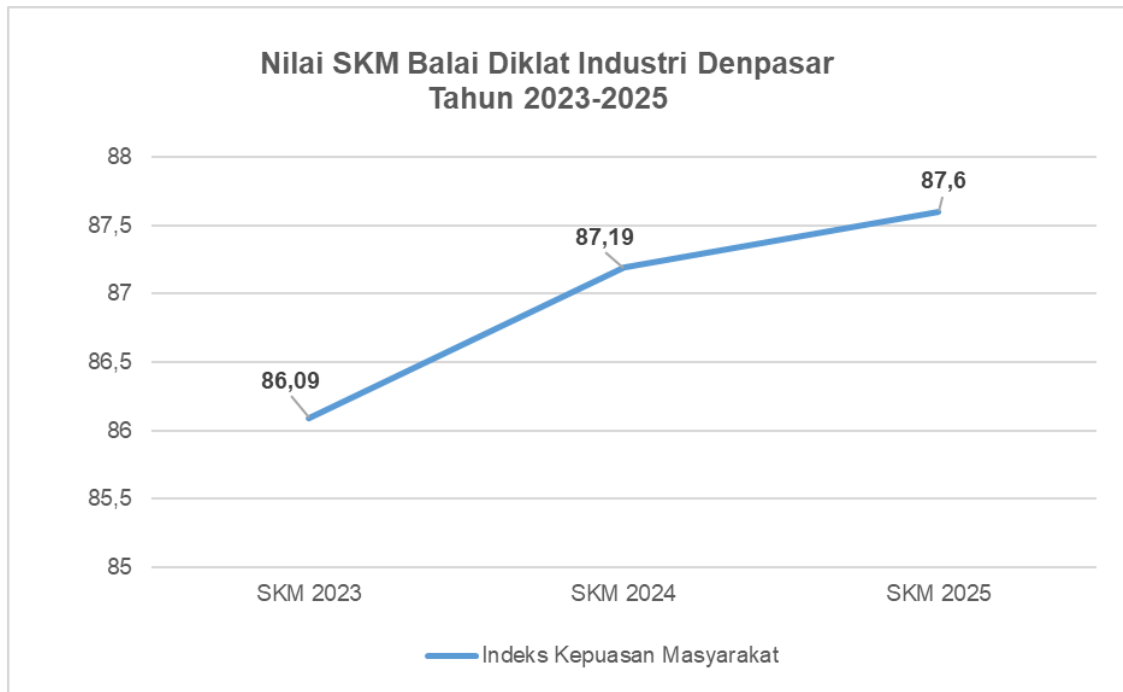
Analisa masalah dilakukan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, dari hasil analisa yang didapatkan ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh pengguna layanan mengenai cara menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan.	√	√	√	√	Tim Humas dan Promosi
2.	Persyaratan	Menyediakan informasi yang jelas mengenai tata cara mendapatkan layanan.	√	√	√	√	Tim Humas dan Promosi
3.	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan infrastruktur jaringan dan kapasitas bandwidth internet.	√	√	√	√	Subbag Tata Usaha
		Melakukan perbaikan terhadap Gedung Animasi dan Promosi.	√	√			Subbag Tata Usaha
		Melakukan pemeliharaan fasilitas asrama	√	√	√	√	Subbag Tata Usaha

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Diklat Industri Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Balai Diklat Industri Denpasar. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Diklat Industri Denpasar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA


Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Diklat Industri Denpasar periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

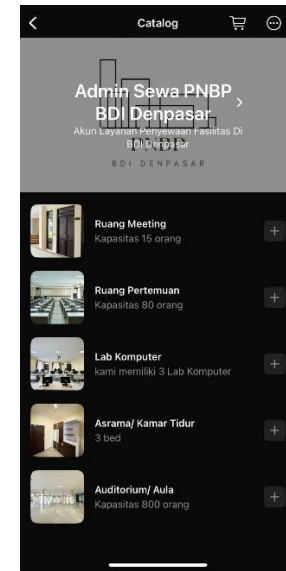
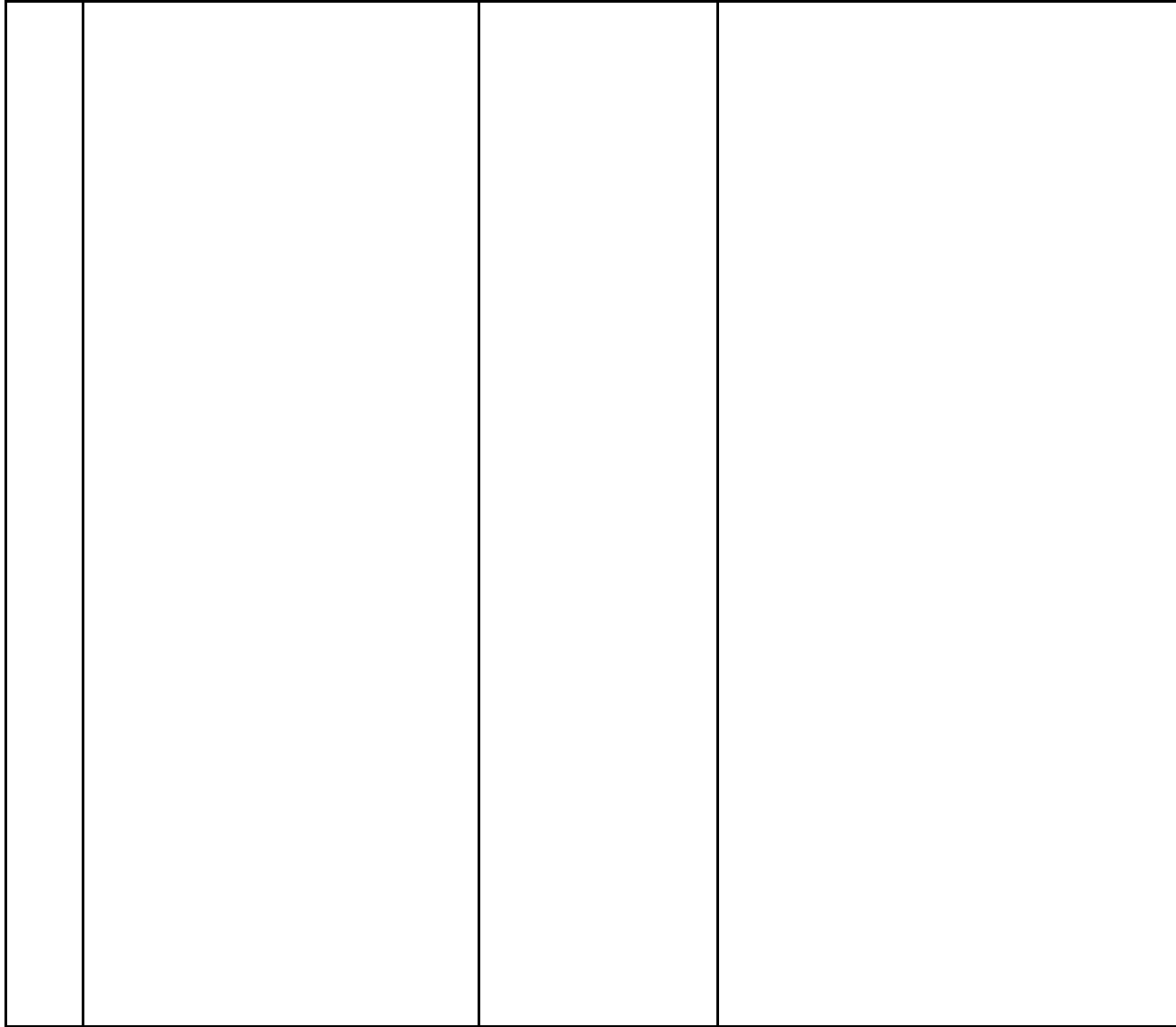
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No.	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,31
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,42
3	Waktu Penyelesaian	3,41
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,34
6	Kompetensi Pelaksana	3,52
7	Perilaku Pelaksana	3,58
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,42
9	Sarana dan Prasarana	3,38

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Diklat Industri Denpasar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan																																																																																																																																			
1.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Mengevaluasi SOP alur pelayanan yang ada di BDI Denpasar: SOP Kunjungan Industri	<p style="text-align: center;">SOP PENERIMAAN KUNJUNGAN INDUSTRI</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Kegiatan</th> <th colspan="3">Pelaksana</th> <th rowspan="2">Kelengkapan</th> <th colspan="2">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Ketertarikan</th> </tr> <tr> <th>Petugas Layanan</th> <th>Pranata Humas</th> <th>Kepala BDI Denpasar</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Menerima surat permohonan kunjungan industri dari sekolah/kampus masyarakat</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> <td></td> <td>Surat permohonan kunjungan industri</td> <td>10 menit</td> <td>Surat permohonan kunjungan industri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Mencatat sebagai surat masuk dan meneruskan kepada Pimpinan untuk diberikan disposisi</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> <td>Surat permohonan kunjungan industri</td> <td>10 menit</td> <td>Agenda surat masuk untuk Pimpinan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Mempelagi dan memberikan disposisi untuk penerimaan kunjungan</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> <td>Agenda surat masuk untuk Pimpinan</td> <td>30 menit</td> <td>Disposisi surat permohonan kunjungan industri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Melakukan koordinasi dengan pihak sekolah/kampus masyarakat yang akan berkunjung dan membuat surat balasan bahwa kunjungan industri dapat diterima</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> <td>Disposisi surat permohonan kunjungan industri</td> <td>30 menit</td> <td>Disposisi surat permohonan kunjungan industri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Meneruskan disposisi surat kunjungan industri ke Pranata Humas</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> <td>Disposisi surat permohonan kunjungan industri</td> <td>10 menit</td> <td>Disposisi surat permohonan kunjungan industri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Menyajikan bahan paparan untuk kunjungan industri</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> <td>Disposisi surat permohonan kunjungan industri</td> <td>60 menit</td> <td>Bahan paparan untuk kunjungan industri</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td>7.</td> <td>Menyiapkan sarana dan prasarana (tempat, kursi, konsumsi, sound system)</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> <td>Bahan paparan untuk kunjungan industri</td> <td>60 menit</td> <td>Bahan paparan untuk kunjungan industri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Melakukan koordinasi dengan security terkait parkir kendaraan peserta kunjungan</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> <td>Bahan paparan untuk kunjungan industri</td> <td>15 menit</td> <td>Bahan paparan untuk kunjungan industri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Menerima peserta kunjungan dengan mempersialkan mengisi daftar hadir terlebih dahulu</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> <td>Bahan paparan untuk kunjungan industri</td> <td>15 menit</td> <td>Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Melakukan paparan terkait BDI Denpasar secara umum</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> <td>Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri</td> <td>30 menit</td> <td>Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td>Mengaji peserta kunjungan berkeliling ke fasilitas-fasilitas yang dimiliki BDI Denpasar</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> <td>Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri</td> <td>45 menit</td> <td>Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td>Melakukan sesi foto bersama dan mengakhiri sesi kunjungan industri</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> <td>Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri</td> <td>15 menit</td> <td>Bahan paparan, dokumentasi, dan daftar hadir kunjungan industri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>13.</td> <td>Membuat notulensi kegiatan kunjungan industri</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> <td></td> <td>Bahan paparan, dokumentasi, dan daftar hadir kunjungan industri</td> <td>60 menit</td> <td>Bahan paparan, dokumentasi, daftar hadir, dan notulensi kunjungan industri</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No.	Kegiatan	Pelaksana			Kelengkapan	Mutu Baku		Ketertarikan	Petugas Layanan	Pranata Humas	Kepala BDI Denpasar	Waktu	Output	1.	Menerima surat permohonan kunjungan industri dari sekolah/kampus masyarakat	○			Surat permohonan kunjungan industri	10 menit	Surat permohonan kunjungan industri		2.	Mencatat sebagai surat masuk dan meneruskan kepada Pimpinan untuk diberikan disposisi	□			Surat permohonan kunjungan industri	10 menit	Agenda surat masuk untuk Pimpinan		3.	Mempelagi dan memberikan disposisi untuk penerimaan kunjungan			□	Agenda surat masuk untuk Pimpinan	30 menit	Disposisi surat permohonan kunjungan industri		4.	Melakukan koordinasi dengan pihak sekolah/kampus masyarakat yang akan berkunjung dan membuat surat balasan bahwa kunjungan industri dapat diterima	□			Disposisi surat permohonan kunjungan industri	30 menit	Disposisi surat permohonan kunjungan industri		5.	Meneruskan disposisi surat kunjungan industri ke Pranata Humas	□			Disposisi surat permohonan kunjungan industri	10 menit	Disposisi surat permohonan kunjungan industri		6.	Menyajikan bahan paparan untuk kunjungan industri			□	Disposisi surat permohonan kunjungan industri	60 menit	Bahan paparan untuk kunjungan industri		7.	Menyiapkan sarana dan prasarana (tempat, kursi, konsumsi, sound system)	□			Bahan paparan untuk kunjungan industri	60 menit	Bahan paparan untuk kunjungan industri		8.	Melakukan koordinasi dengan security terkait parkir kendaraan peserta kunjungan	□			Bahan paparan untuk kunjungan industri	15 menit	Bahan paparan untuk kunjungan industri		9.	Menerima peserta kunjungan dengan mempersialkan mengisi daftar hadir terlebih dahulu	□			Bahan paparan untuk kunjungan industri	15 menit	Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri		10.	Melakukan paparan terkait BDI Denpasar secara umum	□			Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri	30 menit	Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri		11.	Mengaji peserta kunjungan berkeliling ke fasilitas-fasilitas yang dimiliki BDI Denpasar	□			Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri	45 menit	Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri		12.	Melakukan sesi foto bersama dan mengakhiri sesi kunjungan industri	□			Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri	15 menit	Bahan paparan, dokumentasi, dan daftar hadir kunjungan industri		13.	Membuat notulensi kegiatan kunjungan industri	○			Bahan paparan, dokumentasi, dan daftar hadir kunjungan industri	60 menit	Bahan paparan, dokumentasi, daftar hadir, dan notulensi kunjungan industri	
No.	Kegiatan	Pelaksana					Kelengkapan	Mutu Baku			Ketertarikan																																																																																																																												
		Petugas Layanan	Pranata Humas	Kepala BDI Denpasar	Waktu	Output																																																																																																																																	
1.	Menerima surat permohonan kunjungan industri dari sekolah/kampus masyarakat	○			Surat permohonan kunjungan industri	10 menit	Surat permohonan kunjungan industri																																																																																																																																
2.	Mencatat sebagai surat masuk dan meneruskan kepada Pimpinan untuk diberikan disposisi	□			Surat permohonan kunjungan industri	10 menit	Agenda surat masuk untuk Pimpinan																																																																																																																																
3.	Mempelagi dan memberikan disposisi untuk penerimaan kunjungan			□	Agenda surat masuk untuk Pimpinan	30 menit	Disposisi surat permohonan kunjungan industri																																																																																																																																
4.	Melakukan koordinasi dengan pihak sekolah/kampus masyarakat yang akan berkunjung dan membuat surat balasan bahwa kunjungan industri dapat diterima	□			Disposisi surat permohonan kunjungan industri	30 menit	Disposisi surat permohonan kunjungan industri																																																																																																																																
5.	Meneruskan disposisi surat kunjungan industri ke Pranata Humas	□			Disposisi surat permohonan kunjungan industri	10 menit	Disposisi surat permohonan kunjungan industri																																																																																																																																
6.	Menyajikan bahan paparan untuk kunjungan industri			□	Disposisi surat permohonan kunjungan industri	60 menit	Bahan paparan untuk kunjungan industri																																																																																																																																
7.	Menyiapkan sarana dan prasarana (tempat, kursi, konsumsi, sound system)	□			Bahan paparan untuk kunjungan industri	60 menit	Bahan paparan untuk kunjungan industri																																																																																																																																
8.	Melakukan koordinasi dengan security terkait parkir kendaraan peserta kunjungan	□			Bahan paparan untuk kunjungan industri	15 menit	Bahan paparan untuk kunjungan industri																																																																																																																																
9.	Menerima peserta kunjungan dengan mempersialkan mengisi daftar hadir terlebih dahulu	□			Bahan paparan untuk kunjungan industri	15 menit	Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri																																																																																																																																
10.	Melakukan paparan terkait BDI Denpasar secara umum	□			Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri	30 menit	Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri																																																																																																																																
11.	Mengaji peserta kunjungan berkeliling ke fasilitas-fasilitas yang dimiliki BDI Denpasar	□			Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri	45 menit	Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri																																																																																																																																
12.	Melakukan sesi foto bersama dan mengakhiri sesi kunjungan industri	□			Bahan paparan dan daftar hadir kunjungan industri	15 menit	Bahan paparan, dokumentasi, dan daftar hadir kunjungan industri																																																																																																																																
13.	Membuat notulensi kegiatan kunjungan industri	○			Bahan paparan, dokumentasi, dan daftar hadir kunjungan industri	60 menit	Bahan paparan, dokumentasi, daftar hadir, dan notulensi kunjungan industri																																																																																																																																

2.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian produk	Sudah	<p>Melakukan penyesuaian layanan pelatihan sesuai dengan tarif PNBP fungsional yang telah disetujui yang kemduain disusun dalam bentuk katalog pelatihan, workshop, maupun layanan yang tersedia di BDI Denpasar.</p> <p>Hambatan: Membutuhkan Waktu Ekstra serta Koordinasi dengan Pihak-Pihak Terkait Lainnya</p>	
----	--	-------	---	---



No	Pelatihan	Maksimal Peserta	Durasi (hari/ minggu)	Biaya	
				Tahun	Orang
1	Training dan Workshop tentang pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan	20	4 hari	5.100.000	
2	Training dan Workshop tentang OHSAS 18001 dan ISO 9001:2015 dan ISO 14001	20	3 hari	5.100.000	4.100.000
3	Training dan Workshop tentang OHSAS 18001 dan ISO 9001:2015	20	3 hari	5.100.000	4.100.000
4	Workshop Kurikulum dan Pembelajaran (WKS)	25	2 hari	2.000.000	
5	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
6	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
7	Pengembangan Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	4.100.000
8	Audit Internal Mutu	20	3 hari	4.500.000	3.500.000
9	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	4.100.000
10	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
11	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
12	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
13	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
14	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
15	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
16	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
17	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
18	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
19	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	
20	Workshop dan Pelatihan tentang Sistem Manajemen Mutu	20	3 hari	5.100.000	



diklat
satu
aparatur

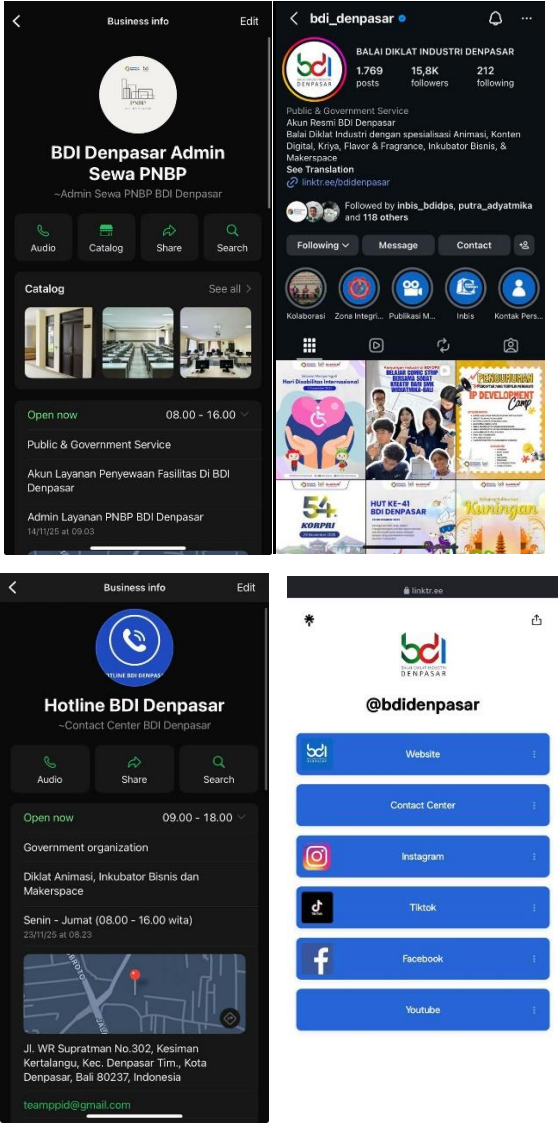
Sistem Industri
Investasi 3.750.000,-
Durasi pelatihan 3 hari. Maksimal peserta 30 orang.

Perkuliahan TKDN
Investasi 5.000.000,-
Durasi pelatihan 3 hari. Maksimal peserta 30 orang.

Pengelola Indikator Bisnis
Investasi 4.000.000,-
Durasi pelatihan 3 hari. Maksimal peserta 30 orang.

Audit Teknologi Industri
Investasi 5.000.000,-
Durasi pelatihan 3 hari. Maksimal peserta 30 orang.

Data Analis
Investasi 2.000.000,-
Durasi pelatihan 3 hari. Maksimal peserta 30 orang.

<p>3.</p>	<p>Menambah <i>channel</i> pelayanan pengaduan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sistem pelaporan keluhan dengan respons cepat (hotline, media sosial, serta penambahan WA admin sewa PNBP)</p>	 <p>The image contains four screenshots related to BDI Denpasar's services:</p> <ul style="list-style-type: none"> Top Left: Business info for 'BDI Denpasar Admin Sewa PNBP'. It shows a catalog of services, operating hours (08.00 - 16.00), and a description as a public and government service for facility rental. Top Right: Instagram profile for 'bdi_denpasar'. It shows 1,769 posts, 15,8K followers, and 212 following. The bio describes it as the official account of BDI Denpasar, specializing in digital content and business incubation. Bottom Left: Business info for 'Hotline BDI Denpasar'. It features a phone icon, operating hours (09.00 - 18.00), and provides the address: Jl. WR Supratman No. 302, Kasiman Kertalangu, Kec. Denpasar Tim., Kota Denpasar, Bali 80237, Indonesia. Contact email: teamppid@gmail.com. Bottom Right: A linktree page for '@bidenpasar' with buttons for Website, Contact Center, Instagram, Tiktok, Facebook, and Youtube.
-----------	--	--------------	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Diklat Industri Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,6 atau nilai indeks 3,504. Nilai SKM Balai Diklat Industri Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur layanan yang perlu mendapatkan perhatian ke depannya adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang mendapatkan nilai indeks terendah yaitu 3,4. Selanjutnya Persyaratan mendapatkan nilai indeks 3,47 adalah nilai terendah kedua dan Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai indeks 3,49.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai indeks tertinggi 3,62 yaitu Perilaku Petugas yang mendapatkan nilai tertinggi dari 9 (Sembilan) unsur layanan. Spesifikasi layanan mendapatkan nilai indeks tertinggi berikutnya yaitu 3,53.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Diklat Industri Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Denpasar, 2 Desember 2025

Kepala Balai Diklat Industri Denpasar




Arga Mahendra

NIP. 198407132008031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025 BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR			
<p>Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Saudara memberikan pendapat kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.</p>			
DATA RESPONDEN (Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara pada kolom yang tersedia)			
Layanan Survei	<input type="checkbox"/> Pelatihan atau Diklat <input type="checkbox"/> Pendampingan <input type="checkbox"/> Konsultansi		
Nama Responden			
Usia	<input type="checkbox"/> 16 - 25 Tahun <input type="checkbox"/> 26 - 35 Tahun <input type="checkbox"/> 36 - 45 Tahun <input type="checkbox"/> 46 - 55 Tahun <input type="checkbox"/> 56 - 65 Tahun <input type="checkbox"/> > 65 Tahun		
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan		
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SMP ke bawah <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1-D2-D3-D4 <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 ke atas		
Status	<input type="checkbox"/> Perusahaan Industri <input type="checkbox"/> Instansi/Lembaga <input type="checkbox"/> Non Industri <input type="checkbox"/> Perorangan		
PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR KEPUASAN Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara			
NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN	ALASAN
U1	Persyaratan		
	Seberapa mudah Anda memahami dan memenuhi persyaratan pengajuan layanan di Balai Diklat Industri Denpasar?	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/> Tidak Mudah	
		<input type="checkbox"/> Kurang Mudah	
		<input type="checkbox"/> Mudah	
		<input type="checkbox"/> Sangat Mudah	
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur		
	Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur layanan di Balai Diklat Industri Denpasar mudah dipahami dan diikuti?	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/> Tidak Mudah	
		<input type="checkbox"/> Kurang Mudah	
		<input type="checkbox"/> Mudah	
		<input type="checkbox"/> Sangat Mudah	
U3	Waktu penyelesaian		
	Apakah menurut Anda waktu penyelesaian layanan di Balai Diklat Industri Denpasar sudah sesuai dengan yang dijanjikan/diinformasikan?	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	
		<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	
		<input type="checkbox"/> Sesuai	
		<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai	
U4	Kesesuaian biaya		
	Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian biaya dalam pengajuan layanan		

	di Balai Diklat Industri Denpasar?		Tidak Sesuai
			Kurang Sesuai
			Sesuai
			Sangat Sesuai
U5	Spesifikasi layanan		
	Apakah layanan yang diberikan oleh Balai Diklat Industri Denpasar sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan?		Tidak Sesuai
			Kurang Sesuai
			Sesuai
			Sangat Sesuai
U6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)		
	Apakah menurut Anda petugas pelayanan di Balai Diklat Industri Denpasar memiliki kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) dalam memberikan layanan?		Tidak Kompeten
			Kurang Kompeten
			Kompeten
			Sangat Kompeten
U7	Perilaku petugas		
	Apakah menurut Anda petugas pelayanan di Balai Diklat Industri Denpasar bersikap ramah, sopan, dan responsif dalam memberikan layanan?		Tidak Sopan
			Kurang Sopan
			Sopan
			Sangat Sopan
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan		
	Bagaimana menurut Anda mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan di Balai Diklat Industri Denpasar telah berjalan dengan baik dan mudah diakses? <i>Keterangan: (pengaduan melalui website SP4N LAPOR!)</i>		Tidak Mudah
			Kurang Mudah
			Mudah
			Sangat Mudah
U9	Sarana dan prasarana		
	Apakah menurut Anda sarana dan prasarana pada Balai Diklat Industri Denpasar sudah memadai? <i>Keterangan: Kondisi ruang tunggu, Kondisi ruang layanan, toilet, fasilitas untuk disabilitas, tempat parkir, kantin, Jaringan Internet</i>		Tidak Memadai
			Kurang Memadai
			Memadai
			Sangat Memadai
PENILAIAN HARAPAN TERHADAP UNSUR PELAYANAN BERDASARKAN TINGKAT KEPENTINGAN			
Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara			
NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN	
H1	Seberapa mudah Anda memahami dan memenuhi persyaratan pengajuan layanan di Balai Diklat Industri Denpasar?		Tidak Penting
			Kurang Penting
			Penting
			Sangat Penting
H2	Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur		

	layanan di Balai Diklat Industri Denpasar mudah dipahami dan diikuti?		Tidak Penting
			Kurang Penting
			Penting
			Sangat Penting
H3	Apakah menurut Anda waktu penyelesaian layanan di Balai Diklat Industri Denpasar sudah sesuai dengan yang dijanjikan/diinformasikan?		Tidak Penting
			Kurang Penting
			Penting
			Sangat Penting
H4	Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian biaya dalam pengajuan layanan di Balai Diklat Industri Denpasar?		Tidak Penting
			Kurang Penting
			Penting
			Sangat Penting
H5	Apakah layanan yang diberikan oleh Balai Diklat Industri Denpasar sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan?		Tidak Penting
			Kurang Penting
			Penting
			Sangat Penting
H6	Apakah menurut Anda petugas pelayanan di Balai Diklat Industri Denpasar memiliki kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) dalam memberikan layanan?		Tidak Penting
			Kurang Penting
			Penting
			Sangat Penting
H7	Apakah menurut Anda petugas pelayanan di Balai Diklat Industri Denpasar bersikap ramah, sopan, dan responsif dalam memberikan layanan?		Tidak Penting
			Kurang Penting
			Penting
			Sangat Penting
H8	Bagaimana menurut Anda mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan di Balai Diklat Industri Denpasar telah berjalan dengan baik dan mudah diakses? <i>Keterangan:</i> <i>(pengaduan melalui website SP4N LAPOR!)</i>		Tidak Penting
			Kurang Penting
			Penting
			Sangat Penting
H9	Apakah menurut Anda sarana dan prasarana pada Balai Diklat Industri Denpasar sudah memadai? <i>Keterangan:</i> <i>Kondisi ruang tunggu, Kondisi ruang layanan, toilet, fasilitas untuk disabilitas, tempat parkir, kantin, Jaringan Internet</i>		Tidak Penting
			Kurang Penting
			Penting
			Sangat Penting
Saran / Opini Anda			

Terima kasih atas kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the chat title is "Batch II_PENINGKATAN KAPASITAS CALON PEKERJA MIGRAN INDONESIA (PMI) 1 NOV - 6 DES 20...". The chat contains a text message with a yellow circular icon containing the letter 'T'. The message reads: "agar wajib mengisi link terlampir, bagi yang tidak mengisi akan mempengaruhi uang saku peserta terima kasih". Below the text is a blue link icon and a URL: "https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfp4NkVR9-rmhGaWRp3qiWVZJclCOqzToOpUfBAefNptJnXSQ/viewform". The message continues with "format pengisian nama_ kelas, contoh Ketut Widya_Housekeeping Yang sudah mengisi:" followed by a numbered list of 11 names and their respective classes. The list ends with "...Read more" and a timestamp of "09:09". Below this is a forwarded message with a green background, starting with "Forwarded" and a right-pointing arrow. It contains a Google Drive logo, the text "27 November 2025 - Penutupan Peningkatan Kapasitas Pekerja Migran Spa Terapis Lanjutan - Google Drive", the domain "drive.google.com", and a long URL: "https://drive.google.com/drive/folders/1MPDwuA1SWpPsGtv5wQdi8gTZGnKvvuC?usp=sharing". The forwarded message has a timestamp of "14:57" and a checkmark. At the bottom of the chat is a text input field with a plus icon, a smiley face icon, and the placeholder text "Type a message", along with a microphone icon on the right.

Batch II_PENINGKATAN KAPASITAS CALON PEKERJA MIGRAN INDONESIA (PMI) 1 NOV - 6 DES 20...
Alfadiil, Anggi, Ayu, Ekafebriani, Housekeeping4, Housekeeping4, Housekeeping4, Iman, Pak, Pak, Pak, Panitia, Putu, Ranti, Yo...

agar wajib mengisi link terlampir, bagi yang tidak mengisi akan mempengaruhi uang saku peserta terima kasih

linknya
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfp4NkVR9-rmhGaWRp3qiWVZJclCOqzToOpUfBAefNptJnXSQ/viewform>

format pengisian nama_ kelas, contoh Ketut Widya_Housekeeping
Yang sudah mengisi:

1. Ni Putu Jessica Ayu Anggareni_Care giver
2. I komang sariasa _ kelas housekeeping
3. Dwinda Febrina Sukma_Caregiver
4. Ni Putu Kresnayanti_Caregiver
5. Siti Nursaadah_Housekeeping
6. Putu Apriliantari_Caregiver
7. Ni Wayan Nanik Wulandari_Spa Therapist Pemula
8. Samuel Deswan Sitorus _Bahasa Inggris
9. Putu ray vandy sumardiva_housekeeping
10. Putu Irma Apriliani _spa therapist pemula
11. I Komang A

...Read more 09:09

Forwarded

27 November 2025 - Penutupan Peningkatan Kapasitas Pekerja Migran Spa Terapis Lanjutan - Google Drive
drive.google.com

<https://drive.google.com/drive/folders/1MPDwuA1SWpPsGtv5wQdi8gTZGnKvvuC?usp=sharing> 14:57 ✓

+ Type a message

Kontak



Jl. W.R. Supratman No. 302, Kesiman
Kertalangu, Denpasar Timur, Bali

bdidps@kemenperin.go.id



www.bdidenpasar.kemenperin.go.id



+62 361 - 465455



+62 812-3848-1404 (*Contact Center*)



@bdi_denpasar



Balai Diklat Industri Denpasar