

LAPORAN

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Balai Diklat Industri Denpasar

2024



Periode Survey:
Juni - Desember 2024

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA



BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR

TAHUN 2024

PERIODE : JUNI – DESEMBER 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	b
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	i

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Diklat Industri Denpasar sebagai salah satu pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia industri dan penyedia layanan publik di Provinsi Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Balai Diklat Industri Denpasar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Diklat Industri Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Diklat Industri Denpasar adalah Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi Balai Diklat Industri Denpasar Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Diklat Industri Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Balai Diklat Industri Denpasar pada waktu jam layanan selama periode pengisian bulan Juli sampai dengan November 2024. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Balai Diklat Industri Denpasar.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Juli – Desember tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Juli – November 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Diklat Industri Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Diklat Industri Denpasar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.000 orang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan dengan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana:

- n : Ukuran Sampel
- N : Jumlah Populasi
- e : Persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (tingkat error)

Berdasarkan Rumus Slovin, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM dari jumlah populasi 2.000 orang dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat error 10% adalah 96 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 170 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	98	57,65%
		PEREMPUAN	72	42,35%
2	PENDIDIKAN	SMP KE BAWAH	1	0,59%
		SMA	59	34,71%
		D1-D2-D3-D4	36	21,18%
		SI	70	41,18%
		S2	4	2,35%
3	JENIS LAYANAN	PELATIHAN ATAU DIKLAT	102	60,00%
		PENDAMPINGAN	44	25,88%
		KONSULTANSI	24	14,12%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Ms. Excel dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,31	3,42	3,41	4	3,34	3,52	3,58	3,42	3,38
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	87,19 (B atau Baik)								

Keterangan:

U1: Persyaratan Pelayanan

U2: Kemudahan Prosedur

U3: Ketepatan Waktu Penyelesaian

U4: Kesesuaian Biaya

U5: Kesesuaian Produk

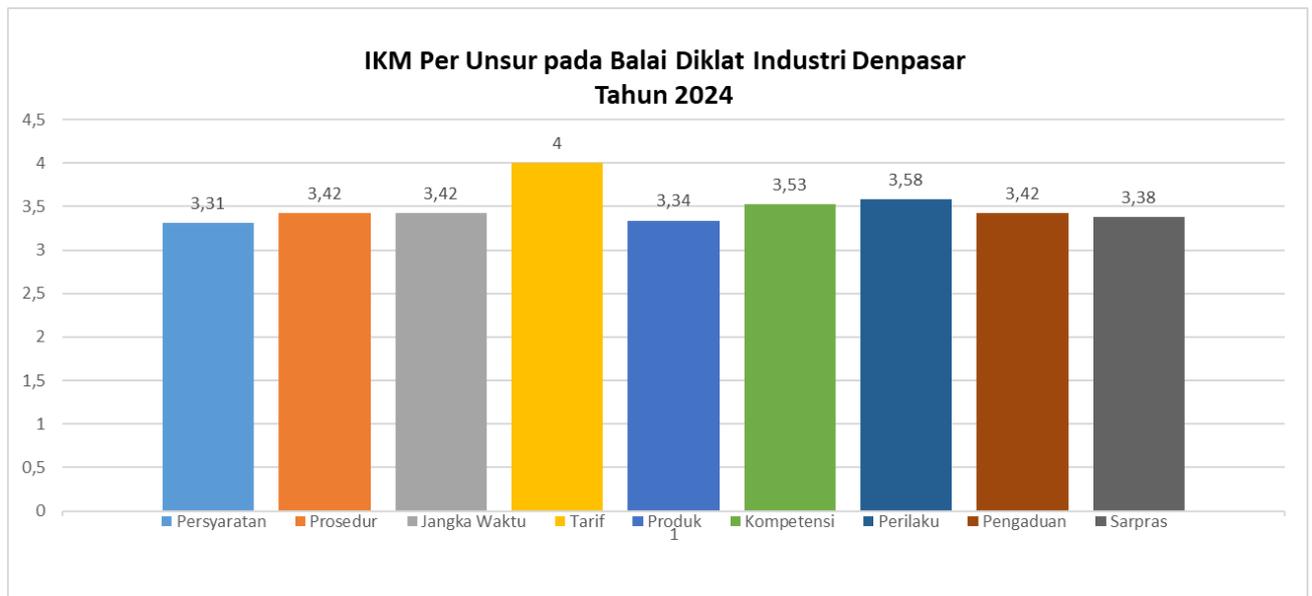
U6: Kemampuan Petugas

U7: Sikap atau Perilaku Petugas

U8: Kemudahan Akses Layanan Pengaduan

U9: Sarana dan Prasarana

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,31. Selanjutnya Kesesuaian Produk mendapatkan nilai 3,34 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi 4,00 yaitu Kesesuaian Biaya mendapatkan nilai tertinggi dari 9 (Sembilan) unsur layanan, dan Sikap atau Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,58.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Fasilitas pendingin ruangan di beberapa tempat harus diperbaiki”.
- “Kuota peserta untuk ke depannya ditambah”.
- “jam tertentu susah untuk mendapatkan meja untuk makan, kantin hanya dua kurang bervariasi”.
- “Dapat diperbanyak lagi fasilitas untuk teman teman disabilitas”.
- “Kawasan parkir mungkin bisa diimprove”.

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

- Fasilitas layanan untuk teman-teman disabilitas masih dirasakan kurang oleh pengguna layanan BDI Denpasar.
- Menurut pengguna layanan, beberapa sarana prasarana penunjang layanan masih perlu ditingkatkan ke depannya seperti kawasan parkir, kantin, dan AC ruangan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

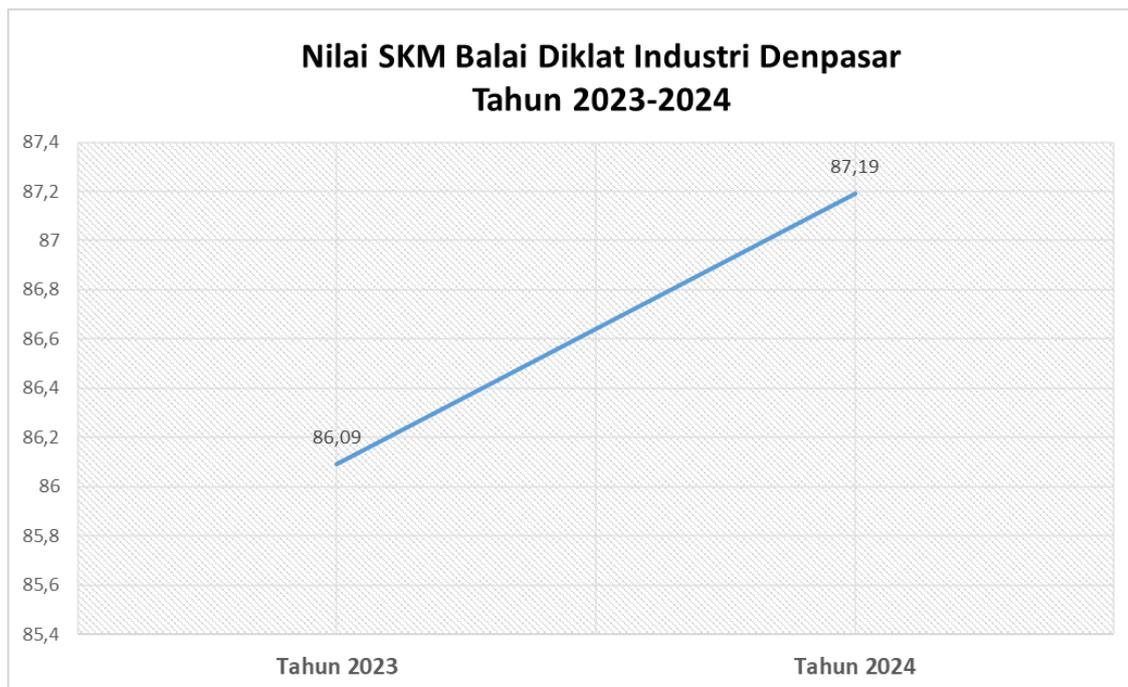
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

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	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Tim Humas dan Promosi
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	
2	Kesesuaian Produk	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian produk	√	√			Tim Pengembangan & Kerjasama Diklat
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan terhadap kualitas mesin pendingin ruangan	√	√			Subbag Tata Usaha
		Melakukan pemeliharaan fasilitas asrama	√	√	√	√	Subbag Tata Usaha

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Diklat Industri Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Balai Diklat Industri Denpasar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Diklat Industri Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,19. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Diklat Industri Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk dalam dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, dan Kesesuaian Produk.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Biaya, mendapatkan nilai tertinggi dari 9 (Sembilan) unsur layanan, dan Sikap atau Perilaku Petugas serta Kemampuan Petugas mendapatkan nilai tertinggi kedua dan ketiga dengan nilai yaitu 3,58 dan 3,52.

Denpasar, 31 Desember 2024

Kepala Balai Diklat Industri Denpasar




Arga Mahendra
NIP. 198407132008031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR TAHUN 2024						
<p>Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.</p>						
DATA RESPONDEN (Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara pada kolom yang tersedia)						
Jenis Pelayanan yang diterima	<input type="checkbox"/> Pelatihan atau Diklat <input type="checkbox"/> Pendampingan <input type="checkbox"/> Konsultasi					
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 kebawah <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1-D2-D3-D4 <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 keatas					
PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR KEPUASAN MASYARAKAT Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara						
No	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				Berikan alasan jika pilihan jawaban: 1 atau 2
		1	2	3	4	
U1	Bagaimana menurut Saudara tentang persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, apakah telah sesuai dengan informasi yang diperoleh ?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
U2	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
T1	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pelayanan Unit ini?					
		Petugas Pelayanan				
		Website				
		Call Center				
T2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan informasi prosedur dan persyaratan pelayanan Unit ini?					
		Tidak Jelas				
		Kurang Jelas				
		Jelas				
T3	Alasan memilih Tidak Jelas/Kurang Jelas pada T2					
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Unit ini?	Tidak Tepat	Kurang Tepat	Tepat	Sangat Tepat	
U4	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya pelayanan di Unit ini?	Tidak Sesuai		Sesuai		

T4	Jika TIDAK SESUAI DENGAN KETENTUAN, biaya apa yang dibebankan kepada Saudara?				
T5	Jika TIDAK SESUAI DENGAN KETENTUAN, berapa besar biaya yang Saudara bayarkan?				
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara ketentuan dengan hasil yang diberikan oleh Unit ini?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?	Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu
U7	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap atau perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?	Tidak Sopan	Kurang Sopan	Sopan	Sangat Sopan
U8	Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan akses layanan pengaduan di Unit ini?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
T6	Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/pengaduan di Unit ini?				
		Tidak			
		Ya			
T7	Jika YA, Berkaitan dengan apa isi keluhan/pengaduan yang Saudara sampaikan?				
		Persyaratan Pelayanan			
		Prosedur Pelayanan			
		Ketepatan Waktu Penyelesaian			
		Biaya/Tarif			
		Petugas Pelayanan			
		Sarana dan Prasarana			
Lainnya					
T8	Jika YA, Uraikan isi pengaduan yang pernah Saudara sampaikan				
T9	Jika YA, Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap keluhan/pengaduan yang disampaikan?				
		Tidak Tanggap			
		Kurang Tanggap			
		Tanggap			
T10	Alasan memilih Tidak Tanggap/Kurang Tanggap pada T9				
		Sangat Tanggap			
T11	Jika YA, Apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan telah sesuai dengan yang Saudara harapkan ?				
		Tidak Sesuai			
		Sesuai			
T12	Alasan memilih Tidak Sesuai pada T11				
U9.1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Ruang Tunggu Unit Pelayanan kami?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
U9.2	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Toilet Unit Pelayanan kami?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik

U9.3	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Fasilitas untuk disabilitas Unit Pelayanan kami?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
U9.4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Tempat Parkir di Unit Pelayanan kami?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
U9.5	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Sarana Keamanan (pemeriksaan masuk gedung, penitipan barang, dll) di Unit Pelayanan kami?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
U9.6	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Kantin di Unit Pelayanan kami?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
T13	Jika ADA, inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Unit Pelayanan kami?					
T14	Jelaskan alasan dari inovasi pelayanan yang Saudara harapkan					
Saran / Opini Anda						
<p style="text-align: center;">Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kuesioner tersebut di atas. Saran dan penilaian Saudara memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi peningkatan pelayanan.</p>						

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR
TAHUN 2024

No.	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9.1	U9.2	U9.3	U9.4	U9.5	U9.6
1	18 - 25 th	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	36 - 45 th	Perempuan	S-2 keatas	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
3	26 - 35 th	Perempuan	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	18 - 25 th	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
5	46 - 55 th	Perempuan	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	18 - 25 th	Perempuan	D1-D2-D3-D4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	1
7	36 - 45 th	Perempuan	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
8	26 - 35 th	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	18 - 25 th	Laki-Laki	S-1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
10	18 - 25 th	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
11	18 - 25 th	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	36 - 45 th	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	26 - 35 th	Perempuan	S-2 keatas	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	26 - 35 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	26 - 35 th	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
16	18 - 25 th	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	36 - 45 th	Laki-Laki	S-1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3
18	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	18 - 25 th	Laki-Laki	SMA	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
20	46 - 55 th	Perempuan	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	26 - 35 th	Perempuan	S-1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	18 - 25 th	Perempuan	S-1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
23	26 - 35 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
24	26 - 35 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	18 - 25 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	26 - 35 th	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
27	26 - 35 th	Perempuan	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
28	26 - 35 th	Perempuan	S-1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
29	18 - 25 th	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	18 - 25 th	Laki-Laki	S-1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4
32	18 - 25 th	Laki-Laki	SMA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
33	26 - 35 th	Perempuan	S-1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
34	26 - 35 th	Perempuan	D1-D2-D3-D4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
35	26 - 35 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
36	18 - 25 th	Perempuan	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3
37	26 - 35 th	Laki-Laki	SMA	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
38	26 - 35 th	Perempuan	D1-D2-D3-D4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
39	26 - 35 th	Perempuan	S-1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
40	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
41	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
42	36 - 45 th	Perempuan	S-1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3
43	36 - 45 th	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4	3	2
44	36 - 45 th	Perempuan	D1-D2-D3-D4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
45	46 - 55 th	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	36 - 45 th	Perempuan	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	26 - 35 th	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
48	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
49	36 - 45 th	Perempuan	D1-D2-D3-D4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
50	18 - 25 th	Perempuan	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
51	18 - 25 th	Perempuan	SMP kebawah	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
52	18 - 25 th	Perempuan	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	36 - 45 th	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	18 - 25 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	36 - 45 th	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	36 - 45 th	Perempuan	D1-D2-D3-D4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	46 - 55 th	Laki-Laki	S-1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	46 - 55 th	Perempuan	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	36 - 45 th	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3

No.	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9.1	U9.2	U9.3	U9.4	U9.5	U9.6
61	26 - 35 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
62	36 - 45 th	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	36 - 45 th	Perempuan	S-1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3
64	26 - 35 th	Perempuan	S-1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
65	26 - 35 th	Perempuan	S-1	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
66	26 - 35 th	Perempuan	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
67	26 - 35 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	1
68	26 - 35 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
69	26 - 35 th	Perempuan	D1-D2-D3-D4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
70	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3
71	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	18 - 25 th	Perempuan	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
73	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
74	36 - 45 th	Perempuan	S-1	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
75	26 - 35 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
76	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2
77	26 - 35 th	Perempuan	S-1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
78	26 - 35 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
79	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
80	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
81	26 - 35 th	Laki-Laki	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	26 - 35 th	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
84	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	26 - 35 th	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
86	26 - 35 th	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
87	26 - 35 th	Laki-Laki	S-1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
88	26 - 35 th	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
90	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2
91	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
92	26 - 35 Tahun	Perempuan	S-1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	2
93	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
94	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
95	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3
96	16 - 25 Tahun	Perempuan	D1-D2-D3-D4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	36 - 45 Tahun	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
98	16 - 25 Tahun	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
99	46 - 55 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	26 - 35 Tahun	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	26 - 35 Tahun	Perempuan	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	16 - 25 Tahun	Perempuan	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
103	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
104	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
105	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
106	26 - 35 Tahun	Perempuan	D1-D2-D3-D4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	26 - 35 Tahun	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
108	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
109	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
110	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
112	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
114	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
116	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
117	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
118	56 - 65 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
119	36 - 45 Tahun	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
120	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	46 - 55 Tahun	Laki-Laki	S-2 keatas	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	26 - 35 Tahun	Perempuan	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
123	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
124	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4

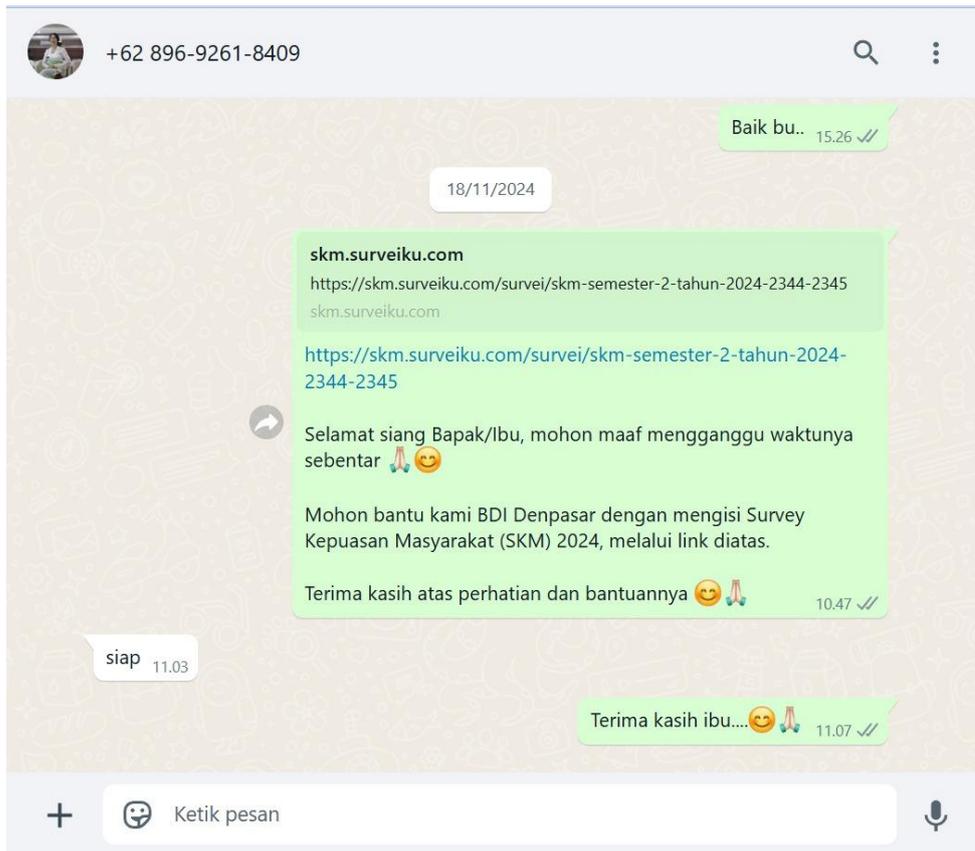
No.	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9.1	U9.2	U9.3	U9.4	U9.5	U9.6
125	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
126	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	16 - 25 Tahun	Perempuan	S-1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
128	36 - 45 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
129	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
132	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
133	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	26 - 35 Tahun	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	36 - 45 Tahun	Perempuan	S-2 keatas	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
137	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	26 - 35 Tahun	Perempuan	S-1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
140	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
141	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
144	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
145	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
147	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
149	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
150	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
151	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
152	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
153	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
154	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
155	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
156	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
157	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
158	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
159	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
160	26 - 35 Tahun	Perempuan	SMA	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
161	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
162	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	SMA	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
163	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
164	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
165	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
166	16 - 25 Tahun	Perempuan	S-1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
167	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
168	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
169	26 - 35 Tahun	Perempuan	S-1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	16 - 25 Tahun	Laki-Laki	D1-D2-D3-D4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
NILAI UNSUR				3,31	3,42	3,41	4,00	3,34	3,52	3,58	3,42	3,38					
SKM TAHUN 2024				87,19													

Nilai Rata-Rata IKM Per Unsur pada Balai Diklat Industri Denpasar Tahun 2024:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Actual Masyarakat	
			Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan Pelayanan	3,31	82,75	B
U2	Kemudahan Prosedur	3,42	85,5	B
U3	Ketepatan Waktu Penyelesaian	3,42	85,5	B
U4	Kesesuaian Biaya	4	100	A
U5	Kesesuaian Produk	3,34	83,5	B
U6	Kemampuan Petugas	3,53	88,25	B
U7	Sikap atau Perilaku Petugas	3,58	89,5	A
U8	Kemudahan Akses Pelayanan Pengaduan	3,42	85,5	B
U9	Sarana dan Prasarana	3,38	84,5	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0641 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5321 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Periode : Agustus - November 2024

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode : Agustus - November 2024**



**BALAI DIKLAT INDUSTRI DENPASAR
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Diklat Industri Denpasar perlu

menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.23	Baik
2	Kemudahan Prosedur	3.41	Baik
3	Ketepatan Waktu Penyelesaian	3.41	Baik
4	Kesesuaian Biaya	4	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk	3.26	Baik
6	Kemampuan Petugas	3.51	Baik
7	Sikap atau Perilaku Petugas	3.57	Sangat Baik
8	Kemudahan Akses Pelayanan Pengaduan	3.39	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.41	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena memiliki angka IKM terendah apabila dibandingkan dengan semua unsur yang dinilai. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah.

Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur terendah, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	Tim Humas dan Promosi
2	Kesesuaian Produk	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian produk				√	Tim Pengembangan & Kerjasama Diklat
3	Kemudahan Akses Pelayanan Pengaduan	Menambah channel pelayanan pengaduan				√	Tim Humas dan Promosi

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Tantangan/Hambatan
1.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan evaluasi setiap bulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Tidak ada
2.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian produk	Sudah	Melakukan penyesuaian layanan sertifikasi dengan SKKNI terbaru	Membutuhkan Waktu Ekstra serta Koordinasi dengan Pihak-Pihak Terkait Lainnya
3.	Meningkatkan kualitas melalui evaluasi dari pelanggan	Sudah	Sistem pelaporan keluhan dengan respons cepat (hotline, media sosial, aplikasi, serta penambahan WA admin sewa PNBP)	Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai Diklat Industri Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Semua rencana tindak lanjut sudah ditindaklanjuti dalam waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Denpasar, 31 Desember 2024

Kepala Balai Diklat Industri Denpasar



Arga Mahendra

NIP. 198407132008031001

