

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA



BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
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).....	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Form Survey.....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	18
4. SK Penunjukan Tim Promosi, Sosialisasi dan Pelayanan Publik Balai Diklat Industri Surabaya	19
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	24

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 Surabaya sebagai salah satu penyedia layanan publik Kementerian Perindustrian, 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 Surabaya.

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 Surabaya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Diklat Industri Surabaya adalah tim yang ditunjuk oleh Kepala Balai Diklat Industri Surabaya untuk melakukan survei terkait pelayanan publik Balai Diklat Industri Surabaya Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

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 survei SKM Balai Diklat Industri Surabaya 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 pada waktu pelatihan diklat sudah selesai. Sedangkan pengisian survey dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tersimpan di data perolehan survey. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Januari-Desember 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juni-November 2024	184
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	15

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 Surabaya berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Diklat Industri Surabaya dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 4.490 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 354 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 480 orang responden, terdiri dari 277 responden pada Semester 1 dan 203 responden pada Semester 2, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	258	53.75 %
		PEREMPUAN	222	46.25 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	48	10.00 %
		SLTA	365	76.04 %
		DIII	10	2.08 %
		SI	56	11.67 %
		S2	1	0.21 %
3	STATUS	PERUSAHAAN INDUSTRI	109	22.71 %
		INSTANSI/LEMBAGA	9	1.88 %
		NON INDUSTRI	2	0.42 %
		PERORANGAN	360	75.00 %
3	JENIS LAYANAN	PELATIHAN ATAU DIKLAT	480	100 %
		PENDAMPINGAN	0	0%
		KONSULTASI	0	0%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Semester 1

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,549	3,527	3,495	4	3,48	3,603	3,592	3,542	3,489
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	Unit	89.66 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur Semester 2

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,586	3,596	3,621	4	3,571	3,67	3,724	3,596	3,631
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	Unit	91.66 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Semester 1



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Semester 2



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,48. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,55 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sistem, Mekanisme dan Prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3.57.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, mendapatkan nilai tertinggi dari 9 unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana Produk mendapatkan nilai 3.72, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.63.

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 :

- “Penambahan durasi praktik”.
- “Perbaikan fasilitas seperti toilet dan area merokok”.
- “Peningkatan akses internet di asrama”.

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

- Adanya permintaan untuk memperpanjang waktu praktik menunjukkan bahwa peserta merasa durasi praktik saat ini belum mencukupi. Hal ini bisa mengindikasikan peserta membutuhkan waktu lebih lama untuk menguasai keterampilan praktis
- Perbaikan terkait fasilitas, khususnya toilet dan area merokok, menandakan perlunya perhatian pada kenyamanan fasilitas sanitasi dan ketersediaan dan kualitas area merokok yang memadai.
- Permintaan perbaikan akses internet mengisyaratkan kualitas jaringan internet yang masih kurang optimal.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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).

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 (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Diklat Industri Surabaya terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Balai Diklat Industri Surabaya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun mulai Januari hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Diklat Industri Surabaya secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,66. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Diklat Industri Surabaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, serta Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari 9 unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,72 serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.63.

Surabaya, 30 Desember 2024

Kepala Balai Diklat Industri Surabaya



Zya Labiba

NIP. 198010042008032001

LAMPIRAN

1. Form Survey

 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT						
Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.						
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					
Nama Lengkap						
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					
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 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?	<input type="checkbox"/> Petugas Pelayanan <input type="checkbox"/> Website <input type="checkbox"/> Call Center <input type="checkbox"/> Sosial Media				
T2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan informasi prosedur dan persyaratan pelayanan Unit ini?	<input type="checkbox"/> Tidak Jelas <input type="checkbox"/> Kurang Jelas <input type="checkbox"/> Jelas <input type="checkbox"/> Sangat 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			
		Sangat Tanggap			
T10	Alasan memilih Tidak Tanggap/Kurang Tanggap pada T9				
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 Data dan Grafik Unsur Semester 1

Persepsi

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9.1	U9.2	U9.3	U9.4	U9.5	U9.6
TOTAL	983	977	968	1108	964	998	995	981	971	962	977	968	970	951
Jumlah Kuesioner	277	277	277	277	277	277	277	277	277	277	277	277	277	277
Rata-Rata	3.549	3.527	3.495	4	3.48	3.603	3.592	3.542	3.505	3.473	3.527	3.495	3.502	3.433
Nilai per Unsur	3.549	3.527	3.495	4	3.48	3.603	3.592	3.542				3.489		
Rata-Rata * Bobot	0.394	0.392	0.388	0.444	0.387	0.4	0.399	0.394				0.388		
Nilai Rata2 Tertimbang	3.586													
IKM	88.66													
MUTU PELAYANAN	A													
KATEGORI	Sangat Baik													

Unsur	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
U1. Persyaratan	3.549	88.72	A	Sangat Baik
U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.527	88.18	B	Baik
U3. Waktu Penyelesaian	3.485	87.36	B	Baik
U4. Biaya/Tarif	4	100	A	Sangat Baik
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.48	87	B	Baik
U6. Kompetensi Pelaksana	3.603	90.07	A	Sangat Baik
U7. Perilaku Pelaksana	3.592	89.8	A	Sangat Baik
U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.542	88.54	A	Sangat Baik
U9. Sarana dan Prasarana	3.489	87.23	B	Baik

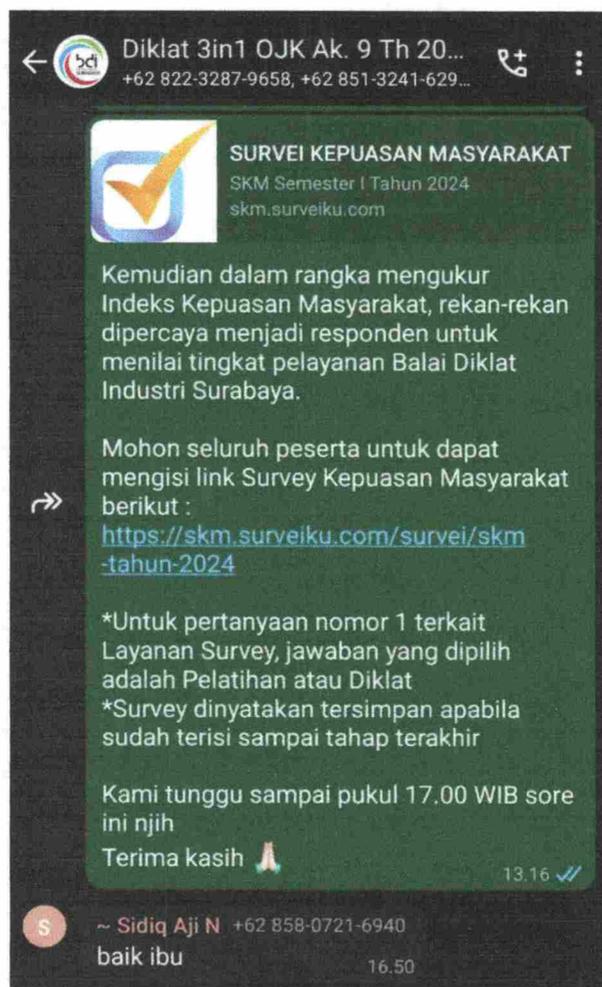
Tabulasi Data dan Grafik Unsur Semester 2

Persepsi

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U8.1	U8.2	U8.3	U8.4	U8.5	U8.6
TOTAL	728	730	735	812	725	745	756	730	741	735	741	727	746	733
Jumlah Kuesioner	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
Rata-Rata	3.586	3.596	3.621	4	3.571	3.67	3.724	3.596	3.65	3.621	3.65	3.581	3.675	3.611
Nilai per Unsur	3.586	3.596	3.621	4	3.571	3.67	3.724	3.596				3.631		
Rata-Rata * Bobot	0.398	0.4	0.402	0.444	0.397	0.408	0.414	0.4				0.403		
Nilai Rata2 Tertimbang	3.606													
IKM	91.66													
MUTU PELAYANAN	A													
KATEGORI	Sangat Baik													

Unsur	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
U1. Persyaratan	3.586	89.66	A	Sangat Baik
U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.596	89.9	A	Sangat Baik
U3. Waktu Penyelesaian	3.621	90.52	A	Sangat Baik
U4. Biaya/Tarif	4	100	A	Sangat Baik
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.571	89.29	A	Sangat Baik
U6. Kompetensi Pelaksana	3.67	91.75	A	Sangat Baik
U7. Perilaku Pelaksana	3.724	93.1	A	Sangat Baik
U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.596	89.9	A	Sangat Baik
U9. Sarana dan Prasarana	3.631	90.78	A	Sangat Baik

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



4. SK Penunjukan Tim Promosi, Sosialisasi dan Pelayanan Publik Balai Diklat Industri Surabaya



BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
Jl. Gayung Kebonsari Dalam No. 12, Surabaya Telp. (031) 8292002 Fax. (031) 8292002

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
NOMOR 22 TAHUN 2024**

TENTANG

**TIM PROMOSI, SOSIALISASI DAN PELAYANAN PUBLIK
BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
TAHUN ANGGARAN 2024**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk memberikan dan menyebarluaskan informasi terkait kegiatan di Balai Diklat Industri Surabaya serta meningkatkan kualitas layanan publik dipandang perlu menetapkan Tim Promosi, Sosialisasi dan Pelayanan Publik Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2024.
- Mengingat :**
1. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang tata cara pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan belanja Negara. Jo. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang cara pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 2. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 8 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian;
 3. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 2 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri;
 4. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2024, Nomor : SP DIPA-019.10.2.579344/2024 Tanggal 24 November 2023.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA TIM PROMOSI, SOSIALISASI DAN PELAYANAN PUBLIK BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA TAHUN ANGGARAN 2024.
- PERTAMA : Membentuk Tim Promosi, Sosialisasi dan Pelayanan Publik Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2024 sebagaimana tercantum dalam lampiran 1 keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU di atas mempunyai tugas:
- a. Menyusun bahan dan alat – alat promosi, sosialisasi antara lain company profile Balai Diklat Industri Surabaya, merchandise, brosur dan leaflet;
 - b. Menyebarluaskan informasi terkait kegiatan-kegiatan di Balai Diklat Industri Surabaya;
 - c. Melaksanakan tugas pengelolaan pelayanan publik Balai Diklat Industri Surabaya;
 - d. Menyusun kuesioner kepuasan layanan Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2024;
 - e. Mengambil data kepuasan layanan Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2024 kepada pengguna layanan Balai Diklat Industri Surabaya;
 - f. Menyusun laporan pelayanan publik Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2024.
- KETIGA : Adapun output dari kegiatan ini adalah dokumen laporan dengan uraian tugas sebagaimana terlampir dan merupakan tanggung jawab Tim Promosi, Sosialisasi dan Pelayanan Publik Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2024.
- KEEMPAT : Masa kerja Tim Promosi, Sosialisasi dan Pelayanan Publik Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2024 adalah 12 (dua belas) bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan.

- KELIMA : Segala Biaya yang timbul akibat keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2024.
- KEENAM : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan diubah dan ditetapkan kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan atau perubahan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal : 2 Januari 2024



Kepala Balai Diklat Industri
Surabaya

Zya Labiba, S.Si., M.T.,
NIP. 198010042008032001

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA
BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
NOMOR 22 TAHUN 2024
TENTANG TIM PROMOSI,
SOSIALISASI DAN PELAYANAN
PUBLIK BALAI DIKLAT INDUSTRI
SURABAYA TAHUN ANGGARAN 2024

SUSUNAN TIM PROMOSI, SOSIALISASI DAN PELAYANAN PUBLIK
BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
TAHUN ANGGARAN 2024

Penanggung Jawab : Zya Labiba
Ketua : Linda Fitriani
Sekretaris : Retna Erry Triana
Anggota : 1. Dyah Sekar Inten Pindhaning
2. Bambang Kusuma Nugraha
3. Andrian

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal : 2 Januari 2024



Kepala Balai Diklat Industri
Surabaya

Zya Labiba, S.Si., M.T.,
NIP. 198010042008032001

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA
BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
NOMOR 22 TAHUN 2024
TENTANG TIM PROMOSI,
SOSIALISASI DAN PELAYANAN
PUBLIK BALAI DIKLAT INDUSTRI
SURABAYA TAHUN ANGGARAN 2024

URAIAN TUGAS
TIM PROMOSI, SOSIALISASI DAN PELAYANAN PUBLIK
BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
TAHUN ANGGARAN 2024

1. Penanggung Jawab
Bertanggung Jawab terhadap pelaksanaan kegiatan Promosi, Publikasi dan Sosialisasi Balai Diklat Industri Surabaya Tahun 2024
2. Ketua
Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Promosi, Publikasi dan Sosialisasi Balai Diklat Industri Surabaya Tahun 2024
3. Sekretaris
Mendokumentasikan kegiatan Promosi, Publikasi dan Sosialisasi Balai Diklat Industri Surabaya Tahun 2024 untuk disampaikan kepada ketua
4. Anggota
Melaksanakan tugas-tugas operasional terkait kegiatan Promosi, Publikasi dan Sosialisasi Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2024

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal : 2 Januari 2024

Kepala Balai Diklat Industri
Surabaya



Zya Labiba, S.Si., M.T.,
NIP. 198010042008032001

5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA



**Balai Diklat Industri Surabaya
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 Surabaya 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 Surabaya 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 Agustus-November 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.586	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.596	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.621	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.571	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.724	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.596	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.631	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. 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 4 unsur dengan nilai

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Melakukan review menyeluruh terhadap produk dan jenis layanan yang disediakan				√	Tim Penyelenggaraan Diklat dan Tim Penyelenggaraan Kerjasama Diklat
2	Persyaratan					√	Tim Penyelenggaraan Diklat dan Tim Penyelenggaraan Kerjasama Diklat
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan	√	√	√	√	Tim Penyelenggaraan Diklat dan Tim Penyelenggaraan Kerjasama Diklat
4	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		√	√	√	√	Subbagian Tata Usaha

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 review menyeluruh terhadap produk dan jenis layanan yang disediakan	Sudah	Pemetaan awal kebutuhan revisi spesifikasi layanan dilakukan	Keterbatasan waktu dan sumber daya, kompleksitas analisis kebutuhan layanan
2	Menetapkan standar waktu penyelesaian yang terukur untuk setiap jenis layanan	Sudah	Draft standar waktu penyelesaian layanan telah disusun	Kebutuhan penyesuaian mekanisme kerja
3	Melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan	Sudah	Beberapa perbaikan ringan telah dilaksanakan	Proses administrasi yang panjang

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Balai Diklat Industri Surabaya telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Evaluasi Komprehensif Produk dan Spesifikasi Layanan belum sepenuhnya dilaksanakan karena keterbatasan sumber daya
 - Optimalisasi Sistem Manajemen Waktu memerlukan koordinasi lintas bagian yang kompleks
 - Pengembangan Infrastruktur membutuhkan persetujuan dan proses administratif yang panjang

Surabaya, 30 Desember 2024

Kepala Balai Diklat Industri Surabaya



NIP. 198010042008032001