

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
BAB II	8
ANALISIS DATA SKM	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	12
2.2.1 Pembahasan Unsur	13
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	24
2.3.1 Analisis Masalah	24
2.3.2 Rencana Tindak Lanjut	25
2.4 Tren Nilai SKM	27
BAB III	29
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	29
BAB V	31
KESIMPULAN	31
LAMPIRAN	32

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 mengamalkan 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.

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.

1.2 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 mandiri oleh Balai Diklat Industri Surabaya. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 2 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Diklat Industri Surabaya 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 (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

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 Surabaya pada tahun 2025. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Diklat Industri Surabaya dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang.

b. Sampel

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

Rumus Krejcie dan Morgan:

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

Keterangan :

S = Jumlah sampel

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

N = Populasi

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

d = 0,05

Sehingga dari pelaksanaan survei yang dilakukan, jumlah responden yang diperoleh adalah 114 responden.

c. Responden

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

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 144 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

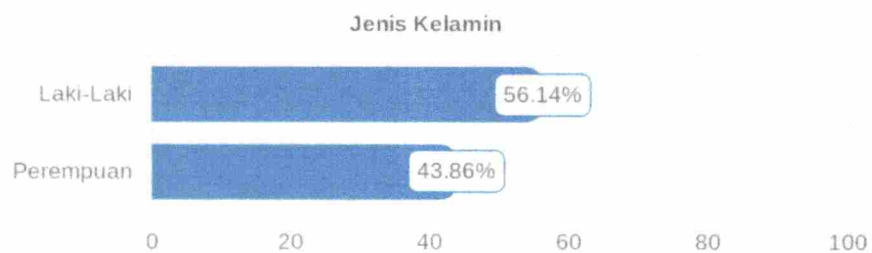
Tabel 1. Data Jumlah Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI LAKI	64	56,14%
		PEREMPUAN	50	43,86%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	63	55,26%
		DIII	8	7,02%
		S1	35	30,7%
		S2	8	7,02%
3	USIA	16 - 25 Tahun	46	40,35%
		26 - 35 Tahun	38	33,33%
		36 - 45 Tahun	19	16,67%
		46 - 55 Tahun	10	8,77%
		56 - 65 Tahun	1	0,88%
		> 65 Tahun	0	0%
4	STATUS	PERUSAHAAN INDUSTRI	2	1,75%
		INSTANSI/LEMBAGA	20	17,54%
		NON INDUSTRI	3	2,63%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI LAKI	64	56,14%
		PEREMPUAN	50	43,86%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	63	55,26%
		DIII	8	7,02%
		S1	35	30,7%
		S2	8	7,02%
		PERORANGAN	89	78,07%

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

a. Jenis Kelamin



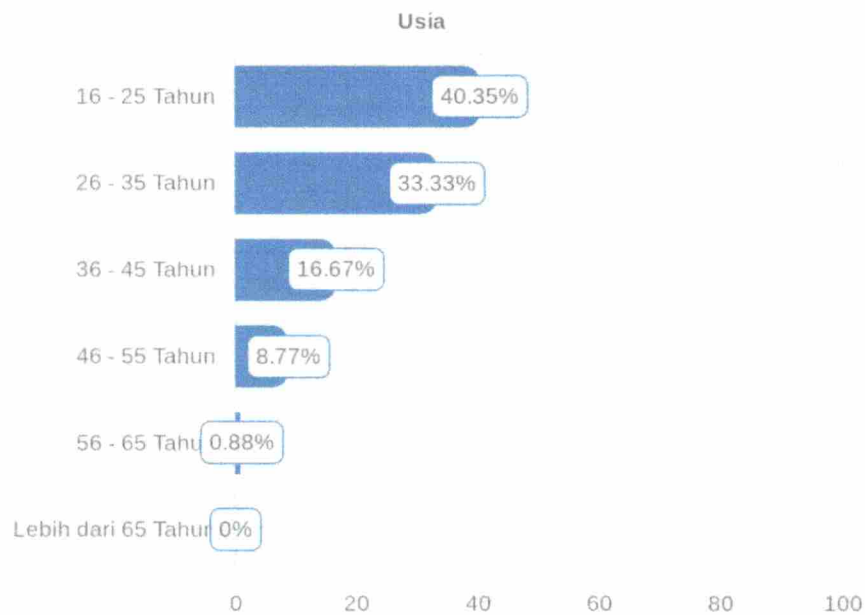
Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Pendidikan Terakhir



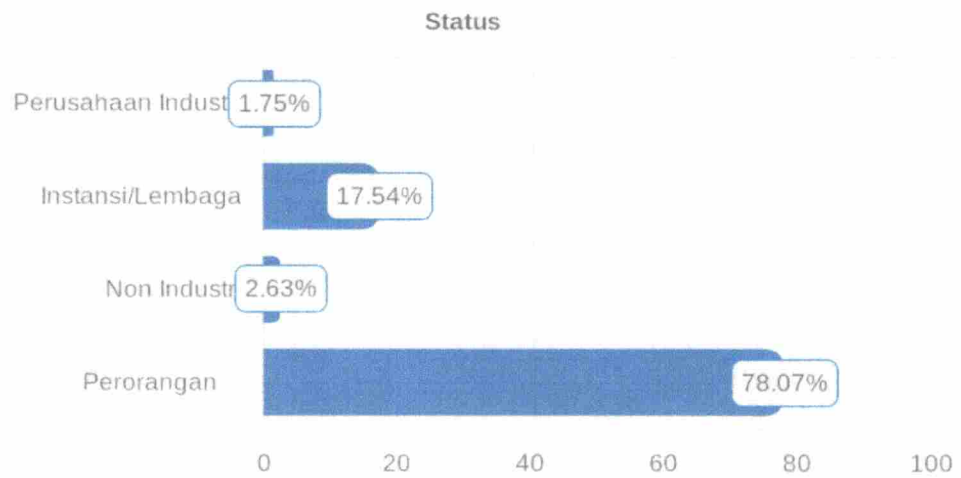
Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

c. Usia



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Usia

d. Status



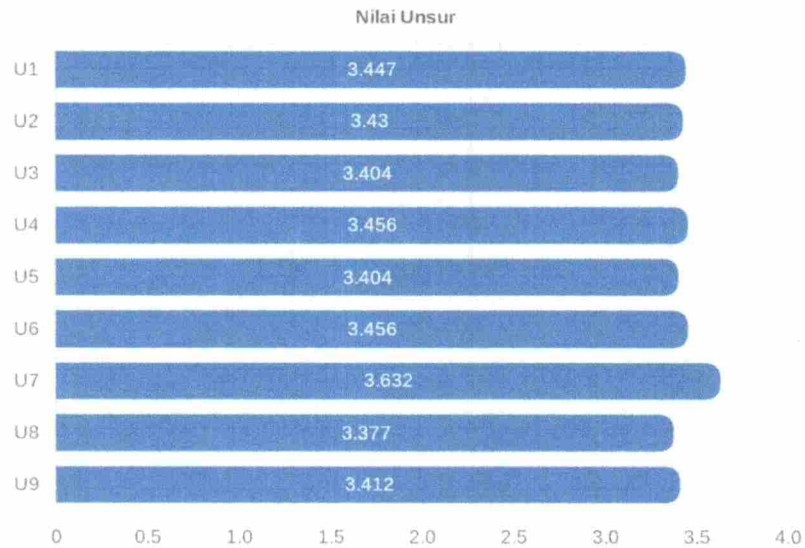
Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Status

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Industri Surabaya mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86.16, dengan mutu pelayanan **Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.45	Baik
2	U2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	3.43	Baik
3	U3. Waktu penyelesaian	3.4	Baik
4	U4. Kesesuaian biaya	3.46	Baik
5	U5. Spesifikasi layanan	3.4	Baik
6	U6. Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)	3.46	Baik
7	U7. Perilaku petugas	3.63	Sangat Baik
8	U8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.38	Baik
9	U9. Sarana dan prasarana	3.41	Baik
Nilai Indeks		3.446	Baik
Nilai Konversi		86.16	Baik

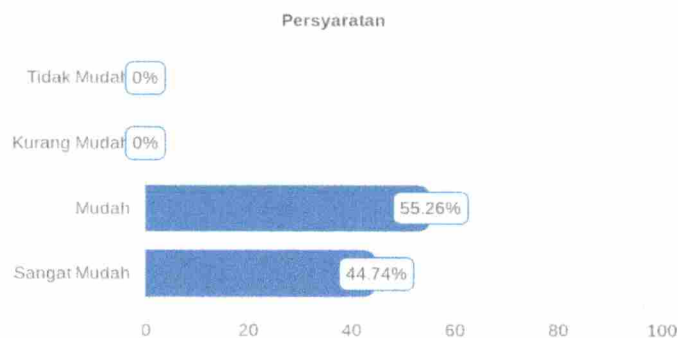


Gambar 5. Grafik Unsur Balai Diklat Industri Surabaya

2.2.1 Pembahasan Unsur

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

U1. Persyaratan

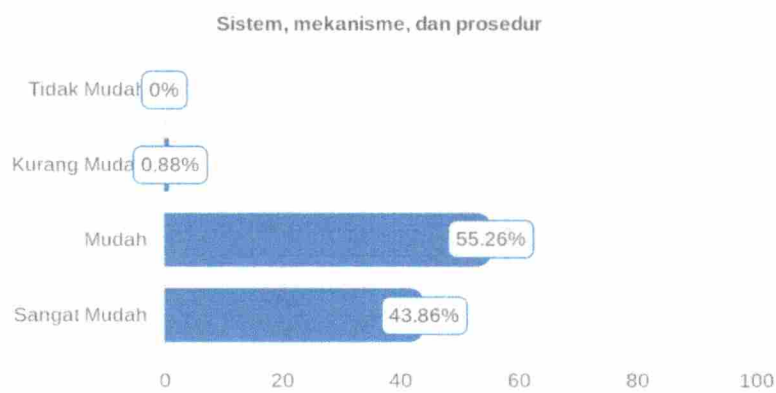


Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	0	0%
3	Mudah	63	55.26%
4	Sangat Mudah	51	44.74%
TOTAL		114	100%

U2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

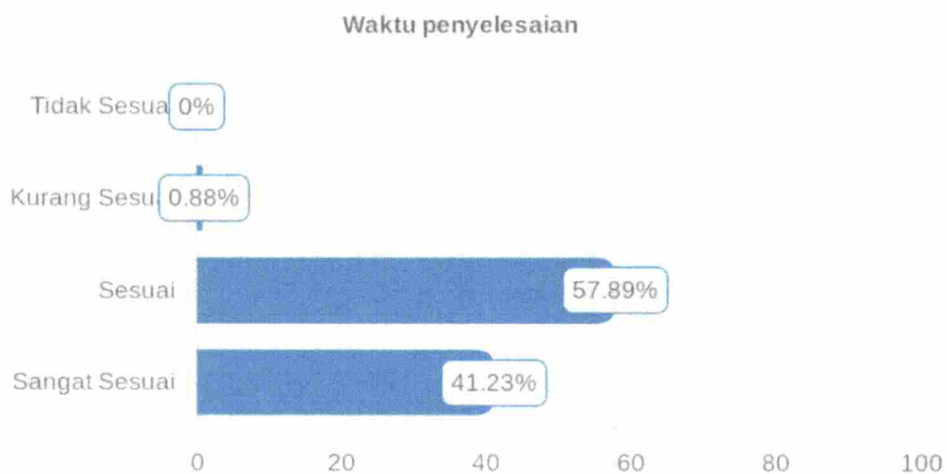
Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	1	0.88%
3	Mudah	63	55.26%
4	Sangat Mudah	50	43.86%
TOTAL		114	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

- Sistem Jam Malam Kurang Fleksibel

U3. Waktu penyelesaian



Gambar 8. Grafik Unsur Waktu penyelesaian

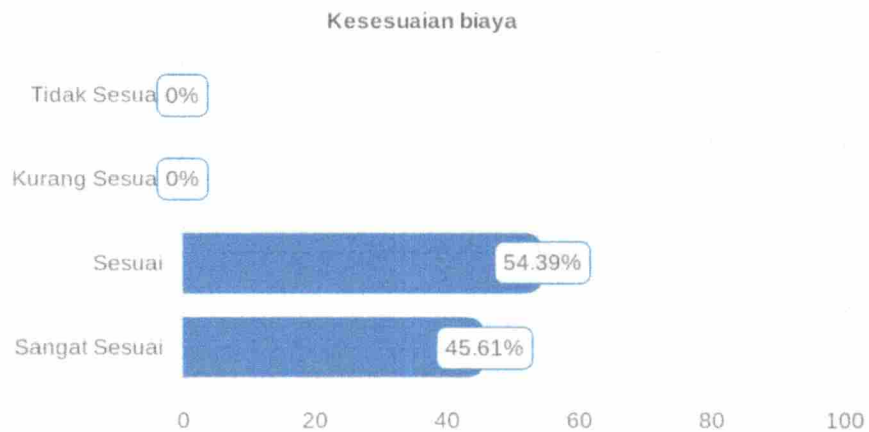
Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu penyelesaian

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	1	0.88%
3	Sesuai	66	57.89%
4	Sangat Sesuai	47	41.23%
TOTAL		114	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Waktu penyelesaian

- Belum Ada Informasi Resmi Terkait Akhir Dan Penutupan, Hingga 1 Minggu Terakhir Pelatihan

U4. Kesesuaian biaya

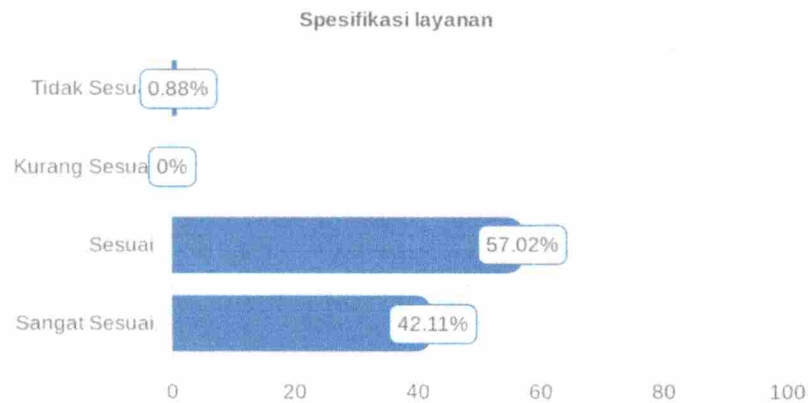


Gambar 9. Grafik Unsur Kesesuaian biaya

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian biaya

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	62	54.39%
4	Sangat Sesuai	52	45.61%
TOTAL		114	100%

U5. Spesifikasi layanan



Gambar 10. Grafik Unsur Spesifikasi layanan

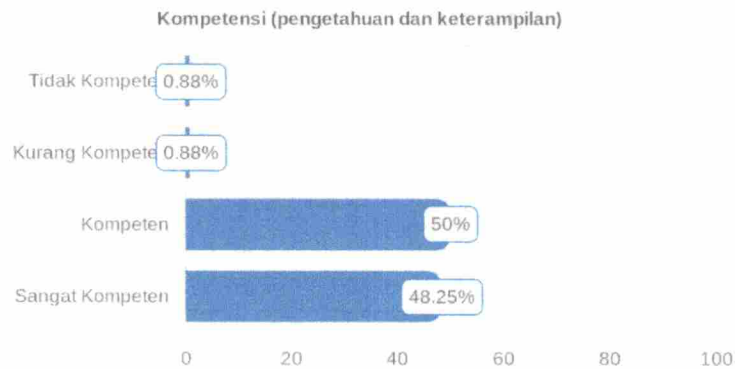
Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Spesifikasi layanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	1	0.88%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	65	57.02%
4	Sangat Sesuai	48	42.11%
TOTAL		114	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Spesifikasi layanan

- Fasilitas Kurang Memadai, Untuk Sekelas Pelatihan Dengan Suasana Ruang Pelatihan Dengan Ekstrim Panas

U6. Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)



Gambar 11. Grafik Unsur Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)

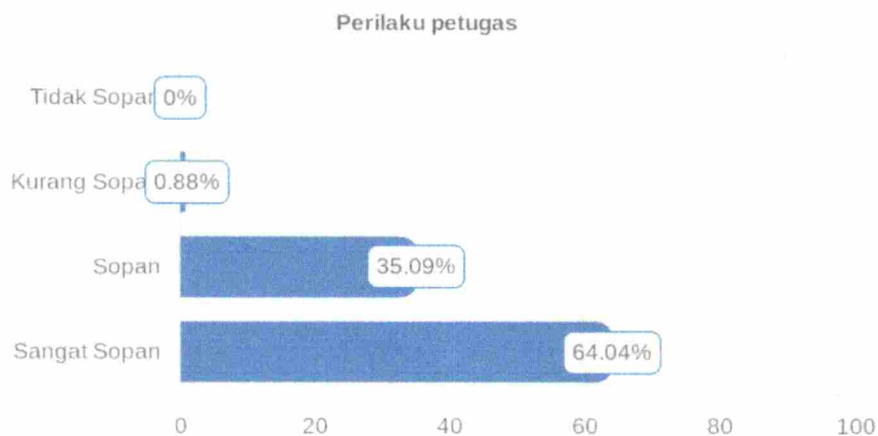
Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Kompeten	1	0.88%
2	Kurang Kompeten	1	0.88%
3	Kompeten	57	50%
4	Sangat Kompeten	55	48.25%
TOTAL		114	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)

- Kurang Paham Dimana Bagian Yang Miss Tapi Informasi Antar Petugas Terkesan Terburu² Dan Serba Tiba².
- Terkadang Instruktur Lupa Tekniknya Saat Praktik, Penjelasan Yang Monoton

U7. Perilaku petugas



Gambar 12. Grafik Unsur Perilaku petugas

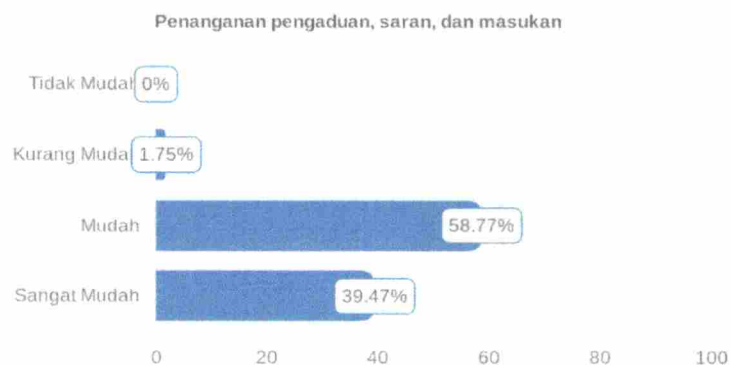
Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Perilaku petugas

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan	0	0%
2	Kurang Sopan	1	0.88%
3	Sopan	40	35.09%
4	Sangat Sopan	73	64.04%
TOTAL		114	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Perilaku petugas

- Sepertinya Antar Petugas Kurang Ada Koordinasi Mendalam.

U8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan



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

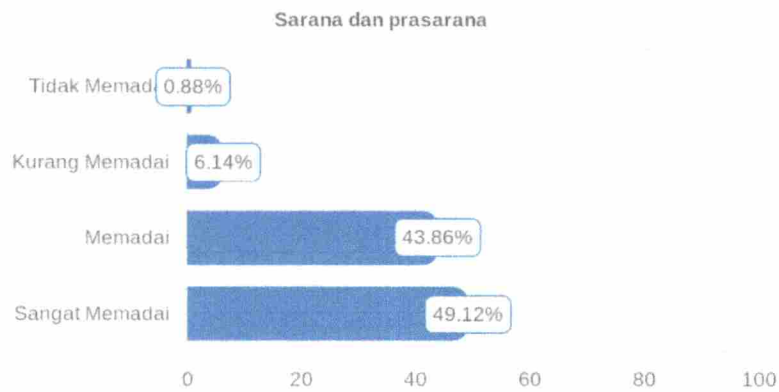
Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	2	1.75%
3	Mudah	67	58.77%
4	Sangat Mudah	45	39.47%
TOTAL		114	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- Belum Tahu
- Belum Pernah Masuk Sp4n

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	0.88%
2	Kurang Memadai	7	6.14%
3	Memadai	50	43.86%
4	Sangat Memadai	56	49.12%
TOTAL		114	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 3,38. Selanjutnya Waktu Penyelesaian dan Spesifikasi Layanan mendapatkan nilai 3,4 adalah nilai terendah kedua dan Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,41.
- b. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi 3,63 yaitu Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi dari 9 (Sembilan) unsur layanan. Spesifikasi layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,46.

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:

- Sistem Jam Malam Kurang Fleksibel
- Belum Ada Informasi Resmi Terkait Akhir Dan Penutupan, Hingga 1 Minggu Terakhir Pelatihan
- Fasilitas Kurang Memadai, Untuk Sekelas Pelatihan Dengan Suasana Ruang Pelatihan Dengan Ekstrim Panas
- Kurang Paham Dimana Bagian Yang Miss Tapi Informasi Antar Petugas Terkesan Terburu² Dan Serba Tiba²
- Terkadang Instruktur Lupa Tekniknya Saat Praktik, Penjelasan Yang Monoton
- Sepertinya Antar Petugas Kurang Ada Koordinasi Mendalam.
- Internet Kurang Terjangkau Dan Suka Hilang
- Wi-fi Putus Nyambung, Tempat Prakteknya Kurang Memadai
- Internet Lemot, Toilet Banyak Tidak Ada Lidnya, Air Sering Kotor Saat Frekuensi Tinggi, Dsb
- Jaringan Internet Lelet, Ac Sering Dan Remot Ac Sering Bermasalah

- Toilet Tidak Ada Shower
- Banyak Nyamuk Di Kamar, Air Di Toilet Tidak Bersih, Wifi Yang Sering Tidak Connect, Ruangan Praktek Kurang Ventilasi Dan Acnya Kurang Berfungsi / Kipasnya Kurang Banyak.
- Ruang Tunggu Gabung Dengan Kantin & Jaringan Internet Lemot
- Tidak Ada Kulkas Buat Nitip Makanan

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 1	TW 2	TW 3	TW 4	
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	Waktu Penyelesaian	Menyusun dan menetapkan SOP waktu penyelesaian setiap layanan serta mempublikasikan jadwal pelaksanaan, akhir pelatihan, dan penutupan secara resmi di seluruh kanal informasi (website, grup peserta, papan pengumuman).	√	√	√	√	Tim Penyelenggaraan Diklat dan Tim Penyelenggaraan Kerjasama Diklat dan Tim Humas

3	Spesifikasi Layanan	Melakukan peningkatan standar layanan pelatihan, termasuk perbaikan kualitas ruang pelatihan (ventilasi/AC), penataan ulang fasilitas praktik, serta penyediaan pedoman layanan yang lebih jelas dan terukur untuk memastikan output pelatihan sesuai standar.	√	√	√	√	Subbagian Tata Usaha dan Tim Penyelenggara n Diklat dan Tim Penyelenggaran Kerjasama Diklat
---	---------------------	--	---	---	---	---	---

2.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja pelayanan secara berkala serta melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat perlu diselenggarakan secara periodik dan berkesinambungan. Hasil survei tidak hanya digunakan sebagai dasar evaluasi atas kualitas layanan yang diberikan, namun juga sebagai rujukan bagi pimpinan dalam menetapkan kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik serta membaca kecenderungan (tren) kualitas layanan dari waktu ke waktu.

Berdasarkan hasil SKM tahun 2025, tingkat kepuasan penerima layanan Balai Diklat Industri Surabaya masih menunjukkan kinerja yang **stabil dalam kategori Baik**, dengan nilai IKM **86,16**, meskipun terjadi penurunan jumlah responden akibat kebijakan efisiensi penyelenggaraan pelatihan. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik tetap berjalan optimal, terutama pada unsur keramahan petugas, kesesuaian biaya, dan kompetensi instruktur yang menjadi kekuatan utama layanan.

Di sisi lain, tren pelayanan tahun 2025 juga memperlihatkan fokus baru pada aspek peningkatan kenyamanan fasilitas dan penyampaian informasi layanan, mengingat unsur penanganan pengaduan, sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, serta spesifikasi layanan memperoleh nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya. Oleh karena itu, apabila perbaikan diarahkan pada unsur yang masih lemah tersebut, nilai SKM pada periode berikutnya berpotensi mengalami peningkatan signifikan dan mendorong terciptanya kualitas pelayanan publik yang semakin unggul dan berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Diklat Industri Surabaya 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	3.586
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.596
3	Waktu Penyelesaian	3.621
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.571
6	Kompetensi Pelaksana	3.67
7	Perilaku Pelaksana	3.724
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.596
9	Sarana dan Prasarana	3.631

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Diklat Industri Surabaya 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)	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 V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Diklat Industri Surabaya secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 86,16. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Diklat Industri Surabaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; U3. Waktu penyelesaian; U5. Spesifikasi layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi U7. Perilaku petugas; U4. Kesesuaian biaya; U6. Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan).

Surabaya, 30 November 2025

/ Kepala Balai Diklat Industri Surabaya



Zya Labiba

NIP. 198010042008032001

LAMPIRAN

FORM SURVEY


Profil

Pertanyaan

Saran

Selesai

Survei Kepuasan Masyarakat



PERTANYAAN UNSUR

Pada bagian ini ditanyakan mengenai hal-hal yang ingin di ukur dalam survei.
MOHON DIISI SEBELUM TANGGAL 12 December 2025

U1* Seberapa mudah Anda memahami dan memenuhi **persyaratan** pengajuan layanan di Balai Diklat Industri Surabaya?

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☒ Mudah

☐ Sangat Mudah

U2* Apakah **sistem, mekanisme, dan prosedur** layanan di Balai Diklat Industri Surabaya mudah dipahami dan diikuti?

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☒ Mudah

☐ Sangat Mudah

U3* Apakah menurut Anda **waktu penyelesaian** layanan di Balai Diklat Industri Surabaya sudah sesuai dengan yang dijanjikan/diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

U4* Bagaimana pendapat Anda tentang **kesesuaian biaya** dalam pengajuan layanan di Balai Diklat Industri Surabaya?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

U5* Apakah layanan yang diberikan oleh Balai Diklat Industri Surabaya sesuai dengan **spesifikasi** yang dijanjikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

U6* Apakah menurut Anda petugas pelayanan di Balai Diklat Industri Surabaya memiliki **kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)** dalam memberikan layanan?

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

U7* Apakah menurut Anda petugas pelayanan di Balai Diklat Industri Surabaya **bersikap ramah, sopan, dan responsif** dalam memberikan layanan?

- ☐ Tidak Sopan
- ☐ Kurang Sopan
- ☐ Sopan
- ☐ Sangat Sopan

U8* Bagaimana menurut Anda mekanisme **penanganan pengaduan, saran, dan masukan** atas layanan di Balai Diklat Industri Surabaya telah berjalan dengan baik dan mudah diakses?

Keterangan:

(pengaduan melalui website SP4N LAPOR!)

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

U9* Apakah menurut Anda **sarana dan prasarana** pada Balai Diklat Industri Surabaya sudah memadai?

Keterangan:

Kondisi ruang tunggu, Kondisi ruang layanan, toilet, fasilitas untuk disabilitas, tempat parkir, kantin, Jaringan Internet

- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Sangat Memadai


Kembali


Selanjutnya

HASIL OLAH DATA

TABULASI DAN OLAH DATA									
5 entries per page									
No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Showing 1 to 5 of 114 entries									
<div> « 1 2 3 4 5 ... 23 » </div>									
Untuk Panduan lengkap menggunakan fitur, silakan klik dokumen ini .									
PERSEPSI									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
TOTAL	303	301	388	394	388	394	414	385	389
Rata-Rata	3.447	3.43	3.404	3.456	3.404	3.456	3.632	3.377	3.412
Nilai per unsur	3.447	3.43	3.404	3.456	3.404	3.456	3.632	3.377	3.412
Rata-Rata * Bobot	0.383	0.381	0.379	0.384	0.378	0.384	0.404	0.375	0.379
Nilai Rata2 Tertimbang	3.446								
IKM	06.10								
SKUTU PELAYANAN	6								
KATEGORI	Baik								

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

 **Diklat Rumah Kemasan di BDI Surabaya 2025**
BDI, Bu, Feri, +62 838-3351-9566, +62 895-3233-48952, +62 813-1991-3757, You

 **Feri Yulinanto**

skm.surveiku.com
<https://skm.surveiku.com/survei/skm-2025-bdi-surabaya>
skm.surveiku.com


assalamualaikum, selamat siang bapak/ibu.


Selamat Pagi
Dalam rangka mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat, rekan-rekan dipercaya menjadi responden untuk menilai tingkat pelayanan Balai Diklat Industri Surabaya.

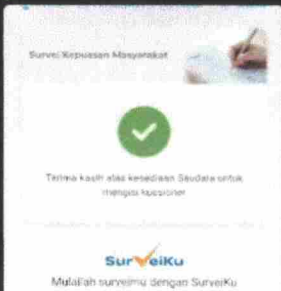
Mohon untuk dapat mengisi link Survey Kepuasan Masyarakat berikut :
<https://skm.surveiku.com/survei/skm-2025-bdi-surabaya>

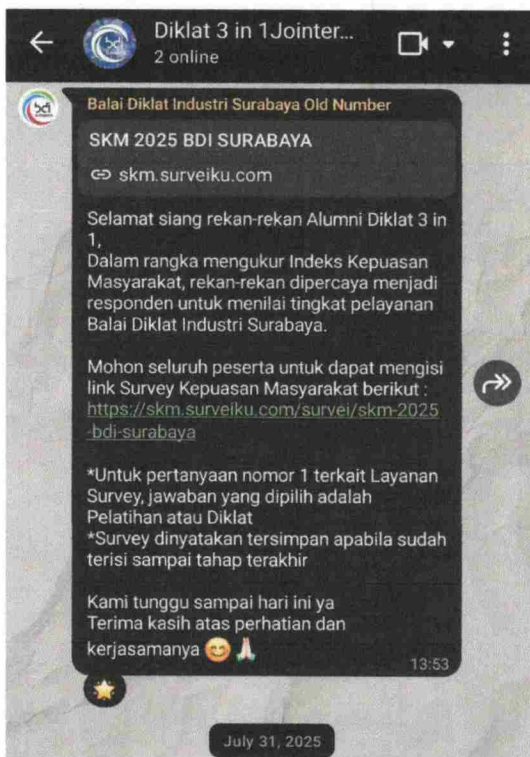
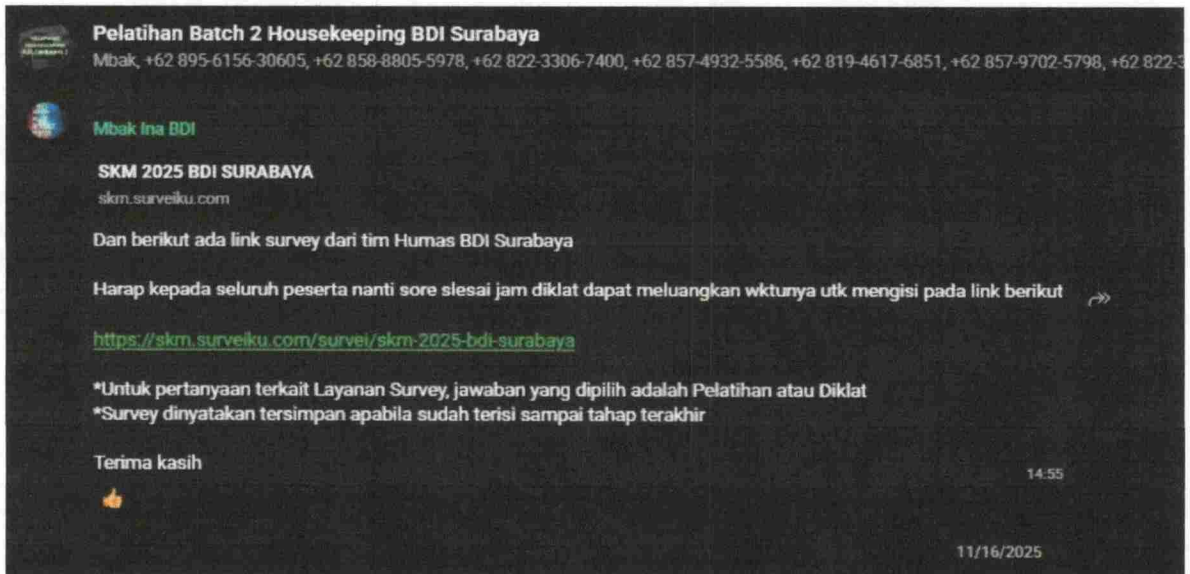
*Untuk pertanyaan terkait Layanan Survey, jawaban yang dipilih adalah Pelatihan atau Diklat
*Survey dinyatakan tersimpan apabila sudah terisi sampai tahap terakhir

Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya 🙏🙏 13:28

 **Bu Ara Pandeglang**

 **Feri Yulinanto**
assalamualaikum, selamat siang bapak/ibu...





SK TIM PROMOSI, SOSIALISASI DAN PELAYANAN PUBLIK



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 2025

TENTANG

TIM PROMOSI, SOSIALISASI DAN PELAYANAN PUBLIK
BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
TAHUN ANGGARAN 2025

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 2025.

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 2025, Nomor SP DIPA-019.10.2.579344/2025 tanggal 2 Desember 2024.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA TENTANG TIM PROMOSI, SOSIALISASI DAN PELAYANAN PUBLIK BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA TAHUN ANGGARAN 2025.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI DIKLAT
INDUSTRI SURABAYA
NOMOR 22 TAHUN 2025
TENTANG TIM PROMOSI, SOSIALISASI
DAN PELAYANAN PUBLIK
BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
TAHUN ANGGARAN 2025

SUSUNAN TIM PROMOSI, SOSIALISASI DAN PELAYANAN PUBLIK
BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
TAHUN ANGGARAN 2025

Penanggung Jawab : Zya Labiba
Ketua : Linda Futriani
Sekretaris : Retna Erry Triana
Anggota : 1. Dyah Sekar Inten Pindhaning
2. Mokhamad Nurdiansyah
3. Farissa Alyani

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal : 2 Januari 2025

Kepala Balai Diklat Industri
Surabaya



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

-4-

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI DIKLAT
INDUSTRI SURABAYA
NOMOR 22 TAHUN 2025
TENTANG TIM PROMOSI, SOSIALISASI
DAN PELAYANAN PUBLIK
BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
TAHUN ANGGARAN 2025

URAIAN TUGAS
TIM PROMOSI, SOSIALISASI DAN PELAYANAN PUBLIK
BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA
TAHUN ANGGARAN 2025

1. Penanggung Jawab
Bertanggung Jawab terhadap pelaksanaan kegiatan Promosi, Publikasi dan Sosialisasi Balai Diklat Industri Surabaya Tahun 2025
2. Ketua
Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Promosi, Publikasi dan Sosialisasi Balai Diklat Industri Surabaya Tahun 2025
3. Sekretaris
Mendokumentasikan kegiatan Promosi, Publikasi dan Sosialisasi Balai Diklat Industri Surabaya Tahun 2025 untuk disampaikan kepada ketua
4. Anggota
Melaksanakan tugas-tugas operasional terkait kegiatan Promosi, Publikasi dan Sosialisasi Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2025

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal : 2 Januari 2025

Kepala Balai Diklat Industri
Surabaya



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

- PERTAMA** : Membentuk Tim Promosi, Sosialisasi dan Pelayanan Publik Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2025 sebagaimana tercantum dalam lampiran 1 keputusan ini.
- KEDUA** : Tugas Tim sebagaimana dimaksud Diktum PERTAMA 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 2025;
 - e. Mengambil data kepuasan layanan Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2025 kepada pengguna layanan Balai Diklat Industri Surabaya;
 - f. Menyusun laporan pelayanan publik Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2025.
- 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 2025.
- KEEMPAT** : Masa kerja Tim Promosi, Sosialisasi dan Pelayanan Publik Balai Diklat Industri Surabaya Tahun Anggaran 2025 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 2025.
- 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 2025

Kepala Balai Diklat Industri Surabaya



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