

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI DIKLAT INDUSTRI YOGYAKARTA**

PERIODE JULI – SEPTEMBER 2022



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SDM INDUSTRI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI**

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Triwulan III tahun 2022 Balai Diklat Industri Yogyakarta telah terlaksana dengan baik. Survei ini sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh Balai Diklat Industri Yogyakarta.

Kami menyadari dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, untuk itu diharapkan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan laporan ini.

Yogyakarta, 3 Oktober 2022



Kunto Purwo Widagdo, S.T., M.M.

NIP 198112142009011005

BAB 1

Kuesioner Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan adalah survei yang dilakukan setiap kali masyarakat atau peserta diklat menyelesaikan pelatihan yang diadakan oleh BDI Yogyakarta. Responden akan mengisi kuesioner melalui platform Sistem Informasi Diklat (SIDIA) BDI Yogyakarta.

Responden pada SKM ini diberikan pertanyaan terkait kualitas pelayanan. Responden mengisi kuesioner dengan opsi PUAS atau TIDAK PUAS. Puas dinilai dengan skor 1, sedangkan tidak puas dinilai dengan skor 0. SKM meliputi 4 aspek dan setiap aspek terdiri dari beberapa indikator.

A Tenaga Pengajar

- 1 Penampilan Instruktur
- 2 Penguasaan Materi
- 3 Keterampilan Berkomunikasi
- 4 Penggunaan Media Pembelajaran
- 5 Kemampuan Memotivasi Peserta
- 6 Cara Menjawab Pertanyaan Peserta

B Sarana dan Prasarana

- 1 Kebersihan Ruang Teori
- 2 Kenyamanan Ruang Teori
- 3 Kebersihan Ruang Praktik
- 4 Kenyamanan Ruang Praktik
- 5 Kecukupan Jumlah Peralatan Praktik
- 6 Kondisi Peralatan Praktik
- 7 Kecukupan Jumlah Toilet (WC)
- 8 Kebersihan Toilet (WC)
- 9 Kebersihan Lingkungan Kerja
- 10 Ketersediaan Sarana Ibadah
- 11 Ketersediaan Tempat Parkir

C Kegiatan Diklat

- 1 Ketersediaan Bahan Ajar
- 2 Ketersediaan Peralatan Diklat
- 3 Ketersediaan Media Pembelajaran
- 4 Kualitas Bahan Ajar
- 5 Kelancaran Kegiatan
- 6 Peraturan/Tata Tertib
- 7 Kedisiplinan
- 8 Jadwal Kegiatan
- 9 Ketersediaan Makanan/Snack/Minum

D Panitia

- 1 Penampilan dan Sikap Panitia
- 2 Keramahan Panitia
- 3 Kecepatan Melayani
- 4 Keterampilan Melayani

BAB 2

Metodologi Survei

A. Kriteria Responden

Responden adalah para peserta yang sedang mengikuti atau telah selesai melakukan diklat yang diselenggarakan BDI Yogyakarta sejak Juli s.d. September 2022. Tidak ada preferensi gender, agama, asal daerah, dsb.

B. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan menyampaikan kuesioner ketika menjelang diklat berakhir. Peserta langsung mengisi kuesioner dengan login dulu ke SIDIA BDI Yogyakarta.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Responden diberikan pilihan opsi PUAS atau TIDAK PUAS. Puas dinilai dengan skor 1, sedangkan tidak puas dinilai dengan skor 0. Penghitungan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala atau pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah peristiwa dan fenomena sosial, berdasarkan dengan kuesioner yang telah diberikan.

Rumus: $T \times P_n$

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor

Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut.

$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$

Interval jarak antar skor diperlukan untuk membagi kriteria. Rumus interval adalah sebagai berikut.

Rumus Interval

$I = 100 / \text{Jumlah skor}$

Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan skala 4, sedangkan kuesioner SKM menggunakan skala 1. Oleh karena itu, perlu konversi nilai dari skala 1 ke skala 4.

Berikut ini rentang jarak persepsi dengan skala 4.

$$I = 100 / 4$$

$$I = 25$$

Untuk skala 4, intervalnya adalah 25.

0% \leq I < 25% : tidak puas

25% \leq I < 50% : kurang puas

50% \leq I < 75% : cukup puas

75% \leq I \leq 100% : sangat memuaskan

BAB 3

Pengolahan Survei

No	ASPEK	Puas	% Puas	Tidak Puas	% Tidak Puas
A	TENAGA PENGAJAR	1,978	98.41	32	1.59
1	Penampilan Instruktur	334	99.7	1	0.3
2	Penguasaan Materi	332	99.1	3	0.9
3	Keterampilan Berkomunikasi	326	97.31	9	2.69
4	Penggunaan Media Pembelajaran	330	98.51	5	1.49
5	Kemampuan Memotivasi Peserta	328	97.91	7	2.09
6	Cara Menjawab Pertanyaan Peserta	328	97.91	7	2.09
B	SARANA DAN PRASARANA	3,454	93.73	231	6.27
1	Kebersihan Ruang Teori	325	97.01	10	2.99
2	Kenyamanan Ruang Teori	324	96.72	11	3.28
3	Kebersihan Ruang Praktik	329	98.21	6	1.79
4	Kenyamanan Ruang Praktik	324	96.72	11	3.28
5	Kecukupan Jumlah Peralatan Praktik	325	97.01	10	2.99
6	Kondisi Peralatan Praktik	317	94.63	18	5.37
7	Kecukupan Jumlah Toilet (WC)	308	91.94	27	8.06
8	Kebersihan Toilet (WC)	269	80.3	66	19.7
9	Kebersihan Lingkungan Kerja	324	96.72	11	3.28
10	Ketersediaan Sarana Ibadah	322	96.12	13	3.88
11	Ketersediaan Tempat Parkir	287	85.67	48	14.33
C	KEGIATAN DIKLAT	2,971	98.54	44	1.46
1	Ketersediaan Bahan Ajar	330	98.51	5	1.49
2	Ketersediaan Peralatan Diklat	331	98.81	4	1.19
3	Ketersediaan Media Pembelajaran	331	98.81	4	1.19
4	Kualitas Bahan Ajar	332	99.1	3	0.9
5	Kelancaran Kegiatan	331	98.81	4	1.19
6	Peraturan/Tata Tertib	327	97.61	8	2.39

7	Kedisiplinan	330	98.51	5	1.49
8	Jadwal Kegiatan	332	99.1	3	0.9
9	Ketersediaan Makanan/Snack/Minum	327	97.61	8	2.39
D	PANITIA	1,319	98.43	21	1.57
1	Panampilan dan Sikap Panitia	332	99.1	3	0.9
2	Keramahan Panitia	331	98.81	4	1.19
3	Kecepatan Melayani	327	97.61	8	2.39
4	Keterampilan Melayani	329	98.21	6	1.79

Rentang jarak IKM dengan skala 4.

$$I = 100 / 4$$

$$I = 25$$

Untuk skala 4, intervalnya adalah 25.

Nilai D dengan interval $0\% \leq I < 25\%$: tidak puas

Nilai C dengan interval $25\% \leq I < 50\%$: kurang puas

Nilai B dengan interval $50\% \leq I < 75\%$: cukup puas

Nilai A dengan interval $75\% \leq I \leq 100\%$: sangat memuaskan

Berikut ini adalah rekap IKM untuk masing-masing aspek kepuasan.

<p>A. Tenaga Pengajar</p> <p>98.41% setara dengan indeks 3.94 masuk dalam kategori sangat memuaskan</p>	<p>B. Sarana dan Prasarana</p> <p>93.73% setara dengan indeks 3.75 masuk dalam kategori sangat memuaskan</p>
<p>C. Kegiatan Diklat</p> <p>98.54% setara dengan indeks 3.94 masuk dalam kategori sangat memuaskan</p>	<p>D. Panitia</p> <p>98.43% setara dengan indeks 3.94 masuk dalam kategori sangat memuaskan</p>