

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

PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2021



**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 IV tahun 2021 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, 31 Desember 2021

Dohaty
Tevi Dwi Kurniaty, S.I.P., M.Si.

NIP. 196412021985022001

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 Panampilan 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 Oktober s.d. Desember 2021. 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 | 602 | 99.34 | 4 | 0.66 |
| 1 | Penampilan Instruktur | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 2 | Penguasaan Materi | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 3 | Keterampilan Berkomunikasi | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 4 | Penggunaan Media Pembelajaran | 98 | 97.03 | 3 | 2.97 |
| 5 | Kemampuan Memotivasi Peserta | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 6 | Cara Menjawab Pertanyaan Peserta | 100 | 99.01 | 1 | 0.99 |
| | | | | | |
| B | SARANA DAN PRASARANA | 1,059 | 95.32 | 52 | 4.68 |
| 1 | Kebersihan Ruang Teori | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 2 | Kenyamanan Ruang Teori | 100 | 99.01 | 1 | 0.99 |
| 3 | Kebersihan Ruang Praktik | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 4 | Kenyamanan Ruang Praktik | 99 | 98.02 | 2 | 1.98 |
| 5 | Kecukupan Jumlah Peralatan Praktik | 91 | 90.1 | 10 | 9.9 |
| 6 | Kondisi Peralatan Praktik | 99 | 98.02 | 2 | 1.98 |
| 7 | Kecukupan Jumlah Toilet (WC) | 86 | 85.15 | 15 | 14.85 |
| 8 | Kebersihan Toilet (WC) | 84 | 83.17 | 17 | 16.83 |
| 9 | Kebersihan Lingkungan Kerja | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 10 | Ketersediaan Sarana Ibadah | 99 | 98.02 | 2 | 1.98 |
| 11 | Ketersediaan Tempat Parkir | 98 | 97.03 | 3 | 2.97 |
| | | | | | |
| C | KEGIATAN DIKLAT | 908 | 99.89 | 1 | 0.11 |
| 1 | Ketersediaan Bahan Ajar | 100 | 99.01 | 1 | 0.99 |
| 2 | Ketersediaan Peralatan Diklat | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 3 | Ketersediaan Media Pembelajaran | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 4 | Kualitas Bahan Ajar | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 5 | Kelancaran Kegiatan | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 6 | Peraturan/Tata Tertib | 101 | 100 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|----------|----------------------------------|------------|--------------|----------|-------------|
| 7 | Kedisiplinan | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 8 | Jadwal Kegiatan | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 9 | Ketersediaan Makanan/Snack/Minum | 101 | 100 | 0 | 0 |
| | | | | | |
| D | PANITIA | 400 | 99.01 | 4 | 0.99 |
| 1 | Panampilan dan Sikap Panitia | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 2 | Keramahan Panitia | 101 | 100 | 0 | 0 |
| 3 | Kecepatan Melayani | 98 | 97.03 | 3 | 2.97 |
| 4 | Keterampilan Melayani | 100 | 99.01 | 1 | 0.99 |

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>99.34% setara dengan indeks 3.97 masuk dalam kategori sangat memuaskan</p> | <p>B. Sarana dan Prasarana</p> <p>95,32% setara dengan indeks 3.81 masuk dalam kategori sangat memuaskan</p> |
| <p>C. Kegiatan Diklat</p> <p>99.89% setara dengan indeks 3.99 masuk dalam kategori sangat memuaskan</p> | <p>D. Panitia</p> <p>97.47% setara dengan indeks 3.96 masuk dalam kategori sangat memuaskan</p> |