



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI DIKLAT INDUSTRI MEDAN

PERIODE NOVEMBER 2025

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan agenda prioritas pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Good Governance). Pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang pada gilirannya akan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan. Salah satu upaya untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).

Balai Diklat Industri (BDI) Medan sebagai unit organisasi di bawah Kementerian Perindustrian, memiliki peran strategis dalam pengembangan sumber daya manusia industri melalui penyelenggaraan pelatihan dan pendidikan. Kualitas layanan BDI Medan secara langsung mempengaruhi kualitas lulusan dan daya saing industri nasional. Oleh karena itu, penting untuk secara berkala mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BDI Medan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025 ini dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BDI Medan selama periode tersebut. Hasil survei ini akan menjadi bahan evaluasi dan masukan yang berharga bagi BDI Medan dalam meningkatkan kualitas layanan, merumuskan kebijakan yang lebih efektif, dan memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelaksanaan SKM ini juga merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan demikian, SKM ini dilaksanakan secara sistematis, terukur, dan akuntabel, dengan tujuan akhir untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima di BDI Medan.

Laporan ini menyajikan hasil lengkap SKM Triwulan IV Tahun 2025, termasuk metodologi survei, analisis data, temuan-temuan kunci, serta rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan layanan. Diharapkan laporan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas pelayanan BDI Medan dan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

2. Tujuan Kegiatan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

3. Metodologi

3.1 Populasi

Populasi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah penyelenggara pelayanan publik, yaitu instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk BUMN / BUMD dan BHMN menyesuaikan dengan lingkup yang akan disurvei.

3.2 Sampel

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

Rumus Krejcie

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

Keterangan :

- S : Jumlah sampel
 λ^2 : Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1,
(taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)
N : Populasi sebanyak
P : Q = 0,5 (populasi menyebar normal)
d : 0,05

Sehingga dari pelaksanaan survei yang dilakukan, jumlah responden yang diperoleh adalah 34 responden.

3.3 Responden

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

4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan.

5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

BAB II ANALISIS

1. Jenis Pelayanan

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Medan

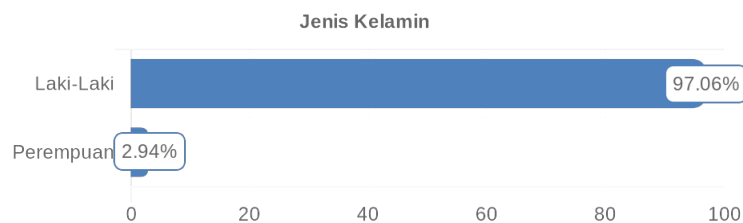
Tabel 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Pelatihan atau Diklat	34	100%
2	Pendampingan	0	0%
3	Konsultasi	0	0%
4	Kemitraan	0	0%
TOTAL		34	100%

2. Profil Responden

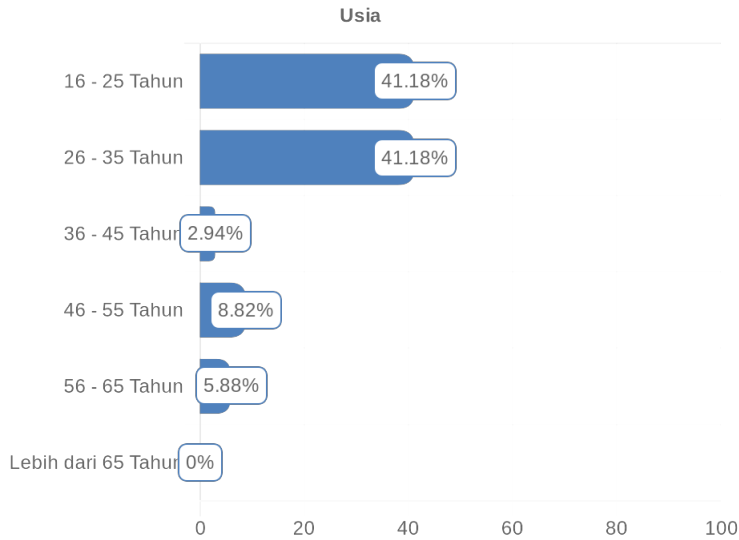
Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Medan

2.1 Jenis Kelamin



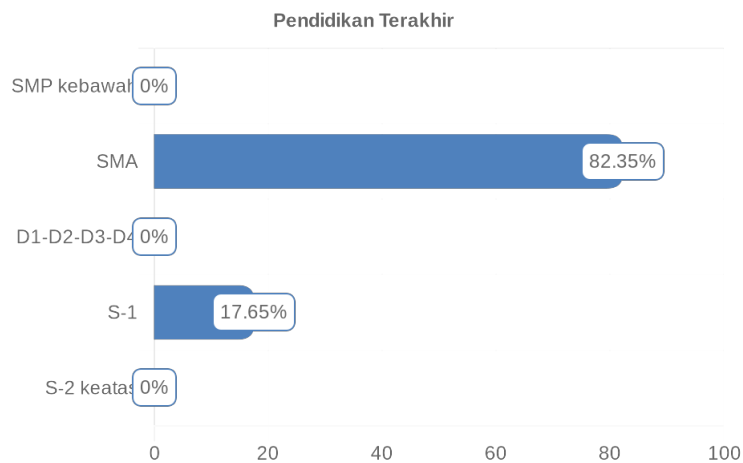
Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2.2 Usia



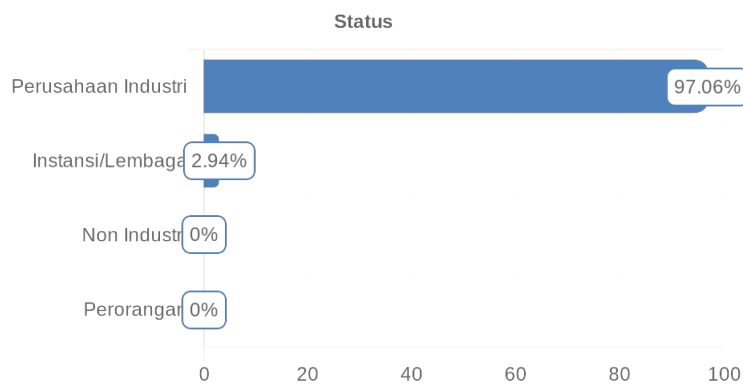
Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Usia

2.3 Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

2.4 Status



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Status

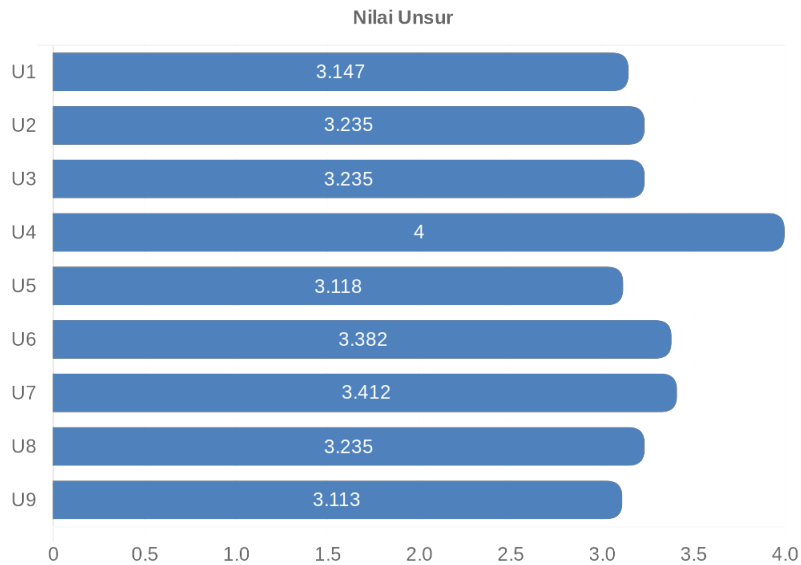
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Industri Medan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **82.99**, dengan mutu pelayanan **Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Unsur Balai Diklat Industri Medan

No	Unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.15	Baik
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.24	Baik
3	U3. Waktu Penyelesaian	3.24	Baik
4	U4. Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.12	Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.38	Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana	3.41	Baik
8	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.24	Baik
9	U9. Sarana dan Prasarana	3.11	Baik
Nilai Indeks		3.32	Baik
Nilai Konversi		82.99	Baik

Nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Medan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

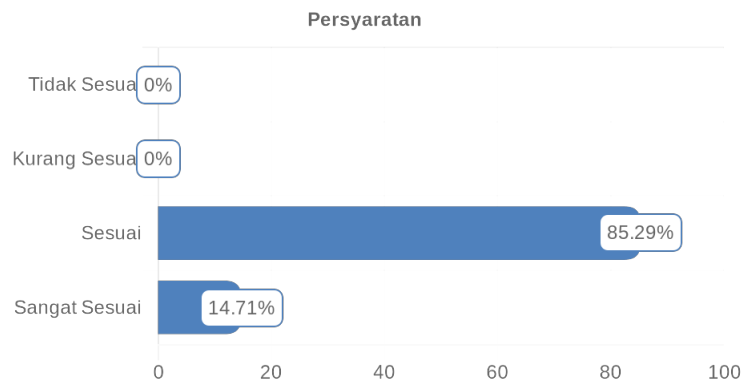


Gambar 5. Grafik Unsur Balai Diklat Industri Medan

4. Pembahasan Unsur

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

U1. Persyaratan

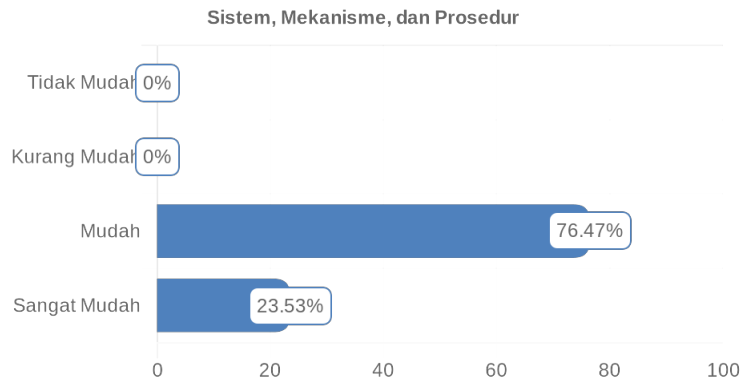


Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	29	85.29%
4	Sangat Sesuai	5	14.71%
TOTAL		34	100%

U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

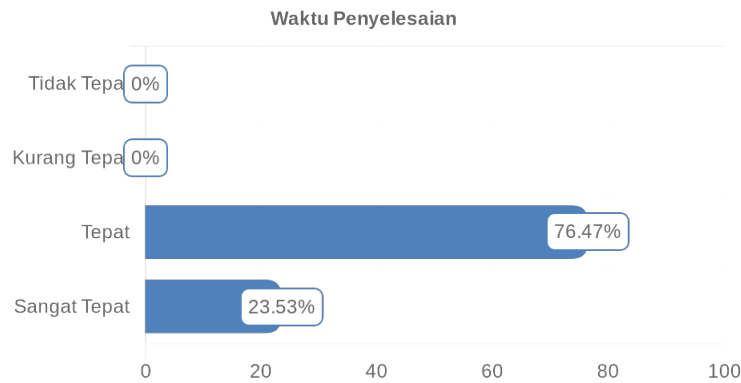


Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	0	0%
3	Mudah	26	76.47%
4	Sangat Mudah	8	23.53%
TOTAL		34	100%

U3. Waktu Penyelesaian

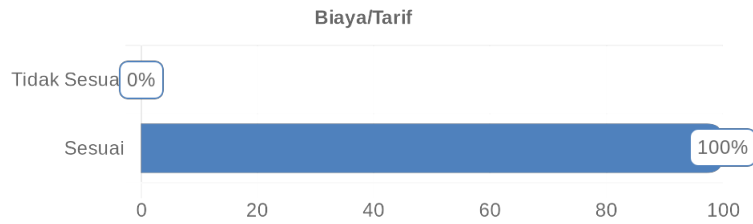


Gambar 8. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu Penyelesaian

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Tepat	0	0%
2	Kurang Tepat	0	0%
3	Tepat	26	76.47%
4	Sangat Tepat	8	23.53%
TOTAL		34	100%

U4. Biaya/Tarif

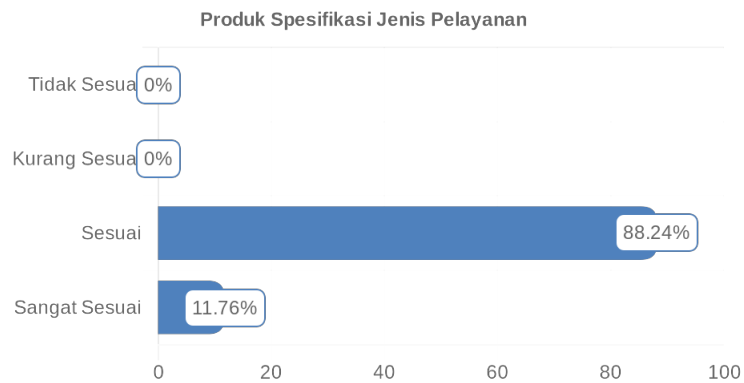


Gambar 9. Grafik Unsur Biaya/Tarif

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Biaya/Tarif

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Sesuai	34	100%
TOTAL		34	100%

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

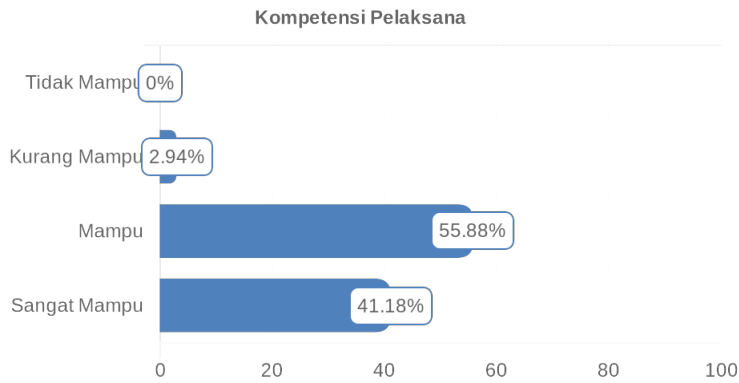


Gambar 10. Grafik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	30	88.24%
4	Sangat Sesuai	4	11.76%
TOTAL		34	100%

U6. Kompetensi Pelaksana



Gambar 11. Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana

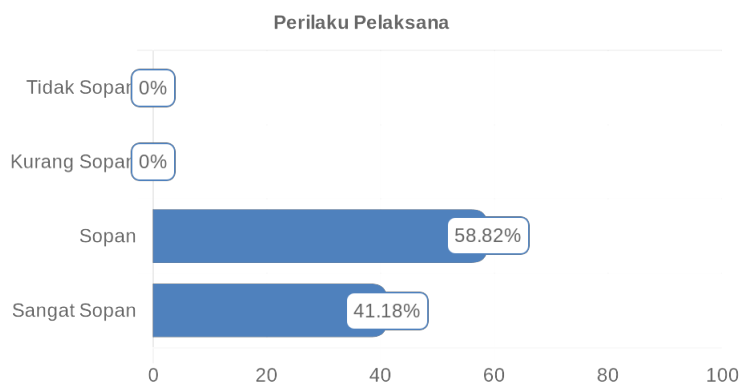
Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0%
2	Kurang Mampu	1	2.94%
3	Mampu	19	55.88%
4	Sangat Mampu	14	41.18%
TOTAL		34	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Kompetensi Pelaksana

- Kurang Mampu

U7. Perilaku Pelaksana



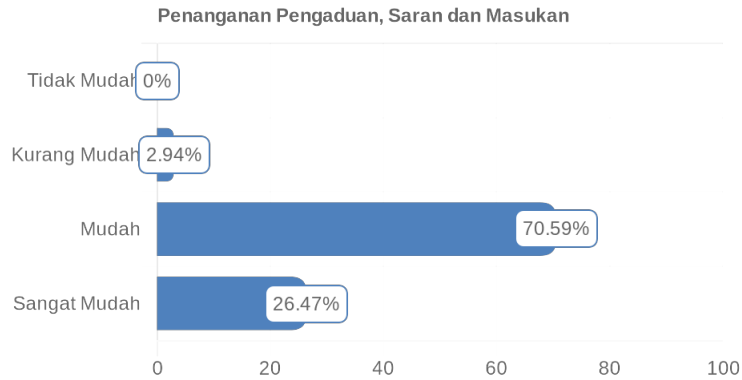
Gambar 12. Grafik Unsur Perilaku Pelaksana

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan	0	0%
2	Kurang Sopan	0	0%

3	Sopan	20	58.82%
4	Sangat Sopan	14	41.18%
TOTAL		34	100%

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

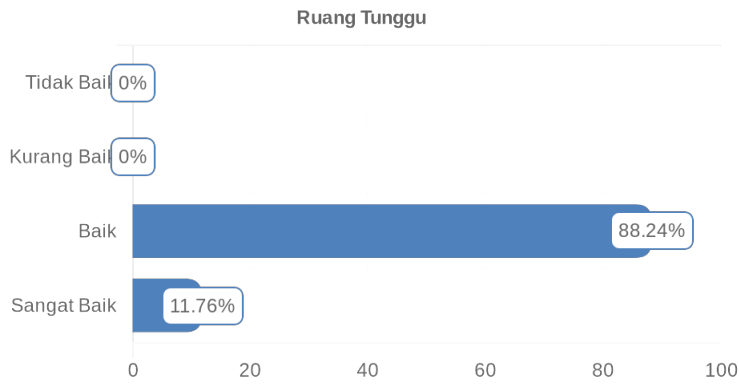
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	1	2.94%
3	Mudah	24	70.59%
4	Sangat Mudah	9	26.47%
TOTAL		34	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Kurang Mudah

U9. Sarana dan Prasarana

U9.1. Ruang Tunggu

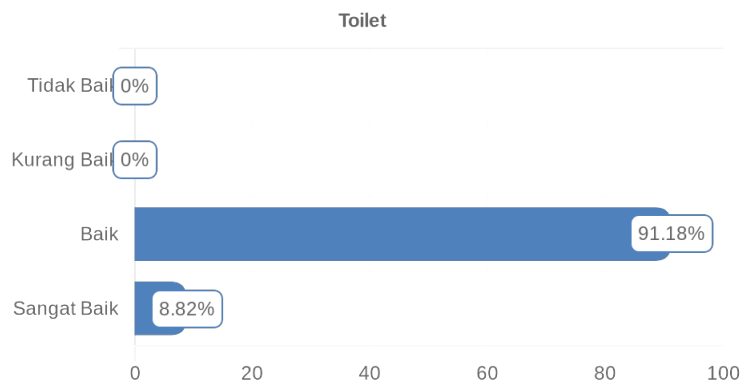


Gambar 14. Grafik Unsur Ruang Tunggu

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Ruang Tunggu

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	30	88.24%
4	Sangat Baik	4	11.76%
TOTAL		34	100%

U9.2. Toilet

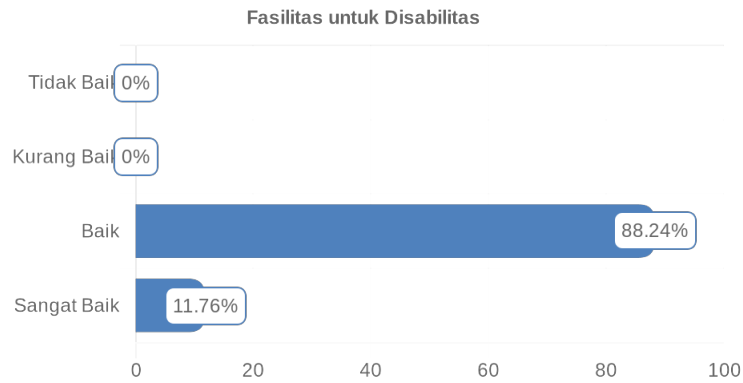


Gambar 15. Grafik Unsur Toilet

Tabel 12. Persentase Responden pada Unsur Toilet

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	31	91.18%
4	Sangat Baik	3	8.82%
TOTAL		34	100%

U9.3. Fasilitas untuk Disabilitas

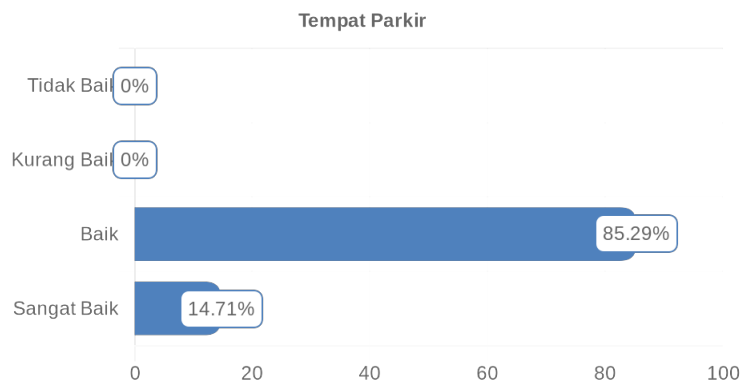


Gambar 16. Grafik Unsur Fasilitas untuk Disabilitas

Tabel 13. Persentase Responden pada Unsur Fasilitas untuk Disabilitas

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	30	88.24%
4	Sangat Baik	4	11.76%
TOTAL		34	100%

U9.4. Tempat Parkir

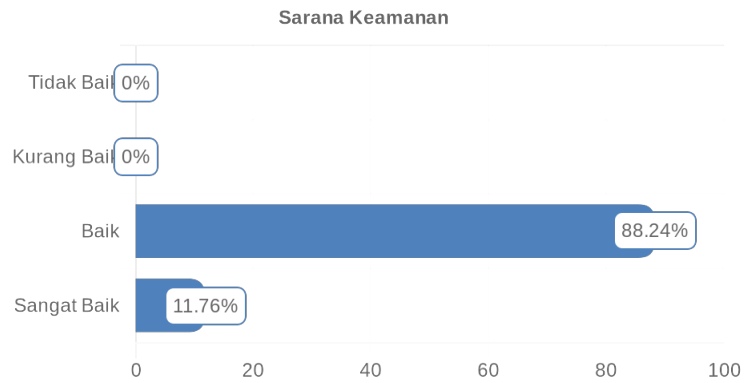


Gambar 17. Grafik Unsur Tempat Parkir

Tabel 14. Persentase Responden pada Unsur Tempat Parkir

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	29	85.29%
4	Sangat Baik	5	14.71%
TOTAL		34	100%

U9.5. Sarana Keamanan

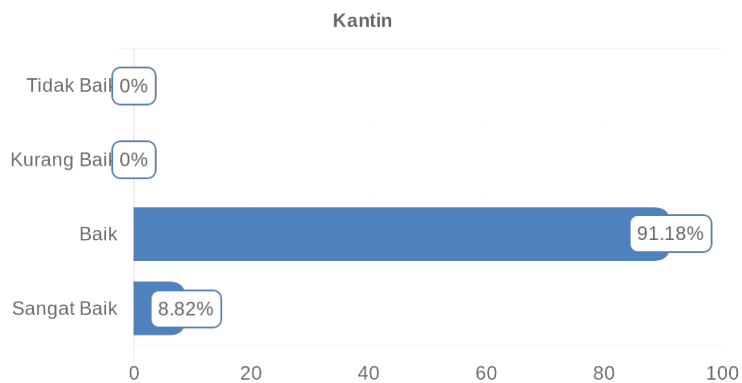


Gambar 18. Grafik Unsur Sarana Keamanan

Tabel 15. Persentase Responden pada Unsur Sarana Keamanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	30	88.24%
4	Sangat Baik	4	11.76%
TOTAL		34	100%

U9.6. Kantin



Gambar 19. Grafik Unsur Kantin

Tabel 16. Persentase Responden pada Unsur Kantin

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	31	91.18%
4	Sangat Baik	3	8.82%
TOTAL		34	100%

5. Pertanyaan Tambahan

Dalam pelaksanaan survei selain ditanyakan mengenai pertanyaan unsur, ditanyakan pula terkait pertanyaan tambahan untuk pengayaan data. Berdasarkan pertanyaan tambahan yang ditanyakan, berikut hasil jawaban responden:

T1. Media yang digunakan

Tabel 17. Persentase Responden pada Media yang digunakan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Petugas Pelayanan	19	57.58%
2	Website	7	21.21%
3	Call Center	0	0%
4	Sosial Media	7	21.21%
TOTAL		33	100%

T2. Kejelasan informasi prosedur dan persyaratan

Tabel 18. Persentase Responden pada Kejelasan informasi prosedur dan persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Jelas	0	0%
2	Kurang Jelas	1	2.94%
3	Jelas	27	79.41%
4	Sangat Jelas	6	17.65%
TOTAL		34	100%

T3. Alasan T2

Tabel 19. Jawaban Responden pada Alasan T2

No	Jawaban
1	Dapat untuk di pahami, sangat berterima kasih kepada BDI MEDAN
2	Sangat jelas,karna materi sangat mudah buat di pelajarin dan pembawa materi sangat profesional
3	Mudah dimengerti
4	jelas
5	Jelas

T4. Jenis pembebanan biaya

Tabel 20. Jawaban Responden pada Jenis pembebanan biaya

No	Jawaban
1	Tidak ada
2	Tidak ada
3	Tidak ada biaya
4	Registrasi
5	Tidak ada
6	-
7	sesuai
8	Sesuai

T5. Besar pembebanan biaya

Tabel 21. Jawaban Responden pada Besar pembebanan biaya

No	Jawaban
1	Tidak ada
2	Tidak ada di pungut biaya
3	Rp.0
4	Rp. 20.000
5	Tidak ada
6	-
7	sesuai

T6. Pengajuan keluhan/pengaduan

Tabel 22. Persentase Responden pada Pengajuan keluhan/pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak	30	88.24%
2	Ya	4	11.76%
TOTAL		34	100%

T7. Isi keluhan/pengaduan

Tabel 23. Persentase Responden pada Isi keluhan/pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Persyaratan Pelayanan	2	13.33%
2	Prosedur Pelayanan	3	20%
3	Ketepatan Waktu Penyelesaian	3	20%

4	Biaya/Tarif	0	0%
5	Petugas Pelayanan	2	13.33%
6	Sarana dan Prasarana	0	0%
7	Lainnya	5	33.33%
TOTAL		15	100%

T8. Penyampaian pengaduan

Tabel 24. Jawaban Responden pada Penyampaian pengaduan

No	Jawaban
1	Tidak ada pengaduan
2	Tidak ada
3	Tidak ada
4	tidak ada
5	-
6	Tentang persyaratan dan kelengkapan
7	tidak
8	Ya

T9. Ketanggapan petugas pelayanan

Tabel 25. Persentase Responden pada Ketanggapan petugas pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Tanggap	0	0%
2	Kurang Tanggap	1	3.85%
3	Tanggap	20	76.92%
4	Sangat Tanggap	5	19.23%
TOTAL		26	100%

T10. Alasan T9

Tabel 26. Jawaban Responden pada Alasan T9

No	Jawaban
1	Tidak ada
2	Sangat tanggap
3	tidak ada

4	-
5	tanggap
6	Terlalu susah

T11. Tindak lanjut pengaduan

Tabel 27. Persentase Responden pada Tindak lanjut pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Sesuai	26	100%
TOTAL		26	100%

T12. Alasan T11

Tabel 28. Jawaban Responden pada Alasan T11

No	Jawaban
1	Tidak ada pengaduan
2	tidak ada
3	-
4	sesuai
5	Gak

T13. Inovasi Pelayanan

Tabel 29. Jawaban Responden pada Inovasi Pelayanan

No	Jawaban
1	Tidak ada
2	Baik
3	Tempat makan yang layak
4	sudah cukup
5	-
6	mohon ditingkatkan lagi
7	Ya

T14. Alasan adanya inovasi pelayanan

Tabel 30. Jawaban Responden pada Alasan adanya inovasi pelayanan

No	Jawaban
1	Tidak ada udh sangat cukup untuk kami dan terimakasih
2	Lebih maju lagi kedepan nya
3	Baik dan cepat
4	Baik dan berkualitas
5	Yang diharapkan adalah agar seluruh masyarakat Indonesia dapat mengakses layanan
6	sudah cukup
7	-
8	ditingkatkan lagi
9	Ya

6. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Medan sebagai berikut:

Tabel 31. Saran Responden

No	Saran
1	Cepat, tepat dan tanggap
2	-
3	Menjadi lebih dari yang sudah lebih
4	Kami sebagai anggota Diklat berterimakasih kepada BDI MEDAN
5	Sangat baik
6	Lebih bnyak lagi pelatihan yg bermanfaat bagi perkembangan industri pekerjaan.
7	makasih atas pembelajarannya yg sangat berguna bagi saya yg tidak pernah kerja di pabrik akhirnya tau tentang pabrik
8	Pelayanan baik dan cepat
9	Sangat mudah dan membantu
10	Sangat membantu
11	Sangat bagus dan sangat membantu
12	Harus lebih baik lagi
13	Acara pelatihan ini bagus bagi para pekerja
14	Wajib di adakan Diklat ini supaya menambah wawasan
15	Sering sering dilakukan kegiatan seperti ini karena dapat membantu anak bangsa dalam berkarir dan bekerja
16	ditingkatkan lagi
17	Pelayanan sangat baik
18	Pelayanan yang sangat baik
19	Sangat baik

20	Sangat bagus
----	--------------

BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Diklat Industri Medan diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM	:	3.32
Nilai Konversi	:	82.99
Mutu Pelayanan	:	Baik
Unsur Tertinggi	:	<ul style="list-style-type: none">• U4. Biaya/Tarif• U7. Perilaku Pelaksana• U6. Kompetensi Pelaksana
Unsur Terendah	:	<ul style="list-style-type: none">• U9. Sarana dan Prasarana• U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan• U1. Persyaratan

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Analisa belum dilakukan.