

**LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI DIKLAT INDUSTRI YOGYAKARTA**



**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 laporan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Balai Diklat Industri (BDI) Yogyakarta Tahun 2023 dapat diselesaikan. Pelaksanaan survei ini sangat penting dalam mengukur persepsi anti korupsi layanan pada BDI Yogyakarta dan akan menjadi evaluasi yang terus berkesinambungan sebagai upaya peningkatan layanan.

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

Yogyakarta, 10 Mei 2023



BAB 1

Kuesioner Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dilakukan menggunakan perangkat Google Form. Survei ini digabung dengan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Kedua jenis survei ini dapat diakses melalui website BDI Yogyakarta pada link berikut ini
<https://bdiyogyakarta.kemenperin.go.id/page/post/survei-kualitas-layanan>

Responden pada SPKP ini diberikan delapan pertanyaan terkait persepsi kualitas pelayanan publik. Sementara itu, pilihan jawaban yang diberikan menggunakan skor dari 1 s.d. 6. Skor 1 berarti tidak puas, sedangkan skor 6 berarti sangat memuaskan terhadap kualitas layanan yang ditanyakan dalam kuesioner. Kuesioner survei yang diberikan adalah sebagai berikut.

1. Informasi pelayanan pada BDI Yogyakarta dapat diperoleh melalui media elektronik maupun non elektronik ?
2. Persyaratan pelayanan pada BDI Yogyakarta sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan ?
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan pada BDI Yogyakarta mudah diikuti/dilakukan ?
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan pada BDI Yogyakarta diterima sesuai dengan yang ditetapkan ?
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada BDI Yogyakarta sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan ?
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pada BDI Yogyakarta mudah digunakan ?
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada BDI Yogyakarta dapat merespon keluhan dengan cepat ?
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan BDI Yogyakarta mudah digunakan/diakses ?

BAB 2

Metodologi Survei

A. Kriteria Responden

Responden adalah para peserta yang sedang mengikuti atau telah selesai melakukan diklat yang diselenggarakan BDI Yogyakarta sejak Januari 2023 s.d. April 2023. Tidak ada preferensi gender, agama, asal daerah, dsb. Semua responden yang masuk kategori peserta pelatihan Januari – April 2023 diikutikan dalam survei ini. Survei dilakukan pada pertengahan April 2023.

B. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan menyampaikan kuesioner melalui *Whatsapp Group* peserta diklat. Peserta diklat akan mengisi link survei yang disebar melalui Whatsapp. Link survei ini adalah sebagai berikut

<https://bdiyogyakarta.kemenperin.go.id/page/post/survei-kualitas-layanan>

The screenshot shows a web browser displaying the official website of BDI Yogyakarta. The header includes the logo of the Ministry of Industry (Kementerian Perindustrian) and BDI Yogyakarta Corporate University. Navigation links include Home, Profil, Program Kerja, Zona Integritas, Layanan Publik, Informasi Publik, Kontak, and Virtual Tour. A search bar and a login button for SIDIA are also present. The main content area features a post titled "Survei Kualitas Layanan" by "Kurnia Wahyu Adi" on "17 April 2023". The post has 0 comments. To the right, there is a red banner for "Zona Integritas" and a circular logo for the Ministry of Industry. On the left, there are two survey questions with rating scales from 1 to 6. On the right, there is an "Arsip" section listing months from April 2023 down to Desember 2021, and a "Tweets from @BDIYogyakarta" sidebar.

Zona Integritas

Arsip

Tweets from @BDIYogyakarta

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 s.d. 6. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan. 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: $T \times P_n$

$T = \text{Total jumlah responden yang memilih}$

$P_n = \text{Pilihan angka skor}$

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 Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) menggunakan skala 4, sedangkan kuesioner SPKP menggunakan skala 6. Oleh karena itu, perlu konversi nilai dari skala 6 ke skala 4.

Berikut ini rentang jarak persepsi dengan skala 4.

$$I = 100 / 4$$

$$I = 25$$

Untuk skala 4, intervalnya adalah 25.

$0\% \leq I < 25\% : \text{tidak puas}$

$25\% \leq I < 50\% : \text{kurang puas}$

$50\% \leq I < 75\% : \text{cukup puas}$

$75\% \leq I \leq 100\% : \text{sangat memuaskan}$

BAB 3

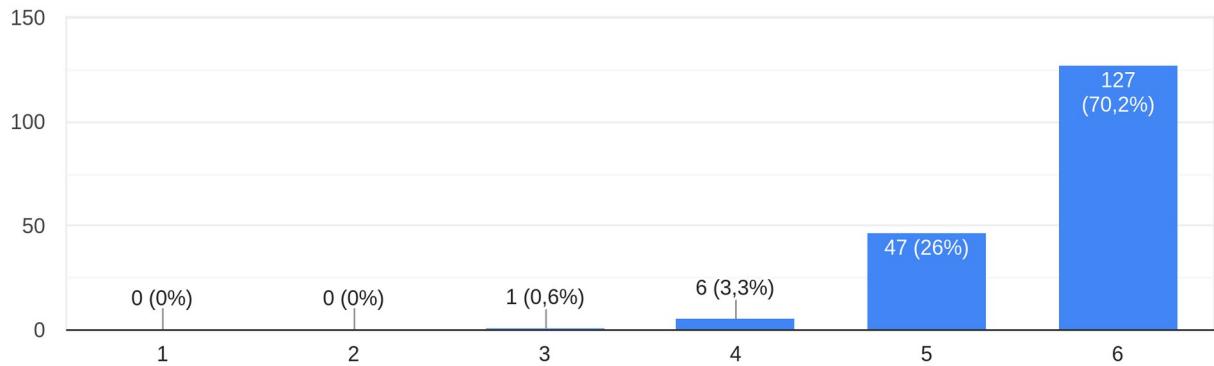
Pengolahan Survei

A. Analisis Hasil Survei

Berikut ini adalah diagram batang hasil penilaian terhadap persepsi kualitas pelayanan publik BDI Yogyakarta. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan.

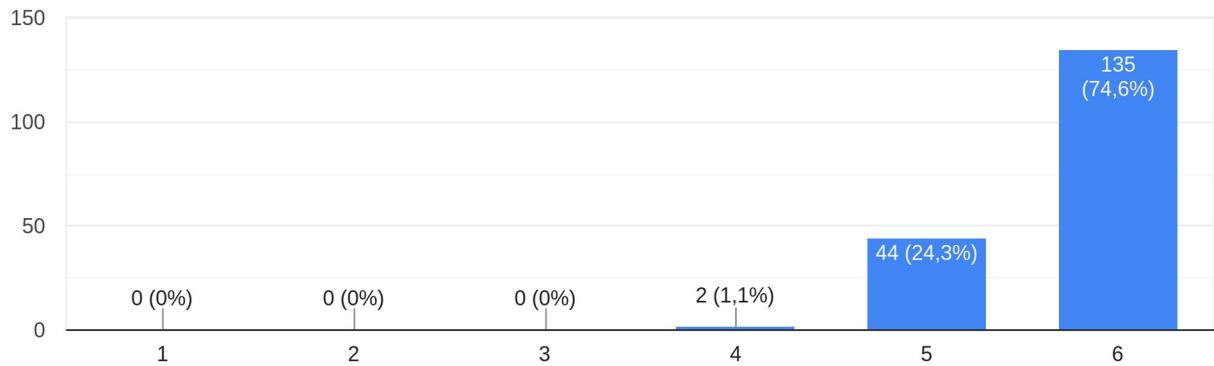
1. Informasi pelayanan pada BDI Yogyakarta dapat diperoleh melalui media elektronik maupun non elektronik

181 jawaban

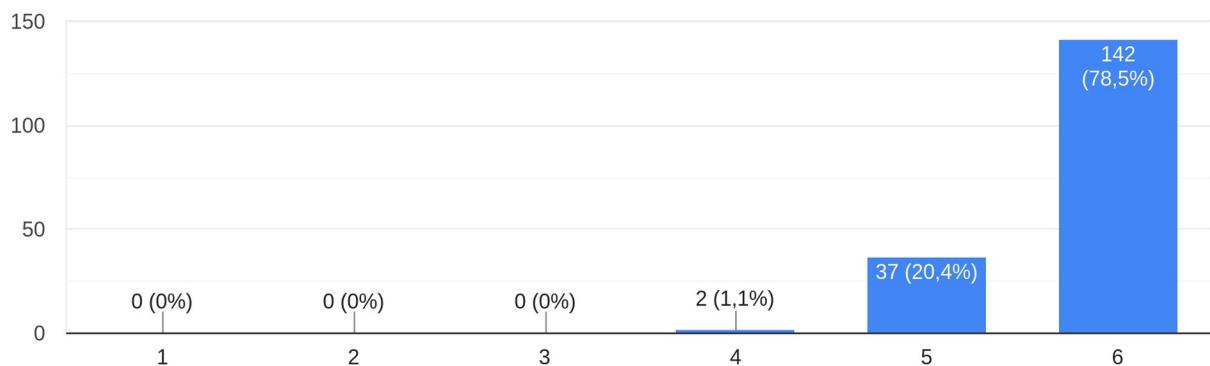


2. Persyaratan pelayanan pada BDI Yogyakarta sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan

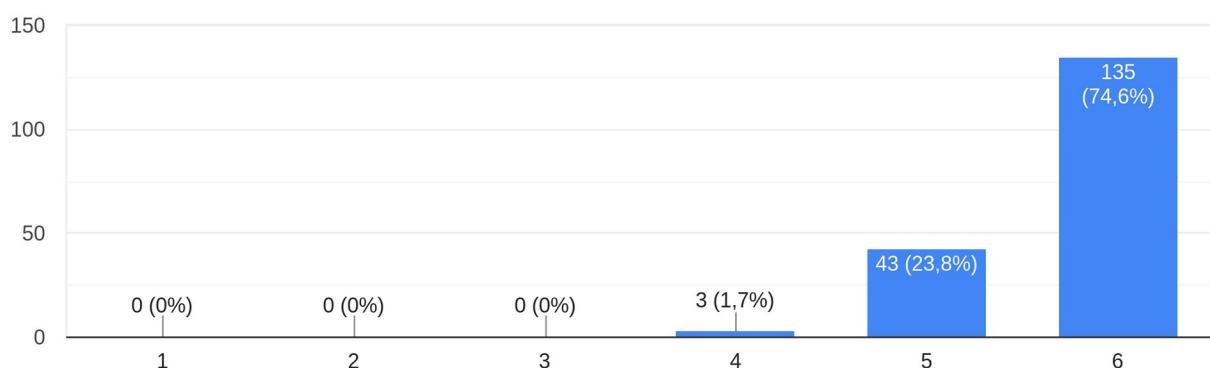
181 jawaban



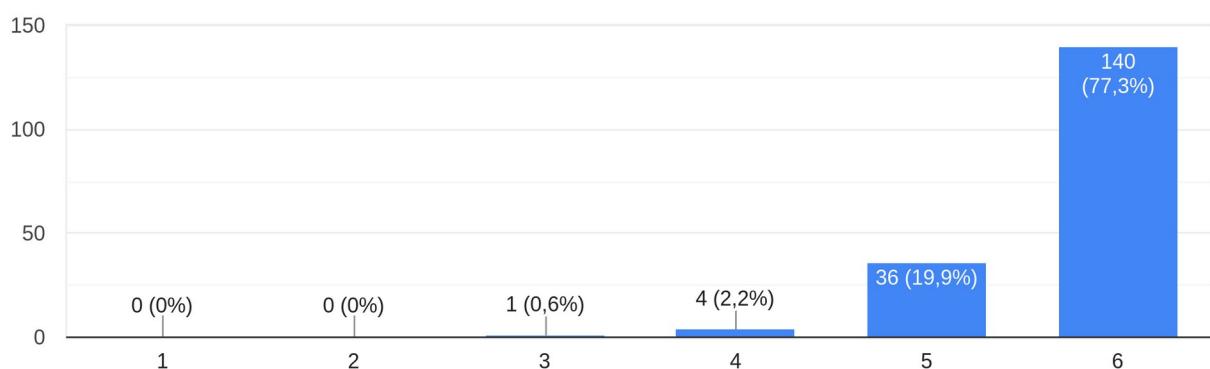
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan pada BDI Yogyakarta mudah diikuti/dilakukan
181 jawaban



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan pada BDI Yogyakarta diterima sesuai dengan yang ditetapkan
181 jawaban

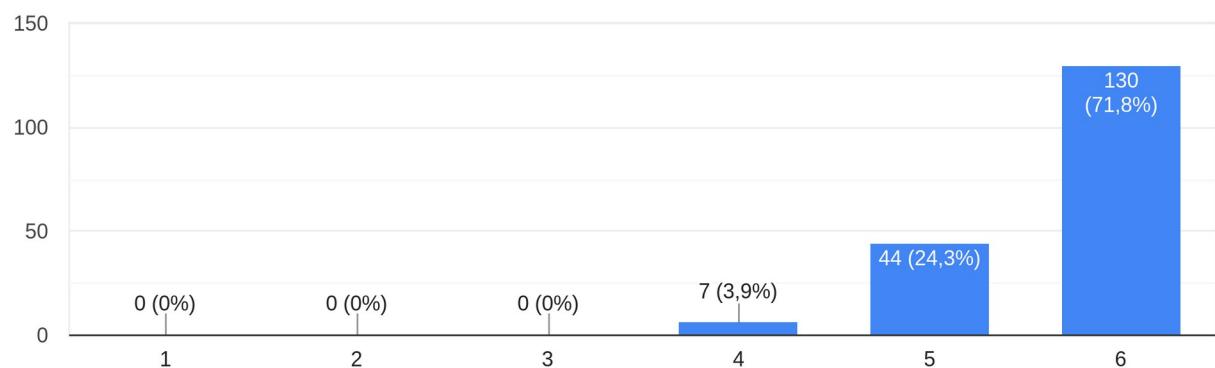


5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada BDI Yogyakarta sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
181 jawaban



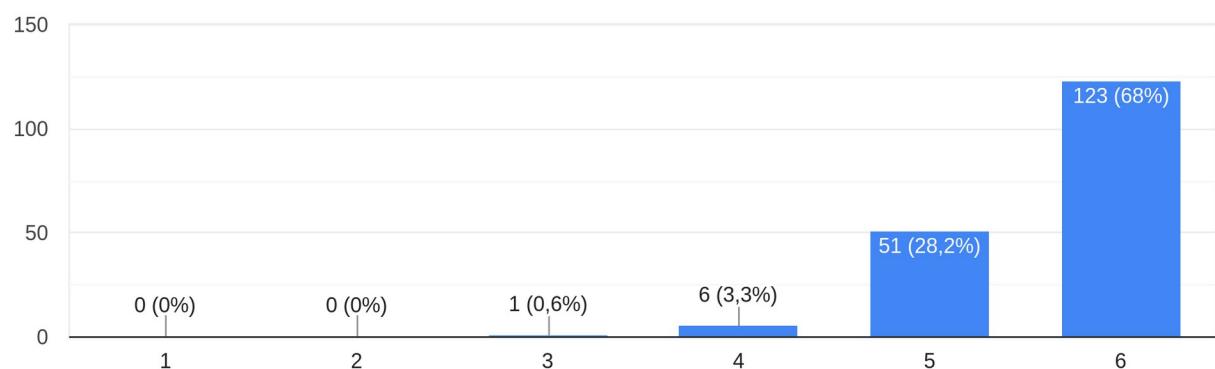
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pada BDI Yogyakarta mudah digunakan

181 jawaban



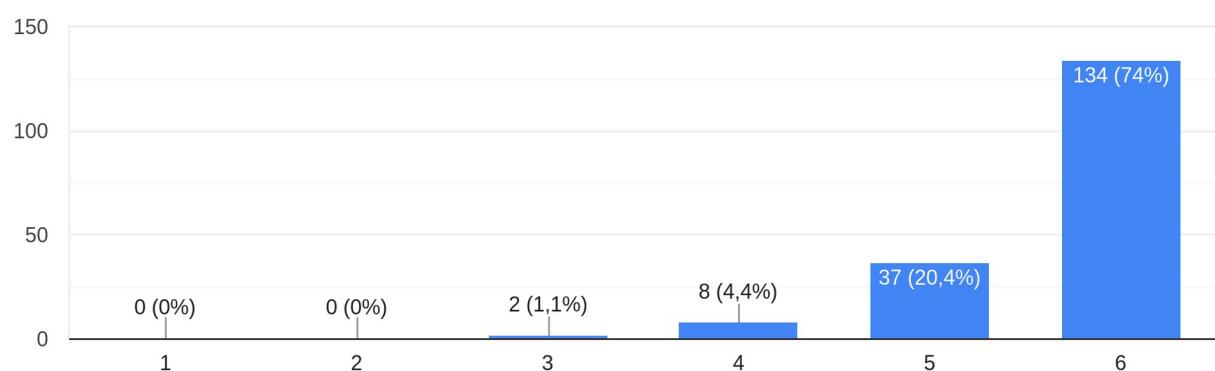
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada BDI Yogyakarta dapat merespon keluhan dengan cepat

181 jawaban



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan BDI Yogyakarta mudah digunakan/diakses

181 jawaban



Skor (Pn)	Jumlah Responden pada Pertanyaan (T)								T x Pn							
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	0	0	1	0	1	2	3	0	0	0	3	0	3	6
4	6	2	2	3	4	7	6	8	24	8	8	12	16	28	24	32
5	47	44	37	43	36	44	51	37	235	220	185	215	180	220	255	185
6	127	135	142	135	140	130	123	134	762	810	852	810	840	780	738	804
Jumlah T x Pn									1025	1040	1048	1041	1044	1034	1027	1035
Indeks per Pertanyaan									94.38	95.76	96.5	95.86	96.13	95.21	94.57	95.3
Indeks Skala 6 per Pertanyaan									5.66	5.75	5.79	5.75	5.77	5.71	5.67	5.72
Indeks Skala 4 per Pertanyaan									3.78	3.83	3.86	3.83	3.85	3.81	3.78	3.81

Total responden = 181

Total skor tertinggi Y = $6 \times 181 \times 8 = 8688$

Total skor T x Pn = $1025 + 1040 + 1048 + 1041 + 1044 + 1034 + 1027 + 1035 = 8294$

Indeks = total skor / Y x 100%

= $8294 / 8688 \times 100\% = 95,47\%$

Rentang jarak IPKP 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

Jadi, dengan nilai **95,47%** nilai persepsi kualitas layanan publik BDI Yogyakarta adalah **sangat memuaskan (A)**.

Untuk konversi ke skala 6, nilai IPKP nya adalah $8294 / 8688 \times 6 = 5,73$

Untuk skala 4, nilai IPKP nya adalah $8294 / 8688 \times 4 = 3,82$

Berdasarkan tabel di atas, unsur T1 yaitu akses layanan BDI Yogyakarta melalui media elektronik maupun non elektronik mendapatkan indeks penilaian yang paling kecil dibandingkan unsur lainnya. Hal ini dapat dimungkinkan karena kurang optimal dalam penggunaan media sosial, media cetak dan media elektronik lainnya.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik, BDI Yogyakarta memperoleh hasil A atau sangat memuaskan. Perolehan ini perlu dipertahankan dengan melakukan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Tindak lanjut pada unsur akses layanan BDI Yogyakarta melalui media elektronik maupun non elektronik yang memperoleh nilai terkecil adalah dengan meningkatkan pemberitaan melalui media sosial BDI Yogyakarta.

BAB 4

Data Survey

A. Data Responden

Berikut ini adalah data responden beserta jawaban atau skor terhadap setiap pertanyaan dari pertanyaan pertama hingga pertanyaan terakhir.

29	ISMI ARISANTI	083831177694	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	Ignatius Heri Sutanto	085329293112	3	5	5	5	5	6	5	4	
31	Rizqi Afriyanti dewi	089525317697	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	Zalfa Aliya Nadzifah	0895360913074	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	Mahya Fatia Wulan Nafisah	0895616885117	4	5	5	5	5	5	5	5	
34	rudi hartono	081227796100	5	6	6	6	5	6	6	5	
35	Harjuna Fajar Deprasetyo	089791543796	5	5	5	5	6	5	5	5	
36	Harjuna Fajar Deprasetyo	085791543796	6	6	6	6	6	6	6	6	
37	SUKMA KARTIKA DELLA ASTY	081947322142	6	6	6	6	6	6	6	6	
38	Soleh Ardian Subekti	085728909695	5	6	6	5	5	5	5	5	
39	Anas burhanudin	087774819615	6	6	6	6	6	6	6	6	
40	Dinda Ayu Puspita	087802536239	6	6	6	6	6	6	6	6	
41	Nurohmi	085700012040	6	6	6	6	6	6	5	6	
42	Rasita Ari Jayanti	085870773010	5	5	6	6	6	5	6	6	
43	Ngabdurrochman Sidik	089666958886	5	6	6	5	6	6	6	6	
44	Marini	081973764848	6	6	6	6	5	6	6	6	
45	Marini	081973764848	6	6	6	6	6	6	6	6	
46	BILAL AZIZI	085643865893	6	6	6	6	6	6	6	6	
47	Rianto	085846445414	5	6	6	6	6	6	5	6	
48	RESTI AMENI	085642000962	6	6	6	6	6	6	6	6	
49	Yuyun amalia sofya	088232985389	6	6	6	6	6	6	6	6	
50	Muhammad Ghazy Setyaputra	085649114012	6	6	6	6	6	6	6	6	
51	M.miftakhus surur	085226475728	6	6	6	6	6	6	6	6	
52	Afifah Zulfa Nurfadillah	085779747470	6	6	6	6	6	5	6	6	
53	MUFI DHATUN NADHIROH	085950067345	6	5	6	6	6	5	5	6	
54	Lusi Nurbani	089651992325	6	6	6	6	6	6	6	6	
55	siti rochmah	082322499733	6	6	6	6	6	6	6	6	
56	Izza Nurhidayatulloh	085865179342	5	5	5	5	6	5	4	4	
57	Har Yanti	083836572157	6	6	6	6	6	6	6	6	
58	Anggoro Wisnu Mukti Argo	081327978412	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	FITRI SAHNINGRUM	083113711132	6	6	6	6	6	6	6	6	
60	NOVITA ESTI KOMAH	087889234950	6	6	6	6	6	6	6	6	
61	Akhmad zaenudin	081994902295	6	6	6	6	6	6	6	6	
62	DWI OKTAVIANI	082324862033	6	6	6	6	6	6	6	6	
63	Dwi apriyanto	08970613121	6	6	6	6	6	6	6	6	
64	Gus Saefulloh	085789587829	4	5	5	5	4	4	4	4	

65	Rokhimah	082215178316	6	5	5	5	5	6	5	6
66	Indriyani	0895353331060	5	5	6	5	5	6	6	5
67	Latif Maulana	0895360683766	6	6	6	6	6	5	5	6
68	m.aqil fauzan	081585026098	5	6	6	6	6	6	6	6
69	Lintang rahayu	081215714554	5	5	5	5	5	5	5	5
70	Agus setiawan	089513944035	6	6	6	6	6	6	6	6
71	JAKA SAPUTRA	085780735101	6	6	6	6	6	6	6	6
72	Nur Afni Faizah	089524189244	5	6	5	5	5	6	5	5
73	ELY SAFITRI	08992564223	5	5	5	5	5	5	5	5
74	Kristina Anggraini	081356162718	5	5	5	5	5	5	5	5
75	FARAH RAHMADHANI	081325531398	5	6	6	6	6	6	6	6
76	Na'imatun Sholikhah	081332548983	5	5	5	5	5	5	5	5
77	Listian ayu Fina sahari	081215813467	4	5	4	5	3	4	4	3
78	Monica Laras Ati	082139365473	5	6	6	5	4	4	5	4
79	Sefita Enjliyana	083839062808	5	5	6	6	6	6	6	5
80	Datik damayanti	081393056160	5	6	5	6	4	4	5	5
81	Riskhatul Fianasari	081335242667	6	6	6	6	6	6	6	6
82	Putri Adinda Permata Sari	085876105699	6	6	6	6	6	6	6	6
83	Dian Wijayanti	083831080346	6	6	6	6	6	6	6	6
84	Titik Ratmawaty	081328634906	5	5	5	5	5	5	5	5
85	Tutut setiawati	081225722141	5	5	5	5	5	5	5	5
86	Ryan chandra putra	085716916883	5	5	6	6	6	4	4	4
87	Ika purnamasari	081311866744	6	6	6	6	6	6	6	6
88	Dike Aprillia Anggraeni	083834551836	6	6	6	6	6	6	6	6
89	SINOK	082133814905	6	6	6	6	6	6	6	6
90	SUTRISNO	089693033226	6	6	6	6	6	6	6	6
91	RIZKA AMILIANA	085871008268	6	6	6	6	6	6	6	6
92	SINOK	082133814905	6	6	6	6	6	6	6	6
93	M. MINANUL AZMI	083872106415	6	6	6	6	6	6	6	6
94	Kartika	085714317293	6	6	6	6	6	6	6	6
95	Surur musthofa	089604611236	6	6	6	6	6	6	6	6
96	Wadiyo	083176077852	6	6	6	6	6	6	6	6
97	ASEP PANGESTU	0895369470127	5	5	5	5	5	5	5	5
98	Galang Herdiyanto	085712415873	6	6	6	6	6	6	6	6
99	Prono Wicaksono Adi	087848779734	4	5	5	5	6	6	6	5
100	Wahono	085751215062	6	5	5	5	5	5	5	5

137	RISWANTO	085867435143	6	6	6	6	6	6	6	6
138	PUTRI FATJRIYAH	085700898410	6	6	6	6	6	6	6	6
139	SILVIA SALMA	085770756737	6	6	6	6	6	6	6	6
140	Bahtiar idris	081334656440	6	6	6	6	6	6	6	6
141	Isnaini Dyahayuningsih	089687896243	6	6	6	6	6	6	6	6
142	Tangguh afrianto	087727926140	6	6	6	6	6	6	6	6
143	adnan ghozali fikri	085704990776	6	6	6	6	6	6	6	6
144	rudi hartono	081227796100	5	5	6	5	5	6	5	5
145	rudi hartono	081227796100	5	5	5	5	5	5	5	5
146	Rima Umihayati	08895225890	5	6	6	6	6	5	6	6
147	Siti agustina	083838345665	6	6	6	6	6	6	6	6
148	Tatik Nurkhasanah	0895414482607	6	6	6	6	6	6	6	6
149	PUSPITA NUR RANI	085810089362	4	4	5	5	5	4	3	3
150	Istiqomah	085602558518	6	6	6	6	6	6	6	6
151	Suryo Purwanto	082213312541	6	6	6	6	6	6	6	6
152	Bias Imani	082225034468	5	5	5	5	5	5	5	5
153	Toni Setiawan	085693653804	6	6	6	5	5	5	6	6
154	Dasiman	085223923626	5	5	6	5	5	5	5	6
155	Malikhatul hisna	089517941375	6	6	6	6	5	6	5	6
156	Fitri Vera Wati	081943676606	6	6	6	6	6	6	6	6
157	SUTIYEM	083862291172	5	5	6	6	5	5	5	5
158	Ahmad Ali Setiyono	082137825859	5	5	6	5	6	5	5	5
159	Siti aisah	087737863230	6	6	6	6	6	6	6	6
160	Heri kriswanto	085889382473	6	6	6	6	6	6	6	6
161	Afit Arifin	085727317381	5	5	5	5	5	5	5	5
162	Kinanti Awaykensi	081541047682	6	5	5	5	6	5	6	5
163	Nunung asriyanti	085879691411	6	6	6	5	6	6	6	6
164	RITA REJEKI	085720169671	6	6	6	6	6	6	6	6
165	NOVIA PURA CIPTA NINGSIH	087791118366	6	6	6	6	6	6	6	6
166	MEYSYA MUTIARA	085640629582	6	6	6	6	6	6	6	6
167	Sukma Hendri Saputro	081228279171	6	6	5	5	6	6	6	6
168	Riski Permata Putra	081802145427	6	6	6	6	6	6	6	6
169	KASTUROH	087782097326	6	6	6	6	6	6	6	6
170	AYU KANJANI PUTRI KENCANA	0895378095208	5	5	5	5	5	5	5	5
171	Aziz Miftahudin	085326701735	6	6	6	6	6	6	6	6
172	Hendri kurniawan	087729292650	6	6	6	6	6	6	6	6

173	Lili ariyanti	087719977187	5	5	5	6	6	6	5	5
174	Anwar Nuari	0882008917577	6	6	6	6	6	6	6	6
175	Dewi Novitasari	081325770404	6	6	6	6	6	6	6	6
176	Cici Rofika	087709871899	5	6	6	6	6	5	5	5
177	Solihati	087827074187	5	5	5	6	6	5	5	5
178	Yerian Dhony Fernandha	0895378049610	6	6	6	6	6	6	6	6
179	Wahyu Esa Prihantoro	085826153019	6	6	6	6	6	5	5	6
180	SALIMAH	0895341576472	6	6	6	6	6	6	6	6
181	Aditya mohamad rifai	088802623462	6	6	6	6	6	6	6	6

B. Data Dukung Lainnya

Link survei ini adalah sebagai berikut

<https://bdiyogyakarta.kemenperin.go.id/page/post/survei-kualitas-layanan>

https://bdiyogyakarta.kemenperin.go.id/page/post/survei-kualitas-layanan

Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA
BDI YOGYAKARTA CORPORATE UNIVERSITY KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
Cari sesuatu ...
Pendaftaran Peserta Diklat
Login SIDIA

[Home](#)
[Profil](#)
[Program Kerja](#)
[Zona Integritas](#)
[Layanan Publik](#)
[Informasi Publik](#)
[Kontak](#)
[Virtual Tour](#)

Survei Kualitas Layanan

 **Kurnia Wahyu Adi**
17 April 2023

0 Komentar

Zona Integritas



A. Pertanyaan terkait Presepsi Kualitas Pelayanan

1. Informasi pelayanan pada BDI Yogyakarta dapat diperoleh melalui media elektronik maupun non elektronik *

1 2 3 4 5 6

Tidak Puas Sangat Memuaskan

Arsip

- April 2023 >
- November 2022 >
- Okttober 2022 >
- Juni 2022 >
- Desember 2021 >

2. Persyaratan pelayanan pada BDI Yogyakarta sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan *

1 2 3 4 5 6

Tidak Puas Sangat Memuaskan

Tweets from @BDIYogyakarta

BDIYogyakarta 