



KEMNAKER

BBPVP MAKASSAR

BBPVP MAKASSAR



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN 4

Oktober 2025 s/d Desember 2025



<https://bbpvpmakassar.kemnaker.go.id/>



BBPVP MAKASSAR



bbpvp_makassar

KATA PENGANTAR

Indeks kepuasan masyarakat adalah alat penting yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan publik dan kualitas hidup di suatu daerah. Dengan memahami kepuasan masyarakat, pemerintah dan lembaga terkait dapat melakukan evaluasi dan perbaikan untuk mencapai pembangunan yang lebih baik dan berkelanjutan.

Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar mempunyai tugas melaksanakan pelatihan peningkatan produktivitas, uji kompetensi, sertifikasi, konsultasi dan kerjasama, serta pemberdayaan lembaga pelatihan sehingga diharapkan Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar dapat menjadi salah satu institusi pemerintah yang dapat memberikan solusi atas permasalahan pokok yang dihadapi, yaitu meningkatkan kompetensi calon tenaga kerja dengan melaksanakan program – program pelatihan yang dibutuhkan di lapangan kerja sehingga mampu bersaing di pasar kerja, yang pada akhirnya akan ikut andil dalam mengatasi pengangguran nasional.

Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar di dalam penyelenggaraan program/kegiatan pada tahun 2025 ini sesuai dengan Program Kerja yang didasarkan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan Petunjuk Operasional Kerja (POK) atau Kertas Kerja.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka disusunlah Laporan Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar yang menjadi gambaran tentang kinerja pelayanan Balai Latihan Kerja Makassar.

Indeks kepuasan masyarakat adalah instrumen vital dalam mendorong pembangunan yang responsif dan berkelanjutan. Dengan memanfaatkan data yang dihasilkan, pemerintah dapat mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, keterlibatan masyarakat dalam proses pengukuran sangatlah penting. Hanya dengan kolaborasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat, kita dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik untuk semua.

Dengan ini disampaikan Laporan IKM sampai dengan bulan Juli Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar semoga dapat bermanfaat dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar,
Kepala

Desember 2025



Polondu, S.Pd., M.Pd.
199903 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
C. DASAR PELAKSANAAN.....	3
D. RUANG LINGKUP.....	3
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....	4
A. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN.....	4
B. METODE PENGOLAHAN DATA.....	4
C. HASIL SURVEY.....	8
BAB III KESIMPULAN.....	10
A. KESIMPULAN.....	10
B. SARAN.....	10
LAMPIRAN.....	8

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Contoh Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 3. Hasil IKM

Tabel 4. Bentuk Mutu Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar yang selanjutnya disebut Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar, merupakan Unit Pelaksana Teknis Pusat (UPTP) berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan R.I. Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan. Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas, Kementerian Ketenagakerjaan R.I. Tugas pokok dan fungsi Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar adalah pengembangan pelatihan, pemberdayaan dan sertifikasi tenaga kerja.

Mengacu pada tugas pokok dan fungsi tersebut, Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar melaksanakan pelatihan, uji kompetensi dan sertifikasi baik secara langsung kepada para pencari kerja dan masyarakat umum maupun secara tidak langsung dengan melatih instruktur dan tenaga pelatihan dari lembaga-lembaga pelatihan lain, serta melaksanakan pembinaan terhadap UPTD dan LLS di seluruh Indonesia.

Dalam rangka meningkatkan kelancaran tugas pokok dan fungsi BBPVP Makassar, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, 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.

maka diperlukan adanya kegiatan evaluasi untuk mengetahui hasil pelaksanaan kegiatan terutama untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya tersebut adalah dengan melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Laporan IKM ini disusun dengan maksud untuk memberikan gambaran tentang tingkat kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar.

2. Tujuan

Adapun tujuan disusunnya Laporan IKM ini adalah sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar.

C. DASAR PELAKSANAAN

Penyusunan Laporan IKM BLK Makassar dilaksanakan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dilaksanakannya penyusunan IKM Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar ini adalah melakukan survey kepada peserta pelatihan dan masyarakat yang menggunakan layanan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

1. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Pelanggan dilaksanakan dari bulan Oktober sampai dengan Desember 2025.

2. Tempat Pelaksanaan Kegiatan

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar.

B. METODE PENGOLAHAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan elektronik (Google form) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang

bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata – rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata - rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Contoh Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelatihan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
3									
Dst.									
Jml Nilai per Unsur									
NRR Per Unsur									
NRR Tertimbang Per Unsur									*)
IKM Unit Pelayanan									**)

Keterangan :

- U1 – U9 = Unsur – Usur Pelayanan
- NRR = Nilai rata – rata
- IKM = Indeks kepuasan masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR IKM tertimbang X 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah Kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,111 per unsur

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Peserta	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88.31 – 100,00	A	Sangat Baik

C. HASIL SURVEY

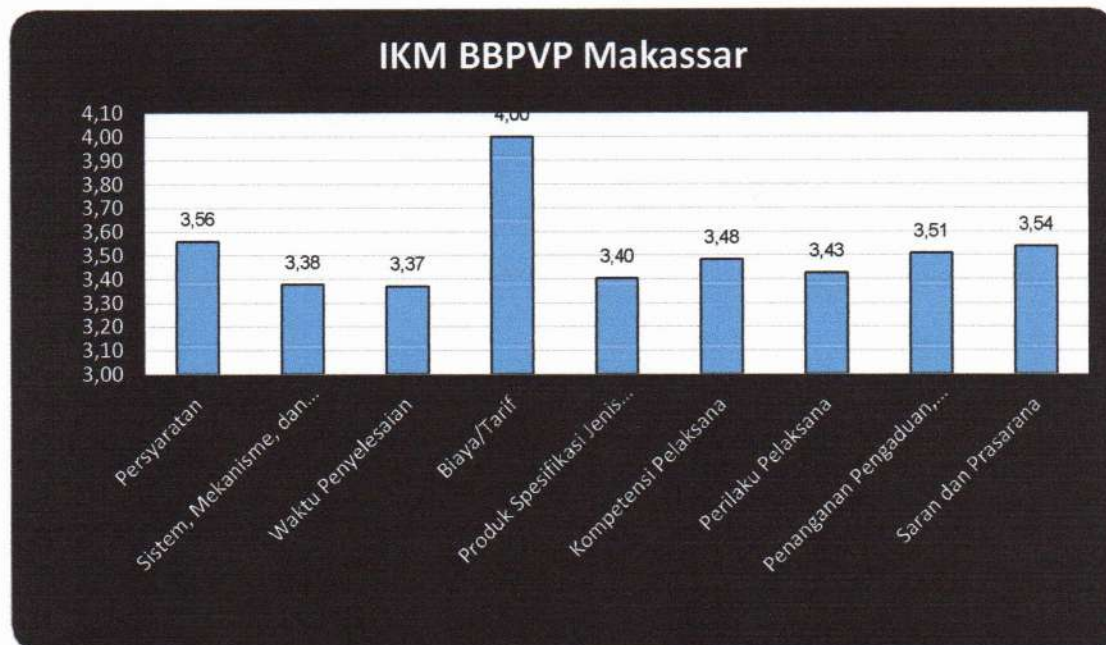
Dari hasil survey yang dilaksanakan dari bulan Juni sampai dengan Agustus 2025 didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Jumlah sampel yang diambil sebanyak **522 responden**, yaitu peserta pelatihan dan pengguna layanan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar.
2. Dari hasil kuesioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden yang diambil sebagai sampel, maka dihasilkan nilai IKM sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil IKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata
U1	Persyaratan	3,56
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,38
U3	Waktu Penyelesaian	3,37
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48
U7	Perilaku Pelaksana	3,43
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,51
U9	Saran dan Prasarana	3,54
Nilai Rata-Rata = 3,50		
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,52 \times 25 = 88,00$		
Mutu pelayanan = B		
Kinerja BBPVP Makassar = Baik		

Berikut ini merupakan Grafik IKM BBPVP Makassar :



BAB III

KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Hasil survey IKM yang telah dilaksanakan terhadap 522 responden, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah baik, yaitu bernilai 88,00.

B. SARAN

Diharapkan kegiatan – kegiatan yang dilaksanakan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar selalu memberikan manfaat untuk masyarakat, dan hasil dari survey IKM ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar.

LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN PENERIMA PELAYANAN (IKPP)
PROGRAM REGULER 2025
Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar

Peserta	Indikator Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	4	3	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
5	4	3	4	4	4	4	3	4	3
6	4	3	3	4	4	3	3	3	4
7	4	4	3	4	4	4	4	3	3
8	4	3	4	4	4	3	4	3	4
9	4	3	3	4	4	3	3	4	3
10	4	4	3	4	4	3	3	3	4
11	4	3	3	4	4	4	4	3	4
12	4	4	3	4	4	3	4	3	4
13	4	4	4	4	3	4	3	4	3
14	4	3	4	4	4	4	3	4	3
15	4	3	3	4	3	3	4	3	4
16	4	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	3	4	3	3	3	4	4
18	3	3	2	4	3	4	3	3	3
19	4	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	3	4	4	3	4	4	4	2
21	4	4	4	4	3	3	4	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	3	3	4	3	3	4	3	4
26	3	4	3	4	3	4	4	3	3
27	3	4	4	4	3	3	4	2	4
28	3	3	3	4	4	4	3	4	4
29	4	3	4	4	3	3	3	3	4
30	3	4	2	4	3	4	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	4	3	4	4	3	3	3	3	4
33	4	3	3	4	3	3	4	4	3
34	4	4	3	4	4	4	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	4	4	4	3	3	4	3	4
37	3	3	3	4	3	4	3	4	4
38	3	4	4	4	4	3	4	3	3
39	4	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	4	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	4	3	3	3
42	4	4	4	4	3	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	4	4	3	3
44	4	3	3	4	3	3	3	4	4
45	4	3	3	4	3	3	4	3	4
46	4	4	3	4	4	3	3	4	4
47	4	3	3	4	3	4	3	3	3
48	3	4	4	4	3	4	3	3	3
49	4	3	3	4	3	3	4	3	4
50	3	3	3	4	4	4	4	3	3

INDEKS KEPUASAN PENERIMA PELAYANAN (IKPP)
PROGRAM REGULER 2025
Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar

Peserta	Indikator Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4
52	3	4	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	4	3	4	4	4
54	4	4	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	4	4	3	4	4	4	3
56	4	3	3	4	3	3	3	3	3
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	4	3	4	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	2	3
61	4	4	3	4	4	4	4	3	4
62	3	3	4	4	3	3	3	3	4
63	3	4	3	4	4	3	3	2	4
64	3	4	4	4	3	4	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	4	3	3
66	4	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	4	4	4	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	4	3	4
69	3	4	3	4	4	4	4	3	3
70	4	3	3	4	3	3	3	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	3	4	3	4	3	4	3
73	4	3	3	4	3	3	4	3	3
74	3	3	3	4	4	4	4	3	4
75	4	4	4	4	3	4	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	4	4	4
77	3	3	4	4	4	3	4	3	3
78	4	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	4	3	4
80	3	4	4	4	3	4	3	3	4
81	4	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	4	4	3	3
83	4	4	4	4	3	4	3	3	4
84	4	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	4	3	3	4
86	4	3	3	4	4	4	4	4	3
87	4	3	4	4	3	3	4	4	4
88	3	4	3	4	3	4	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	4	3	3
90	3	3	4	4	4	3	3	4	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	4	3	4	3	3
93	3	3	4	4	3	4	3	4	4
94	3	4	4	4	3	4	3	3	3
95	4	4	3	4	4	4	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	3	3	4	3	4	3	3	4
98	4	4	3	4	4	3	4	3	3
99	4	3	3	4	3	4	3	3	3
100	4	3	4	4	3	3	4	4	4

INDEKS KEPUASAN PENERIMA PELAYANAN (IKPP)
PROGRAM REGULER 2025
Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar

Peserta	Indikator Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
151	3	4	3	4	3	4	3	3	3
152	4	3	3	4	3	3	4	4	4
153	3	3	3	4	3	4	3	4	4
154	4	3	3	4	3	3	4	4	4
155	4	4	3	4	4	3	4	3	3
156	4	3	3	4	3	4	4	3	4
157	4	3	3	4	4	3	3	3	4
158	3	3	3	4	3	4	4	3	3
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	4	3	4	3	3	4	3	4
162	3	4	3	4	3	3	4	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	4	4	4	4	3	4	3
165	4	3	4	4	4	4	4	4	3
166	3	3	3	4	3	4	3	3	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	4	3	3	4	4	4	3	3	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	3	4	3	4	4	4	4	4	4
172	4	3	3	4	3	3	4	3	3
173	4	3	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	4	3	4	3	4	4
175	3	4	3	4	3	3	3	4	3
176	4	3	3	4	3	3	4	3	3
177	4	3	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	4	3	4	3	4	4
179	3	4	3	4	3	3	3	4	3
180	4	3	3	4	3	3	4	3	3
181	4	3	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	3	4	3	4	3	4	4
183	3	4	3	4	3	3	3	4	3
184	4	3	3	4	3	3	4	3	3
185	4	3	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	4	3	4	3	4	4
187	3	4	3	4	3	3	3	4	3
188	3	4	4	4	4	3	3	4	3
189	4	4	4	4	3	4	4	4	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	3
191	4	4	3	4	4	4	4	3	4
192	3	3	4	4	4	4	4	3	3
193	3	3	3	4	3	3	3	2	4
194	3	4	3	4	4	4	3	4	3
195	4	3	3	4	3	3	3	3	4
196	4	3	3	4	4	4	3	4	4
197	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	3	4	4	4	3	3	3	3	4
199	4	3	3	4	3	4	4	4	3
200	3	4	4	4	4	4	4	4	4

INDEKS KEPUASAN PENERIMA PELAYANAN (IKPP)
PROGRAM REGULER 2025
Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar

Peserta	Indikator Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
201	3	4	4	4	4	4	4	3	4
202	4	4	3	4	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	4	3	4	4	4	4	4	4	4
205	3	4	3	4	3	3	3	3	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	3
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4
208	4	3	3	4	3	3	3	3	4
209	3	4	3	4	4	4	3	4	3
210	4	3	3	4	3	3	3	3	4
211	4	3	3	4	4	4	3	4	4
212	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	3	4	4	4	3	3	3	3	4
214	4	3	3	4	3	4	4	4	3
215	3	4	3	4	4	4	3	4	3
216	4	3	3	4	3	3	3	3	4
217	4	3	3	4	4	4	3	4	4
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	4	4	4	3	3	3	3	4
220	4	3	3	4	3	4	4	4	3
221	4	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	4	3	4	4	4	3	4	3
223	4	3	3	4	3	3	3	3	4
224	4	3	3	4	4	4	3	4	4
225	3	3	3	4	3	3	3	4	3
226	3	4	4	4	3	3	3	3	4
227	4	3	3	4	3	4	4	4	3
228	3	4	3	4	4	4	3	4	3
229	4	3	3	4	3	3	3	3	4
230	4	3	3	4	4	4	3	4	4
231	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	3	4	4	4	3	3	3	3	4
233	4	3	3	4	3	4	4	4	3
234	4	3	3	4	3	3	3	3	4
235	3	4	3	4	4	4	3	4	3
236	4	3	3	4	3	3	3	3	4
237	4	3	3	4	4	4	3	4	4
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3
239	3	4	4	4	3	3	3	3	4
240	4	3	3	4	3	4	4	4	3
241	3	4	3	4	4	4	3	4	3
242	4	3	3	4	3	3	3	3	4
243	4	3	3	4	4	4	3	4	4
244	3	3	3	4	3	3	3	4	3
245	3	4	4	4	3	3	3	3	4
246	4	3	3	4	3	4	4	4	3
247	4	3	3	4	3	3	3	3	4
248	3	4	3	4	4	4	3	4	3
249	4	3	3	4	3	3	3	3	4
250	4	3	3	4	4	4	3	4	4

INDEKS KEPUASAN PENERIMA PELAYANAN (IKPP)
PROGRAM REGULER 2025
Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar

Peserta	Indikator Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
251	3	3	3	4	3	3	3	4	3
252	3	4	4	4	3	3	3	3	4
253	4	3	4	4	3	4	4	4	3
254	3	4	4	4	4	4	3	4	3
255	4	3	4	4	3	3	3	3	4
256	4	3	4	4	4	4	3	4	4
257	3	3	4	4	3	3	3	4	3
258	3	4	4	4	3	3	3	3	4
259	4	3	4	4	3	4	4	4	3
260	3	4	4	4	4	4	3	4	3
261	4	3	4	4	3	3	3	3	4
262	4	3	4	4	4	4	3	4	4
263	3	3	4	4	3	3	3	4	3
264	3	4	4	4	3	3	3	3	4
265	4	3	4	4	3	4	4	4	3
266	4	3	4	4	3	3	3	3	4
267	3	4	4	4	4	4	3	4	3
268	4	3	4	4	3	3	3	3	4
269	4	3	4	4	4	4	3	4	4
270	3	3	4	4	3	3	3	4	3
271	3	4	4	4	3	3	3	3	4
272	4	3	4	4	3	4	4	4	3
273	3	4	4	4	4	4	3	4	3
274	4	3	4	4	3	3	3	3	4
275	4	3	4	4	4	4	3	4	4
276	3	3	4	4	3	3	3	4	3
277	3	4	4	4	3	3	3	3	4
278	4	3	4	4	3	4	4	4	3
279	4	3	4	4	3	3	3	3	4
280	3	4	4	4	4	4	3	4	3
281	4	3	4	4	3	3	3	3	4
282	4	3	4	4	4	4	3	4	4
283	3	3	4	4	3	3	3	4	3
284	3	4	4	4	3	3	3	3	4
285	4	3	3	4	3	4	4	4	3
286	3	4	3	4	4	4	3	4	3
287	4	3	3	4	3	3	3	3	4
288	4	3	3	4	4	4	3	4	4
289	3	3	3	4	3	3	3	4	3
290	3	4	4	4	3	3	3	3	4
291	4	3	3	4	3	4	4	4	3
292	4	3	3	4	3	3	3	3	4
293	4	3	3	4	4	4	3	4	4
294	3	3	3	4	3	3	3	4	3
295	3	4	4	4	3	3	3	3	4
296	4	3	3	4	3	4	4	4	3
297	3	4	3	4	4	4	3	4	3
298	4	3	3	4	3	3	3	3	4
299	4	3	3	4	4	4	3	4	4
300	3	3	3	4	3	3	3	4	3

INDEKS KEPUASAN PENERIMA PELAYANAN (IKPP)
PROGRAM REGULER 2025
Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar

Peserta	Indikator Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
301	3	4	4	4	3	3	3	3	4
302	4	3	3	4	3	4	4	4	3
303	3	4	3	4	4	4	3	4	3
304	4	3	3	4	3	3	3	3	4
305	4	3	3	4	4	4	3	4	4
306	3	3	3	4	3	3	3	4	3
307	3	4	4	4	3	3	3	3	4
308	4	3	3	4	3	4	4	4	3
309	4	4	3	4	4	4	3	4	3
310	4	3	3	4	3	3	3	4	4
311	4	4	4	4	3	3	3	3	4
312	4	3	3	4	3	4	4	4	4
313	4	4	3	4	4	4	3	4	4
314	4	3	3	4	3	3	3	3	4
315	4	3	3	4	4	4	3	4	4
316	4	3	3	4	3	3	3	4	4
317	4	4	4	4	3	3	3	3	4
318	4	3	3	4	3	4	4	4	4
319	4	4	3	4	4	4	3	4	4
320	4	3	3	4	3	3	3	3	4
321	4	3	3	4	4	4	3	4	4
322	4	3	3	4	3	3	3	4	4
323	4	4	4	4	3	3	3	3	4
324	4	3	3	4	3	4	4	4	4
325	3	4	3	4	4	4	3	4	4
326	3	3	3	4	3	3	3	4	4
327	3	4	4	4	3	3	3	3	4
328	4	3	3	4	3	4	4	4	4
329	3	4	3	4	4	4	3	4	3
330	4	3	3	4	3	3	3	3	4
331	4	3	3	4	4	4	3	4	4
332	3	3	3	4	3	3	3	4	3
333	3	4	4	4	3	3	3	3	4
334	4	3	3	4	3	4	4	4	3
335	3	4	3	4	4	4	3	4	3
336	4	3	3	4	3	3	3	3	4
337	4	3	3	4	4	4	3	4	4
338	3	3	3	4	3	3	3	4	3
339	3	4	4	4	3	3	3	3	4
340	4	3	3	4	3	4	4	4	3
341	3	4	3	4	4	4	3	4	3
342	4	3	3	4	3	3	3	3	4
343	4	3	3	4	4	4	3	4	4
344	4	3	3	4	3	3	3	3	4
345	4	3	3	4	4	4	3	4	4
346	4	3	3	4	3	3	3	3	4
347	4	3	4	4	4	4	3	4	4
348	4	3	4	4	3	3	4	3	4
349	4	3	4	4	4	4	4	4	4
350	4	3	4	4	3	3	4	3	4

INDEKS KEPUASAN PENERIMA PELAYANAN (IKPP)
PROGRAM REGULER 2025
Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar

Peserta	Indikator Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
351	4	3	4	4	4	4	4	4	4
352	3	3	4	4	3	3	4	4	3
353	3	4	4	4	3	3	4	3	4
354	4	3	4	4	3	4	4	4	3
355	3	4	4	4	4	4	4	4	3
356	4	3	3	4	3	3	4	3	4
357	4	3	3	4	4	4	4	4	4
358	4	3	3	4	3	3	4	3	4
359	4	3	3	4	4	4	4	4	4
360	3	3	3	4	3	3	4	4	3
361	3	4	4	4	3	3	3	3	4
362	4	3	3	4	3	4	4	4	3
363	3	4	3	4	4	4	3	4	3
364	4	3	3	4	3	3	3	3	4
365	4	3	3	4	4	4	3	4	4
366	3	3	3	4	3	3	3	4	3
367	3	4	4	4	3	3	3	3	4
368	4	3	3	4	3	4	4	4	3
369	3	4	3	4	4	4	3	4	3
370	3	3	3	4	3	3	3	4	3
371	3	4	4	4	3	3	3	3	4
372	4	3	3	4	3	4	4	4	3
373	3	4	3	4	4	4	3	4	3
374	4	3	3	4	3	3	3	3	4
375	4	3	3	4	4	4	3	4	4
376	3	3	3	4	3	3	3	4	3
377	3	4	4	4	3	3	3	3	4
378	4	3	3	4	3	4	4	4	3
379	3	4	3	4	4	4	3	4	3
380	4	3	3	4	4	4	3	4	4
381	3	3	3	4	3	3	3	4	3
382	3	4	4	4	3	3	3	3	4
383	4	3	3	4	3	4	4	4	3
384	3	4	3	4	4	4	3	4	3
385	4	3	3	4	3	3	3	3	4
386	4	3	3	4	4	4	3	4	4
387	3	3	3	4	3	3	3	4	3
388	3	4	4	4	3	3	3	3	4
389	4	3	3	4	3	4	4	4	3
390	3	4	3	4	4	4	3	4	3
391	3	3	3	4	3	3	3	4	3
392	3	4	4	4	3	3	3	3	4
393	4	3	3	4	3	4	4	4	3
394	3	4	3	4	4	4	3	4	3
395	4	3	3	4	3	3	3	3	4
396	4	3	3	4	4	4	3	4	4
397	3	3	3	4	3	3	3	4	3
398	3	4	4	4	3	3	3	3	4
399	4	3	3	4	3	4	4	4	3
400	3	4	3	4	4	4	3	4	3

INDEKS KEPUASAN PENERIMA PELAYANAN (IKPP)
PROGRAM REGULER 2025
Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar

Peserta	Indikator Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
401	3	4	4	4	4	4	3	4	3
402	4	3	4	4	4	4	3	4	4
403	3	3	4	4	3	3	3	4	3
404	3	4	4	4	3	3	3	3	4
405	4	3	4	4	3	4	4	4	3
406	3	4	4	4	4	4	4	4	3
407	4	3	4	4	3	3	4	3	4
408	4	3	4	4	4	4	4	4	4
409	3	3	4	4	4	3	4	4	3
410	3	4	4	4	4	3	4	3	4
411	4	4	4	4	4	4	4	4	3
412	3	4	4	4	4	4	4	4	3
413	3	4	4	4	4	3	4	4	3
414	3	4	4	4	4	3	4	3	4
415	4	4	4	4	4	4	4	4	3
416	3	4	4	4	4	4	4	4	3
417	4	4	4	4	4	3	4	3	4
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	3	4	4	4	4	3	4	4	3
420	3	4	4	4	4	3	4	3	4
421	4	4	3	4	4	4	4	4	3
422	3	4	3	4	4	4	4	4	3
423	4	4	3	4	4	4	4	4	4
424	3	4	3	4	3	3	4	4	3
425	3	4	4	4	3	3	4	3	4
426	4	4	3	4	3	4	4	4	3
427	3	4	3	4	4	4	4	4	3
428	4	4	3	4	3	3	4	3	4
429	4	4	3	4	4	4	4	4	4
430	3	3	3	4	3	3	4	4	3
431	3	4	4	4	3	3	4	3	4
432	4	3	3	4	3	4	4	4	3
433	3	4	3	4	4	4	4	4	3
434	3	3	3	4	3	3	4	4	3
435	3	4	4	4	3	3	4	3	4
436	4	3	3	4	3	4	4	4	3
437	3	4	3	4	4	4	3	4	3
438	4	3	3	4	3	3	3	3	4
439	4	3	3	4	4	4	3	4	4
440	3	3	3	4	3	3	3	4	3
441	3	4	4	4	3	3	3	3	4
442	4	3	3	4	3	4	4	4	3
443	3	4	3	4	4	4	3	4	3
444	4	3	3	4	3	3	3	3	4
445	4	3	3	4	4	4	3	4	4
446	3	3	3	4	3	3	3	4	3
447	3	4	4	4	3	3	3	3	4
448	4	3	3	4	3	4	4	4	3
449	3	4	3	4	4	4	3	4	3
450	3	3	3	4	3	3	3	4	3

INDEKS KEPUASAN PENERIMA PELAYANAN (IKPP)
PROGRAM REGULER 2025
Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar

Peserta	Indikator Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
451	3	4	4	4	3	3	3	3	4
452	4	3	3	4	3	4	4	4	3
453	3	4	3	4	4	4	3	4	3
454	4	3	3	4	3	3	3	3	4
455	4	3	3	4	4	4	3	4	4
456	4	3	3	4	3	3	3	3	4
457	4	3	3	4	4	4	3	4	4
458	3	3	3	4	3	3	3	4	3
459	3	4	4	4	3	3	3	3	4
460	4	3	3	4	3	4	4	4	3
461	3	4	3	4	4	4	3	4	3
462	3	3	3	4	3	3	3	4	3
463	3	4	4	4	3	3	3	3	4
464	4	3	3	4	3	4	4	4	3
465	3	4	3	4	4	4	3	4	3
466	4	3	3	4	3	3	3	3	4
467	4	3	3	4	4	4	3	4	4
468	4	4	3	4	4	3	3	3	3
469	4	3	4	4	3	4	3	4	3
470	4	3	3	4	3	3	3	3	4
471	4	4	3	4	3	4	4	3	3
472	4	3	4	4	4	3	4	3	4
473	4	3	3	4	3	3	4	4	3
474	4	4	3	4	4	3	4	3	4
475	4	3	3	4	3	4	4	3	4
476	4	4	3	4	4	3	4	3	4
477	4	4	4	4	3	4	4	4	3
478	4	3	4	4	4	4	4	4	3
479	4	3	4	4	4	3	4	3	4
480	4	3	4	4	4	3	4	3	3
481	4	4	3	4	4	3	4	3	4
482	4	4	4	4	4	4	4	4	3
483	4	3	4	4	4	4	4	4	3
484	4	3	4	4	4	3	4	3	4
485	4	3	4	4	4	3	4	3	3
486	4	4	3	4	4	3	4	3	4
487	4	4	4	4	4	4	4	4	3
488	4	3	4	4	4	4	4	4	3
489	4	3	4	4	4	3	4	3	4
490	4	3	4	4	4	3	4	3	3
491	4	4	3	4	4	3	4	3	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4	3
493	4	4	3	4	4	3	4	3	4
494	4	4	4	4	4	4	4	4	3
495	4	4	3	4	4	3	4	3	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4	3
497	4	4	4	4	4	4	4	4	3
498	4	4	3	4	4	3	4	3	4
499	4	4	4	4	4	4	4	4	3
500	4	3	4	4	4	4	4	4	3

INDEKS KEPUASAN PENERIMA PELAYANAN (IKPP)
PROGRAM REGULER 2025
Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Makassar

Peserta	Indikator Penilaian									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
501	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
502	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
503	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
504	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
505	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
506	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
507	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
509	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
510	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
511	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
512	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
513	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
514	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
516	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
517	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
518	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
519	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
520	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
521	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
522	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
TOTAL	1858	1763	1759	2088	1776	1818	1788	1831	1847	
NRR Per Unsur	3,56	3,38	3,37	4,00	3,40	3,48	3,43	3,51	3,54	*) 3,51457
NRR Tertimbang Per Unsur	0,40	0,37	0,37	0,44	0,38	0,39	0,38	0,39	0,39	**) 87,86437
IKM unit pelayanan										

Keterangan :

.. U1 s.d U9

.. NRR

.. IKM

.. *)

.. **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur
= Unsur - Unsur pelayanan
= Nilai rata - rata
= Indeks Kepuasan Masyarakat
= Jumlah NRR IKM tertimbang
= Jumlah NRR IKM Tertimbang X 25
= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur X 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN

:

87,86

Mutu pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

88.31 - 100.00

76.61 - 88.30

65.00 - 76.60

25.00 - 64.99

No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,56
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,38
U3	Waktu Penyelesaian	3,37
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48
U7	Perilaku Pelaksana	3,43
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,51
U9	Saran dan Prasarana	3,54

Makassar, Desember 2025
Mengetahui,



Djondu, S.Pd., M.Pd
199903 1 003

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR
KEMENTERIAN/LEMBAGA/PEMERINTAH PROV/KAB/KOTA MAKASSAR
TRIULAN II TAHUN 2025

NILAI IKM
87,86

NAMA LAYANAN :		RESPONDEN		
JUMLAH	:	522	Orang	
JENIS KELAMIN	:	L	=	362 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	=	47 Orang
		SMP	=	61 Orang
		SMA	=	214 Orang
		DIII	=	35 Orang
		S1	=	165 Orang
		S2	=	- Orang
Periode Survei = III (01 Oktober 2025) s/d (25 Desember 2025)				

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



SIAPkerja
oleh Kemnaker

**PELATIHAN
LOKASI**

KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA



2025



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

<https://bbpvpmakassar.kemnaker.go.id/> 

BBPVP MAKASSAR

bbpvp_makassar  

