

**EVALUASI EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN  
PROGRAM PELATIHAN BAGI UMKM DI UPT ANEKA INDUSTRI DAN  
KERAJINAN SURABAYA**

**Mawar Alifiaty Lestari<sup>1</sup>, Eddy Wahyudi<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[mawaralifiaty99@gmail.com](mailto:mawaralifiaty99@gmail.com)<sup>1</sup>, [ediwahyudi@untag-sby.ac.id](mailto:ediwahyudi@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Sebagai lembaga pelaksana teknis di bawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur, UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya memiliki peran penting dalam memperluas layanan publik melalui program pelatihan bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Kegiatan magang ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan publik dalam melaksanakan program pelatihan IKM di UPT Aneka Industri dan Kerajinan. Pendekatan partisipatif aktif digunakan dalam layanan ini, di mana mahasiswa terlibat langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan, kualitas layanan pelatihan menunjukkan hasil yang sangat baik diperoleh pada tahun 2024: 106 poin untuk kinerja setiap unit layanan pelatihan untuk aksesoris, 107,25 poin untuk layanan pelatihan resin, 117,25 poin untuk kualitas layanan pelatihan digital marketing. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti kedisiplinan peserta dan tindak lanjut pascapelatihan masih perlu ditingkatkan. Kesimpulannya, layanan pelatihan di UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya dinilai sangat efektif dan berkualitas, namun penguatan aspek keberlanjutan program perlu menjadi perhatian untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan publik.

**Kata kunci :** Magang, Pelayanan Publik, Pelatihan, Survey Kepuasan Masyarakat, UPT Aneka Industri dan Kerajinan, Surabaya

**ABSTRACT**

*As a technical implementing agency under the East Java Provincial Industry and Trade Office, the Surabaya Miscellaneous Industry and Handicraft Technical Implementation Unit (UPT) plays an important role in expanding public services through training programs for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). This internship activity aims to evaluate the effectiveness of public services in implementing IKM training programs at the Surabaya Industrial and Craft Products Technical Implementation Unit. An active participatory approach is used in this service, where students are directly involved in the process of collecting and analyzing data from the Community Satisfaction Survey. Based on the results of the Satisfaction Survey, the quality of training services showed excellent results in 2024: 106 points for the performance of each training service unit for accessories, 107.25 points for resin training services, and 117.25 points for the quality of digital marketing training services. However, several aspects, such as participant discipline and post-training follow-up, still need improvement. In conclusion, the training services at the Surabaya Aneka Industri dan Kerajinan (UPT Aneka Industri dan Kerajinan) are considered highly effective and high-quality, but strengthening the sustainability aspect of the program needs to be a concern in order to maintain the consistency of public service quality.*

**Keywords :** Internship, Public Service, Training, Public Satisfaction Survey, UPT Aneka Industri dan Kerajinan , Surabaya

## PENDAHULUAN

Di Indonesia, Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis yang penting bagi perekonomian negara. UMKM menyerap lebih dari 97% tenaga kerja dan berkontribusi lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia (BPS, 2024). Oleh karena itu, sektor UMKM merupakan sektor terbesar dalam perekonomian, terutama dalam hal distribusi kekayaan yang merata dan penciptaan lapangan kerja. Meskipun kontribusinya, UMKM di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan yang menghambat kemajuan mereka, seperti keterbatasan akses terhadap integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Di era digitalisasi, penggunaan teknologi digital sangat penting untuk meningkatkan efisiensi bisnis dan memperkuat daya saing UMKM di pasar internasional.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ialah usaha yang merancang rencana penciptaan lapangan kerja, menyediakan layanan ekonomi yang komprehensif, membantu distribusi dan pertumbuhan keuntungan, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan berkontribusi pada stabilitas nasional. UMKM telah terbukti tangguh menghadapi lebih dari enam krisis. Faktanya, sektor ini terbukti sangat tangguh dalam menghadapi krisis. Selain itu, pemerintah memberikan perhatian pada pertumbuhan UMKM, yang memainkan peran dominan di Indonesia. Untuk mendorong lebih banyak orang menjadi UMKM mandiri, pemerintah meluncurkan sejumlah inisiatif melalui Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, yang salah satunya berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Regulasi ini menegaskan bahwa pemerintah wajib menciptakan iklim usaha yang kondusif serta memberikan pendampingan, pelatihan, dan perlindungan kepada pelaku UMKM agar mampu bersaing dan berdaya saing tinggi..

Perkembangan UMKM untuk mendukung usaha kecil dan menengah dapat dipahami dengan baik melalui poin-poin berikut: (1) posisi mereka sebagai pemain kunci di berbagai industri; (2) mereka merupakan pemberi kerja utama; (3) mereka memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi lokal dan perluasan ekonomi; (4) mereka menciptakan produk baru dan menjadi sumber inovasi; dan (5) mereka berkontribusi pada pemeliharaan keseimbangan pembayaran melalui aktivitas ekspor mereka. Sejak awal krisis, posisi krusial ini belum sepenuhnya terjaga, sehingga pemulihan ekonomi belum mencapai kondisi optimal. Usaha kecil dan menengah umumnya memiliki keunggulan di industri yang memanfaatkan sumber daya alam dan padat karya, seperti produksi pangan, pertanian tanaman, peternakan, perikanan, pengolahan, dan memasak. Di bidang perhotelan, keuangan, properti, jasa bisnis, dan kehutanan, usaha kecil memiliki keunggulan dalam menghasilkan keuntungan. Usaha besar memiliki keunggulan di sektor manufaktur, pasokan gas dan uap, komunikasi, dan manufaktur. Hal ini menunjukkan bahwa operasi skala kecil, menengah, dan besar dalam praktiknya terus berkembang.

Program pengembangan UMKM ialah kebijakan untuk kemajuan UMKM yang akan dilaksanakan oleh berbagai kelompok kepentingan. Program ini selaras dengan kebutuhan UMKM saat ini dan berfokus pada peningkatan efisiensi dan daya saing guna meningkatkan lapangan kerja dan menciptakan keuntungan. Strategi pengembangan UMKM meliputi peningkatan akses UMKM terhadap sumber pendanaan, peningkatan kuantitas dan kualitas layanan keuangan yang diberikan kepada UMKM melalui pelatihan kewirausahaan, peningkatan kuantitas dan kualitas layanan keuangan yang diberikan kepada UMKM, serta penyediaan fasilitas dan dukungan institusi keuangan untuk penyediaan layanan keuangan kepada UMKM. Efektivitas UMKM itu sendiri adalah tujuan yang kita semua upayakan di sini.

Efektivitas merupakan faktor krusial dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan di setiap organisasi. Efektivitas juga disebut sebagai “effektiv” ketika tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Pandangan yang sama juga diungkapkan oleh Caster I. Bernard, yang menyatakan bahwa

efektivitas merupakan tujuan bersama. Menurut Gibson (1984), kriteria efektivitas meliputi: 1. Kriteria efektivitas jangka pendek. 2. Kriteria efektivitas jangka menengah. 3. Kriteria efisiensi dalam penggunaan bahasa.

Pada dasarnya, layanan bergantung pada aktivitas yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan klien mereka. Tujuan layanan adalah untuk membuat pelanggan puas, dengan penyedia layanan berinteraksi langsung dengan pelanggan dan menempatkan kebutuhan mereka sebagai prioritas utama. Istilah “pelayanan publik” merujuk pada serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyedia layanan. Landasan hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebagai tindak lanjutnya, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang menjadi acuan bagi instansi pemerintah dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Melalui pedoman ini, penyelenggara pelayanan berorientasi pada kepentingan masyarakat serta menjamin kesejahteraan melalui tata kelola yang profesional dan berkeadilan

Untuk meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah yang berperan sebagai penyedia layanan publik yang digunakan oleh masyarakat, harus bertanggung jawab atas hal ini dan terus berupaya memberikan layanan terbaik. Dasar penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah adalah kepuasan masyarakat. Kesuksesan layanan yang disediakan oleh pemerintah harus berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Kualitas layanan adalah evaluasi tingkat layanan yang diberikan dibandingkan dengan tingkat yang diharapkan. Kualitas layanan ditentukan dengan membandingkan persepsi karyawan tentang layanan yang seharusnya mereka terima dengan layanan yang sebenarnya mereka terima.

UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya sebagai lembaga teknis di bawah Kementerian Industri dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur, memainkan peran penting dalam penyediaan layanan esensial melalui program pendidikan bagi usaha kecil dan menengah (UMKM). Program-program pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan daya saing UMKM dalam pengembangan usaha di industri kreatif. Namun, beberapa hambatan dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan teridentifikasi, terutama terkait dengan organisasi, disiplin peserta, dan persiapan materi pelajaran, berdasarkan evaluasi hasil dan perhitungan Indeks Kepuasan (IKM). Beberapa peserta berpendapat bahwa untuk mencapai akses yang lebih merata dan mudah terhadap pelatihan, perlu ada jumlah peserta yang lebih banyak dan jangkauan yang lebih luas, baik melalui promosi langsung maupun media sosial.

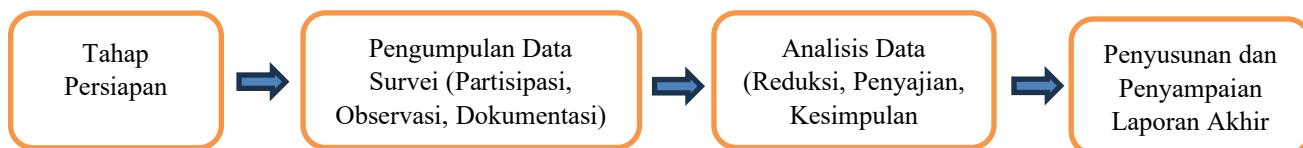
Mengenai disiplin, beberapa peserta merasa bahwa perlu meningkatkan efektivitas pelayanan. Banyak peserta menghadiri acara yang berfokus pada efektivitas proses pembelajaran dan dampaknya terhadap kualitas bahan pembelajaran. Dalam hal kelanjutan program, peserta menginginkan kegiatan tindak lanjut berupa pelatihan dan dukungan setelah pelatihan agar manfaatnya dapat diterapkan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa efektivitas berbagai layanan yang disediakan oleh UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki mekanisme implementasi, memperkuat manajemen disiplin, dan mengembangkan sistem untuk implementasi berkelanjutan program pelatihan di IKM. Tujuan jurnal ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas layanan individu dalam implementasi program pelatihan bagi UMKM di UPT Aneka Industri dan Kerajinan.

## METODE PELAKSANAAN

Kegiatan magang ini dilaksanakan di UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya, yang berlokasi di Jl. Pagesangan II No. 38-42, Kec. Jambangan Kota Surabaya, di bawah naungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama 40 hari kerja, dimulai dari 14 Juli hingga 8 September 2025, dengan hari kerja efektif Senin hingga Jumat. Sebelum kegiatan magang dilaksanakan, dilakukan beberapa tahapan persiapan seperti pengajuan proposal magang, koordinasi awal dengan pihak UPT, serta penyusunan rencana kerja kegiatan.

Selama pelaksanaan magang, mahasiswa ditempatkan pada Bidang Pelayanan Teknis dengan fokus pada analisis data hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini mencakup proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data dari responden program pelatihan bagi Industri Kecil dan Menengah (IKM), serta diskusi langsung dengan pihak administrasi untuk memahami faktor penyebab rendahnya nilai pada elemen survei tertentu. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa memanfaatkan dokumen, foto, dan catatan dari penyedia layanan nasional digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi untuk survei kepuasan masyarakat. Analisis dilakukan dengan pendekatan partisipatif aktif, di mana mahasiswa terlibat langsung dalam setiap tahap, mulai dari reduksi, penyajian, hingga penarikan kesimpulan. Model analisis mengacu pada Miles & Huberman (1992) yang meliputi empat tahapan utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Fokus kegiatan ini adalah untuk menggambarkan efektivitas pelayanan publik di UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Efektivitas pelayanan diukur melalui indeks kepuasan yang mencerminkan sejauh mana layanan pelatihan mampu memenuhi harapan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan S.P. Siagian (2016) dalam (Darmawati, 2025) yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam memanfaatkan sumber daya, sarana, dan prasarana secara optimal untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan. Semakin besar kesesuaian antara hasil kegiatan dengan tujuan yang diharapkan, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya. Dengan demikian, kegiatan magang ini memberikan pengalaman langsung bagi mahasiswa dalam memahami penerapan evaluasi pelayanan publik berbasis data dan analisis empirik di lingkungan instansi pemerintah.



**Gambar 1.** Bagan Alir Kegiatan

## HASIL dan PEMBAHASAN

Sebagaimana di Indonesia, usaha kecil mikro dan menengah (UMKM) merupakan bagian penting dari perekonomian suatu negara atau wilayah. UMKM memainkan peran yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, usaha kecil mikro dan menengah ialah usaha mandiri dan produktif yang dijalankan oleh individu atau badan usaha, tidak memiliki anak perusahaan atau cabang, dan secara langsung atau tidak langsung berada di bawah kendali usaha kecil atau besar yang memenuhi persyaratan.

Kemampuan lingkungan kolaboratif ini dalam mendorong inovasi merupakan salah satu keunggulan utamanya. Ketika berbagai kelompok kepentingan berkumpul, mereka memberikan

wawasan dan pengalaman unik yang membantu mengembangkan solusi baru yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik UMKM. Misalnya, UMKM yang berspesialisasi dalam barang-barang kerajinan tangan mungkin menghadapi tantangan yang serupa dengan startup teknologi. Melalui keterlibatan investor dari berbagai sektor dalam proses pengambilan keputusan politik, hambatan umum seperti akses ke pendanaan atau tuntutan selama persaingan pasar diidentifikasi, dan strategi terintegrasi yang menangani masalah-masalah ini secara komprehensif dikembangkan.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 60 Tahun 2018, UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya diberi tugas untuk menjalankan sebagian tugas Dinas di bidang layanan teknis untuk berbagai industri dan kerajinan, bimbingan teknis untuk berbagai industri dan kerajinan, transfer teknologi, penelitian laboratorium, pendirian fasilitas untuk perusahaan industri, administrasi, dan layanan untuk masyarakat. Untuk memenuhi tanggung jawab tersebut, UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan perencanaan program dan kegiatan UPT
- b. Pelaksanaan pelayanan teknis, sarana usaha aneka industri dan kerajinan
- c. Pelaksanaan alih teknologi, perekayasaan dan penyediaan fasilitas sarana usaha industri
- d. Pelaksanaan pendampingan teknis di bidang aneka industri dan kerajinan
- e. Pelaksanaan pengujian bahan baku keramik
- f. Pelaksanaan dukungan teknis kerjasama pengembangan teknis aneka industri dan kerajinan dengan instansi terkait
- g. Pelaksanaan dukungan gelar produk aneka insustri dan kerajinan
- h. Pelaksanaan ketatausahaan
- i. Pelaksanaan pelayanan masyarakat
- j. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan
- k. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kewajiban hukum terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan publik kepada seluruh warga negara dan masyarakat. Hal ini mencakup semua lembaga negara, badan usaha, dan lembaga swasta yang memberikan pelayanan publik kepada warga negara sesuai dengan ketentuan hukum, serta badan hukum lain yang memberikan pelayanan publik kepada warga negara.

Ruang lingkup layanan publik meliputi layanan barang dan jasa publik serta layanan administratif yang diatur oleh undang-undang. Ruang lingkup tersebut mencakup pendidikan, pekerjaan, bisnis, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Hasil survei kepuasan masyarakat di UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya pada tahun 2024 menunjukkan bahwa semua jenis layanan diminati, dengan 60 responden.

Berdasarkan hasil survei untuk setiap elemen, nilai-nilai berikut ini ditentukan untuk setiap pelatihan teknis dalam aksesoris:

**Tabel 1.** Rata-Rata Nilai Per Unsur Pelayanan Pelatihan Teknis Pembuatan Aksessoris

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Pelayanan Fasilitas	4,65
2	Lokasi Pelaksanaan	3,5
3	Pengaturan Ruangan Kegiatan	4,2
4	Waktu Pelaksanaan Kegiatan	4,25
5	Penyampaian Materi	4,15
6	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	4,7

7	Penyelenggara Kegiatan	4,75
---	------------------------	------

Untuk menentukan nilai indeks layanan, perhitungan dilakukan sebagai berikut:

**Tabel 2.** Nilai Indeks Pelayanan Pelatihan Teknis Pembuatan Aksessoris

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN	BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	NILAI RATA - RATA TRTIMBANG
1	4,65	0,14	0,65
2	3,5	0,14	0,49
3	4,2	0,14	0,59
4	4,25	0,14	0,60
5	4,15	0,14	0,58
6	4,7	0,14	0,66
7	4,75	0,14	0,68
TOTAL NILAI INDEKS			4,24

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat di simpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar

$$\begin{aligned} &= 4,24 \times 25 \\ &= 106 \end{aligned}$$

b. Mutu Pelayanan = A

c. Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

Berdasarkan nilai rata-rata yang disebutkan di atas, diperoleh Indeks Kepuasan sebesar 4,24. Hasil perhitungan tersebut menghasilkan Indeks Tingkat Layanan setelah dikonversi sebesar 106 poin. Dari hasil UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya untuk tahun 2024, jelas bahwa kualitas layanan yang diberikan sangat baik.

Berdasarkan hasil survei untuk setiap elemen, nilai-nilai berikut ini ditentukan untuk setiap pelatihan teknis dalam resin:

**Tabel 3.** Rata-Rata Nilai Per Unsur Pelayanan Pelatihan Resin

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Pelayanan fasilitas	4,5
2	Lokasi pelaksanaan	3,7
3	Pengaturan ruangan	4,2
4	Waktu pelaksanaan	4,3
5	Materi yang di sampaikan	4,25
6	Kebersihan dan kenyamanan tempat	4,5
7	Penyelenggaraan kegiatan	4,6

Untuk menentukan nilai indeks layanan, perhitungan dilakukan sebagai berikut:

**Tabel 4.** Nilai Indeks Pelayanan Pelatihan Resin

No	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot Nilai Rata2 Tertimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	4,5	0,14	0,64
2	3,7	0,14	0,53
3	4,2	0,14	0,60
4	4,3	0,14	0,61
5	4,25	0,14	0,61
6	4,5	0,14	0,64

7	4,6	0,14	0,66
	TOTAL NILAI INDEKS		4,29

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat di simpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar

$$= 4,29 \times 25$$

$$= 107,25$$

b. Mutu Pelayanan

$$= A$$

c. Kinerja Unit Pelayanan

= Sangat Baik

Berdasarkan nilai rata-rata yang disebutkan di atas, diperoleh Indeks Kepuasan sebesar 4,29. Hasil perhitungan tersebut menghasilkan Indeks Tingkat Layanan setelah dikonversi sebesar 107,25 poin. Dari hasil UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya untuk tahun 2024, jelas bahwa kualitas layanan yang diberikan sangat baik.

Berdasarkan hasil survei untuk setiap elemen, nilai-nilai berikut ini ditentukan untuk setiap pelatihan Digital Marketing:

**Tabel 5.** Rata-Rata Nilai Per Unsur Pelayanan Pelatihan Digital Marketing

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Pelayanan fasilitas	4,75
2	Lokasi pelaksanaan	4,55
3	Pengaturan ruangan	4,55
4	Waktu pelaksanaan	4,7
5	Materi yang di sampaikan	4,8
6	Kebersihan dan kenyamanan tempat	4,7
7	Penyelenggaraan kegiatan	4,8

Untuk menentukan nilai indeks layanan, perhitungan dilakukan sebagai berikut:

**Tabel 6.** Nilai Indeks Pelayanan Pelatihan Digital Marketing

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN	BOBOT NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
1	4,75	0,14	0,68
2	4,55	0,14	0,65
3	4,55	0,14	0,65
4	4,7	0,14	0,67
5	4,8	0,14	0,69
6	4,7	0,14	0,67
7	4,8	0,14	0,69
<b>TOTAL NILAI INDEKS</b>			<b>4,69</b>

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat di simpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar

$$= 4,69 \times 25$$

$$= 117,25$$

b. Mutu Pelayanan

$$= A$$

c. Kinerja Unit Pelayanan

= Sangat Baik

Berdasarkan nilai rata-rata yang disebutkan di atas, diperoleh Indeks Kepuasan sebesar 4,69. Hasil perhitungan tersebut menghasilkan Indeks Tingkat Layanan setelah dikonversi sebesar 117,25 poin. Dari hasil UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya untuk tahun 2024, jelas bahwa kualitas layanan yang diberikan sangat baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Proses pengumpulan, analisis, dan perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) di UPT Aneka Industri dan Kerajinan Surabaya, serta pengumpulan dan analisis data dari kuesioner pelatihan tentang resin dan aksesoris, memberikan pengalaman penting bagi mahasiswa dalam memahami penerapan praktis evaluasi layanan terkait properti. Melalui kegiatan ini, mahasiswa belajar cara mengumpulkan, memproses, dan menganalisis data terkait keberhasilan peserta didik untuk menentukan efektivitas program pembelajaran yang diterapkan. Proses ini tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis seperti pengelolaan data dan penghitungan nilai rata-rata komponen layanan, tetapi juga keterampilan analitis untuk menafsirkan hasil IKM sebagai indikator kualitas layanan individu.

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan, hasil yang sangat baik diperoleh pada tahun 2024, seperti 106 poin untuk kinerja individu di bidang pelatihan aksesoris. Di bidang pelatihan resin, 107,25 poin diberikan, dengan kualitas layanan dinilai sebagai sangat baik. Di bidang pelatihan digital marketing, 117,25 poin diberikan, dan kualitas layanan juga dinilai sebagai sangat baik.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta pelatihan memberikan penilaian positif terhadap kualitas materi dan bahan pelatihan, namun beberapa aspek juga dicatat yang dapat ditingkatkan, seperti durasi pelatihan yang singkat dan persiapan pasca-pelatihan. Melalui kegiatan ini, para peserta tidak hanya memahami pentingnya data sebagai landasan pengambilan keputusan di organisasi nasional, tetapi juga memperoleh wawasan tentang penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti tanggung jawab dan efektivitas, dalam konteks evaluasi program. Oleh karena itu, praktik ini memberikan kontribusi konkret terhadap pemahaman teori evaluasi kebijakan nasional dan implementasi praktisnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmawati. (2025). *Buku Ajar Manajemen Pendidikan: Teori, Konsep, dan Aplikasi Di Dunia Pendidikan*. Umsu press.  
[https://www.google.nl/books/edition/Buku\\_Ajar\\_Manajemen\\_Pendidikan\\_Teori\\_Kon/NFNpEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.nl/books/edition/Buku_Ajar_Manajemen_Pendidikan_Teori_Kon/NFNpEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Munawarah, M., Arlan, A. S., & Sugianor, S. (2025). Kualitas Pelayanan Pada Upt Puskesmas Danau Panggang Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 677–687.
- Nenobais, H., Rachmatsyah, T. H., Tumpal, R., & Nugroho, F. (2025). Optimalisasi Layanan Publik untuk UMKM Berbasis Media, Informasi, dan Teknologi sebagai Pilar Ekonomi Indonesia. *Jurnal Abdi MOESTOPO*, 08(01), 154–163.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. (2018).
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (2017).
- Safitri, D. A. (2022). *Penilaian Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*.
- Sarkati, S., Raudah, S., & Fahmi, Y. (2024). Efektivitas Program Pengembangan Usaha Kecil Menengah (Ukm) Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil/Mikro Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1469–1475.
- Suryaningrum, K., Pangkey, M., & Kiyai, B. (2015). Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Usaha Mikro Kecil Menengah) (Suatu

Studi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil. dan Menegah Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(30), 1–15.  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009).