



BDK SURABAYA

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I

2025



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat

Balai Diklat Keagamaan Surabaya

Disahkan Tanggal: 27 Maret 2025



Kepala Balai Diklat Keagamaan Surabaya

Dr. H. Japar, M. Pd
NIP. 196812311994031026

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji Syukur kehadiran Allah SWT, dan atas karunia, hidayah serta inayah-Nya, Laporan Hasil **Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Keagamaan Surabaya** dapat terselesaikan. Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran persepsi peserta pelatihan terhadap pelayanan yang diterima selama berlangsungnya kegiatan pelatihan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja di Balai Diklat Keagamaan Surabaya.

Panitia **Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Keagamaan Surabaya** mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi sejak pelaksanaan survei hingga penyusunan laporan ini. Segala saran dan masukan sangat diperlukan karena kami menyadari adanya kurang-sempurnaan dalam laporan ini. Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Hasil **Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Keagamaan Surabaya**.

Surabaya, Maret 2025

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	0
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GAMBAR	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1. LATAR BELAKANG	5
1.2. MAKSUD DAN TUJUAN	5
1.3. RUANG LINGKUP	6
1.4. HASIL YANG INGIN DICAPAI	6
BAB II METODE PENGUKURAN	7
2.1. SUMBER DATA	7
2.2. WAKTU DAN TEMPAT	7
2.3. RESPONDEN	7
2.4. KUESIONER	7
2.5. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	8
BAB III HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	10
3.1. PROFIL RESPONDEN	10
3.2. HASIL PERHITUNGAN IKM	14
3.3. EVALUASI UNSUR TERLEMAH	20
3.4. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN	21
BAB 4 PENUTUP	23
4.1. KESIMPULAN	23
4.2. REKOMENDASI	23
LAMPIRAN	24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Konversi, Mutu Layanan, Kinerja Unit Pelayanan	8
Tabel 3.1. Pelatihan yang Dilaksanakan Selama Triwulan I Tahun 2025	10
Tabel 3.2. Sebaran Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan.....	13
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan I Tahun 2025.....	14
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan I Tahun 2025 menurut Jenis Pelatihan	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Karakteristik Jenis Kelamin Peserta	11
Gambar 3.2	Karakteristik Pendidikan Terakhir Peserta	12
Gambar 3.3	Karakteristik Peserta PNS dan Non PNS/PPPK	12
Gambar 3.4	Karakteristik Kelompok Usia Peserta	13
Gambar 3.5	Indeks Kepuasan Unsur Persyaratan	15
Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	16
Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Waktu Penyelesaian	17
Gambar 3.8	Indeks Kepuasan Biaya/Tarif	17
Gambar 3.9	Indeks Kepuasan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	18
Gambar 3.10	Indeks Kepuasan Kompetensi Pelaksana	18
Gambar 3.11	Indeks Kepuasan Perilaku Pelaksana	19
Gambar 3.12	Indeks Kepuasan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	19
Gambar 3.13	Indeks Kepuasan Sarana dan Prasarana	20
Gambar 3.14	Perbandingan Nilai IKM Berdasarkan Nilai Unsurnya	21
Gambar 3.15	Visualisasi Saran dan Kritik Peserta Pelatihan	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah pusat melalui UU No 25 Tahun 2009 menghimbau seluruh unit penyelenggara pelayanan publik di daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang selama ini dilakukan. Pelaksanaan undang-undang tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan diperbarui dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya. Tujuan dilaksanakannya survei ini yaitu untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada masa mendatang.

Oleh karena itu, pada tahun 2025 Balai Diklat Keagamaan Surabaya melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelatihan. Kegiatan ini dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan dengan menetapkan langkah-langkah strategis berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh. Pelaksanaan kegiatan ini merupakan bentuk komitmen yang kuat dari Balai Diklat Keagamaan Surabaya guna menjalankan amanah pemerintah demi terwujudnya pelayanan yang prima di semua unit pelayanan.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Secara umum maksud dan tujuan dilaksanakannya penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya selama pelatihan berlangsung. Kegiatan survei kepuasan masyarakat sekaligus menjadi wadah penyerap aspirasi peserta baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

1.3. RUANG LINGKUP

Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama bulan Maret tahun 2025 karena layanan pelatihan di BDK Surabaya baru diberikan pada kurun waktu tersebut. Unsur yang diukur meliputi sembilan unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kesembilan unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
- c. Waktu Penyelesaian;
- d. Biaya/ Tarif;
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
- f. Kompetensi Pelaksana;
- g. Perilaku Pelaksana;
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;
- i. Sarana dan Prasarana.

1.4. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya selama berlangsungnya pelatihan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh peserta, serta saran-saran peserta untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1. SUMBER DATA

Populasi target dalam kegiatan ini adalah peserta yang mengikuti pelatihan dari BDK Surabaya dalam periode waktu Bulan Maret 2025. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *voluntary response sampling* yaitu penentuan sampel yang terdiri dari *self-chosen respondent*. Dalam arti lain, para responden secara sukarela mengambil bagian dalam studi penelitian untuk berbagi pendapat mereka tentang topik yang sedang dibahas. Teknik ini dipilih atas pertimbangan kemudahan dan efisiensi waktu. Data yang dikumpulkan adalah data primer dengan metode pengumpulan data berupa survei secara *online* via *google form* dengan jenis data kuantitatif dan kualitatif.

2.2. WAKTU DAN TEMPAT

Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya dilaksanakan selama satu bulan yakni Maret 2025. Survei dilaksanakan secara *online* di tempat pelatihan masing-masing. Peserta menjawab pertanyaan yang diajukan melalui *goggle form*. Kuesioner survei dapat diakses melalui tautan berikut:

<https://bit.ly/kepuasan2025>

2.3. RESPONDEN

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah peserta dan alumni pelatihan yang diadakan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya dalam periode waktu Maret 2025. Responden dipilih secara acak (*random sampling*) dan untuk menghindari bias, responden yang dipilih ialah mereka yang sedang melakukan atau telah melakukan pelatihan dalam waktu referensi survei berlangsung.

2.4. KUESIONER

Kuesioner dipilih sebagai alat bantu Penyusunan Indeks Kepuasan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti yang telah disebutkan dalam Bab I.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : berisi identitas/data responden yang terdiri atas: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pangkat/golongan.

Bagian II : berisi pendapat responden tentang pelayanan yang memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan pada Balai Diklat Keagamaan Surabaya.

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi:

- 1 = Tidak (Optional: Mudah/ Sesuai/ Tepat/ Mampu, dll);
- 2 = Cukup (Optional: Mudah/ Sesuai/ Tepat/ Mampu, dll);
- 3 = Optional: Mudah/ Sesuai/ Tepat/ Mampu, dll;
- 4 = Sangat (Optional: Mudah/ Sesuai/ Tepat/ Mampu, dll)

2.5. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Form yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, yaitu dengan cara:

- a. Membuat *scoring*/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai 4.
- b. Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 15 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- c. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

- d. Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai dengan 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

Berikut ini merupakan Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Konversi, Mutu Layanan, Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Penilaian persepsi sangat penting dalam mengukur hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Dalam membaca interval hingga penilaian kinerja pelayanan, tabel nilai persepsi dapat memandu masyarakat dalam menyimpulkan kinerja pelayanan suatu institusi. Sehingga baik institusi maupun masyarakat nantinya dapat memberikan sumbangsih saran, pendapat hingga kritikan yang membangun.

Analisis kualitatif dilakukan dengan metode visualisasi *WordCloud*. Metode ini bekerja dengan cara melakukan *plotting* pada kata-kata yang sering muncul dalam sebuah dokumen lalu dilakukan representasi grafis pada sebuah dokumen di ruang dua dimensi. Frekuensi dari kata yang sering muncul ditunjukkan dengan besar kecilnya ukuran huruf kata tersebut. Melalui metode ini, sentimen pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dapat diperkirakan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. PROFIL RESPONDEN

Selama Bulan Maret 2025, BDK Surabaya telah melaksanakan 12 Angkatan Pelatihan. Pelatihan-pelatihan ini dilaksanakan dalam pola campuran melalui Pelatihan di Wilayah Kerja. Berikut adalah pelatihan yang diselenggarakan selama Bulan Maret 2025 oleh BDK Surabaya.

Tabel 3.1. Pelatihan yang Dilaksanakan Selama Triwulan I Tahun 2025

No	Nama Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan	Jenis Pelatihan	Pola Pelatihan
1	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Kediri	4 - 14 Maret 2025	Pelatihan Administrasi	PDWK Campuran
2	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Nganjuk	4 - 14 Maret 2025	Pelatihan Administrasi	PDWK Campuran
3	Pelatihan Manajemen Kemasjidan Kab. Magetan	4 - 14 Maret 2025	Pelatihan Teknis Keagamaan	PDWK Campuran
4	Pelatihan IKM Pembelajaran Berdiferensiasi Kab. Jombang	4 - 14 Maret 2025	Pelatihan Teknis Pendidikan	PDWK Campuran
5	Pelatihan IKM Literasi MI Kab. Mojokerto	4 - 14 Maret 2025	Pelatihan Teknis Pendidikan	PDWK Campuran
6	Pelatihan IKM Literasi MI Kab. Pasuruan	4 - 14 Maret 2025	Pelatihan Teknis Pendidikan	PDWK Campuran
7	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Madiun	10 - 21 Maret 2025	Pelatihan Administrasi	PDWK Campuran
8	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Malang	10 - 21 Maret 2025	Pelatihan Administrasi	PDWK Campuran
9	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Ponorogo	10 - 21 Maret 2025	Pelatihan Teknis Pendidikan	PDWK Campuran
10	Pelatihan Kerukunan Umat Beragama Kab. Ngawi	10 - 21 Maret 2025	Pelatihan Teknis Keagamaan	PDWK Campuran
11	Pelatihan IKM Raudlatul Athfal Kab. Sidoarjo	10 - 21 Maret 2025	Pelatihan Teknis Pendidikan	PDWK Campuran
12	Pelatihan IKM Pembelajaran Berdiferensiasi Kab. Gresik	10 - 21 Maret 2025	Pelatihan Teknis Pendidikan	PDWK Campuran

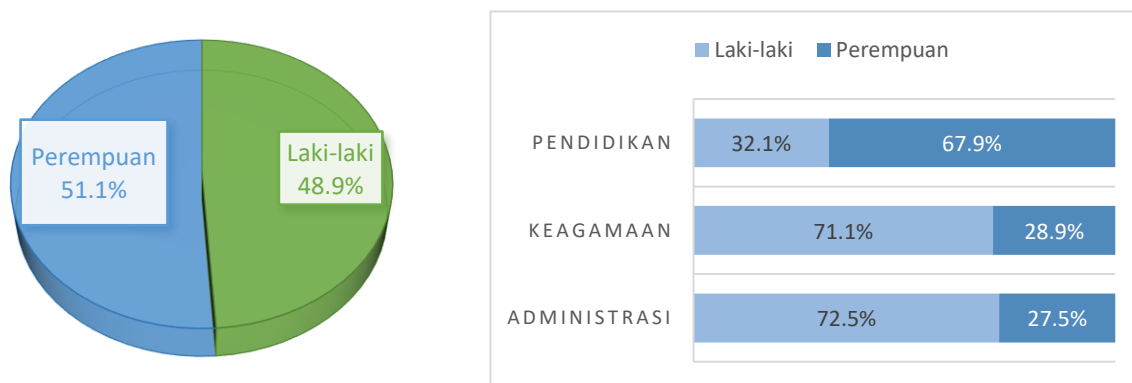
Partisipasi responden dalam survei triwulan pertama ini mencapai **40 responden** untuk Pelatihan Tenaga Administrasi; sebanyak **106 responden** untuk Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan; serta sebanyak **38 responden** untuk Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan.

Sampel minimal yang harus dipenuhi dalam survei ini adalah sebanyak **167 responden** dengan rincian: **68 responden** untuk Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan; **41 responden** untuk Pelatihan Tenaga Keagamaan, dan **58 responden** untuk Pelatihan Tenaga Administrasi. Dari rincian tersebut, responden untuk Pelatihan Tenaga Administrasi belum mencapai sampel minimal. Sehingga tim pelaksana meningkatkan persentase kelonggaran ketelitian terhadap kesalahan pengambilan sampel dari 10% ke 15% dengan pertimbangan populasi penelitian termasuk dalam jumlah kecil. Dari prosedur tersebut, sampel minimal telah terpenuhi.

Responden tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa kategori responden diantaranya: jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan terakhir, dan pangkat/golongan.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil rekapitulasi, terlihat bahwa tidak ada perbedaan signifikan untuk karakteristik jenis kelamin pada peserta Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan dan Pelatihan Tenaga Administrasi. Peserta laki-laki lebih mendominasi kedua rumpun pelatihan ini sekitar 71% hingga 73%. Sebaliknya, Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan mayoritas diikuti oleh peserta perempuan sekitar 67,92%.



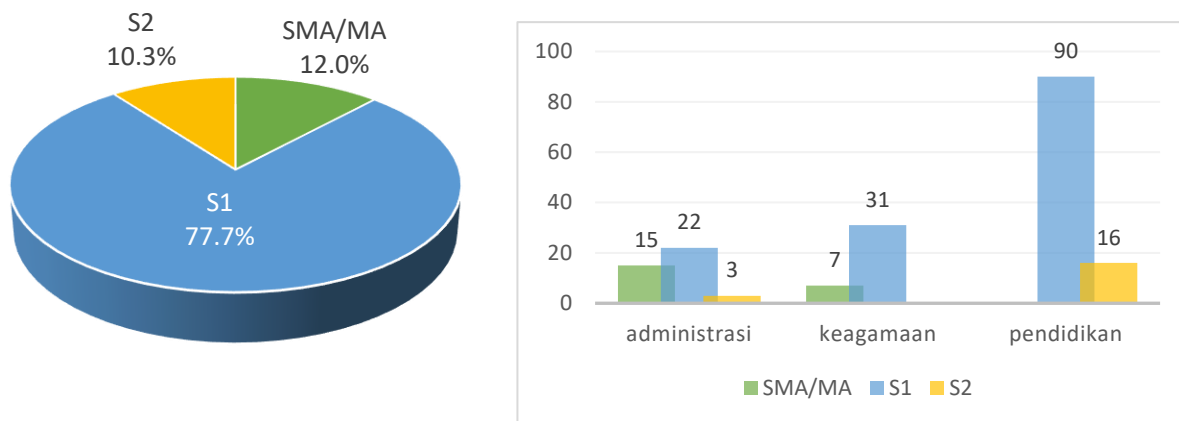
Gambar 3.1 Karakteristik Jenis Kelamin Peserta

Secara umum, partisipasi peserta laki-laki dan perempuan dalam penyelenggaraan pelatihan di BDK Surabaya selama Maret 2025 cenderung seimbang. Berkisar 51,1% untuk peserta perempuan dan 48,9% untuk peserta laki-laki.

2. Pendidikan Terakhir

Sebanyak 88% peserta pelatihan telah menempuh pendidikan tinggi baik jenjang sarjana maupun magister. Sisanya, sebanyak 12% merupakan tamatan SMA/MA. Secara umum, peserta dengan pendidikan terakhir sarjana ada sebanyak 77,7% dan peserta bergelar magister sebanyak 10,3%. Peserta dengan pendidikan sarjana memang mendominasi di seluruh rumpun pelatihan, namun paling banyak tersebar di Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan. Selain itu, responden dengan pendidikan terakhir magister juga paling banyak merupakan peserta Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan. Hal ini sangat dipahami karena peserta pelatihan dari rumpun ini berasal dari unsur guru dengan persyaratan pendidikan minimal dari perguruan tinggi.

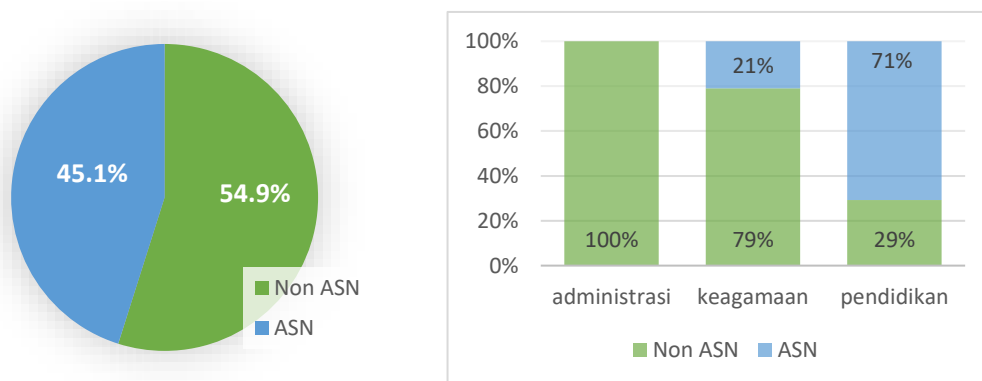
Berbeda halnya dengan Pelatihan Tenaga Administrasi dan Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan yang kepesertaannya berasal dari unsur masyarakat. Masih ada peserta dengan pendidikan terakhir SMA/MA sebanyak 15 orang di Pelatihan Tenaga Administrasi, dan 7 orang di Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan.



Gambar 3.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir Peserta

3. Pangkat/Golongan

Sesuai dengan perjanjian kinerja yang telah disepakati, pada tahun 2025 beberapa pelatihan yang diselenggarakan BDK Surabaya lebih banyak menyasar tokoh masyarakat dan SDM Agama Non ASN. Terutama untuk Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama dan Pelatihan Kerukunan Umat Beragama.



Gambar 3.3 Karakteristik Peserta PNS dan Non PNS/PPPK

Pada bulan Maret 2025, sebanyak 54,9% peserta merupakan Non ASN dan sisanya adalah ASN. Peserta Non ASN lebih banyak tersebar di rumpun Pelatihan Tenaga Administrasi. Seluruh peserta Pelatihan Tenaga Administrasi merupakan Non ASN, sesuai dengan peruntukannya. Senada dengan Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan yang kepesertaannya lebih didominasi oleh Non ASN yakni sebanyak 79%. Di sisi lain, peserta ASN yang terdiri dari PNS dan PPPK lebih

banyak mengikuti Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan yaitu dengan proporsi 71% dari seluruh populasi dalam rumpun pelatihan tersebut.

Sebaran peserta ASN dapat dilihat di tabel 3.2 berikut.

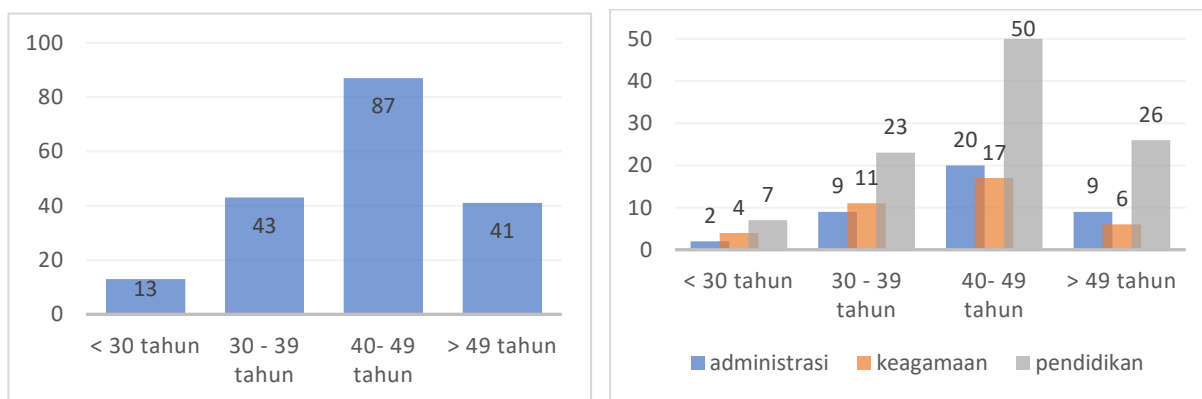
Tabel 3.2. Sebaran Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan

<i>Pangkat/Golongan</i>	<i>administrasi</i>	<i>keagamaan</i>	<i>pendidikan</i>	<i>TOTAL</i>
PPPK IX		6	21	27
Penata Muda - III/a	1		8	9
Penata Muda Tk I - III/b			4	4
Penata - III/c			7	7
Penata Tk I - III/d			26	26
Pembina - IV/a	1		8	9
Pembina Utama Muda - IV/c			1	1
TOTAL	0	8	75	83

Total responden berstatus ASN ada sebanyak 83 orang. Peserta yang mendominasi adalah PPPK golongan IX sebanyak 27 orang dan PNS Golongan III/d berjumlah 26 orang. Sisanya, merupakan PNS yang tersebar di golongan lain sesuai yang ditampilkan dalam tabel 3.2. Seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa tidak ada peserta PNS yang mengikuti Pelatihan Tenaga Administrasi. Sebanyak 8 orang responden ASN dari Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan, dan 75 orang responden ASN dari Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan.

4. Kelompok Usia

Berdasarkan gambar 3.4 tampak bahwa peserta dalam kelompok usia 40-49 tahun adalah kelompok yang mendominasi. Dari total responden, 87 orang di antaranya adalah peserta berusia dalam rentang 40 hingga 49 tahun. Selain itu, golongan yang juga cukup banyak berpartisipasi dalam pelatihan adalah peserta dalam kelompok usia 30-39 tahun, yakni sebanyak 43 orang dari total responden. Sisanya, adalah golongan berusia di atas 49 tahun dan di bawah 30 tahun masing-masing sebanyak 41 orang dan 13 orang. Kelompok usia 40-49 tahun tampaknya juga mendominasi di seluruh rumpun pelatihan.



Gambar 3.4 Karakteristik Kelompok Usia Peserta

3.2. HASIL PERHITUNGAN IKM

Dalam kurun waktu Bulan Maret 2025, Balai Diklat Keagamaan Surabaya telah menyelenggarakan 12 angkatan pelatihan melalui pola PDWK Campuran. Selama pelatihan tersebut berlangsung, dilakukan survei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut akan dijelaskan hasil penghitungan IKM baik secara umum maupun spesifik.

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan I Tahun 2025

UNSUR	IKM	Konversi	Mutu	Kinerja Unsur
Persyaratan;	3,69	92,32	A	Sangat Baik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;	3,79	94,84	A	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian;	3,66	91,51	A	Sangat Baik
Biaya/ Tarif;	4,00	100,00	A	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;	3,84	96,06	A	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana;	3,85	96,20	A	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana;	3,77	94,20	A	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;	3,63	90,63	A	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana.	3,62	90,42	A	Sangat Baik
NILAI IKM	3,76			
KONVERSI IKM	94,02			
MUTU PELAYANAN	A			
KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik			

Dalam periode triwulan I tahun 2025, Balai Diklat Keagamaan Surabaya mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,76. Angka ini mengindikasikan bahwa kinerja unit pelayanan yang diberikan pada pengguna layanan pelatihan termasuk dalam kategori “Sangat Baik” (mutu pelayanan A). Rata-rata penilaian yang diberikan oleh peserta pelatihan yaitu 94,02. Dari sembilan unsur yang membangun indeks kepuasan masyarakat, seluruhnya mendapatkan kinerja unsur sangat baik. Terutama pada unsur biaya/tarif yang memperoleh penilaian sempurna.

Ketiga rumpun pelatihan mendapatkan mutu layanan A (sangat baik) dengan perolehan IKM sebesar 3,77 untuk pelatihan tenaga teknis pendidikan, IKM sebesar 3,76 untuk pelatihan tenaga teknis keagamaan, dan IKM sebesar 3,72 untuk pelatihan tenaga administrasi. Indeks kepuasan untuk masing-masing unsur dapat dilihat di Tabel 3.4. Di ketiga rumpun pelatihan, Biaya/Tarif adalah unsur yang paling tinggi indeks kepuasannya.

Untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah, tampak perbedaan di masing-masing rumpun pelatihan. Pada pelatihan tenaga administrasi, sarana dan prasarana menjadi unsur dengan nilai kepuasan terendah yakni 3,50 dan merupakan satu-satunya unsur yang memperoleh nilai mutu layanan B. Berbeda halnya dengan pelatihan tenaga teknis pendidikan, penanganan aduan saran dan masukan merupakan unsur yang memperoleh nilai kepuasan paling rendah yaitu sebesar 3,60. Meski begitu mutu layanan untuk unsur ini masih termasuk dalam kategori sangat baik (A). Sedangkan, persyaratan menjadi unsur yang paling rendah nilai kepuasannya pada pelatihan tenaga teknis keagamaan. Nilainya berkisar pada 3,61 dan masih termasuk dalam kategori mutu layanan A.

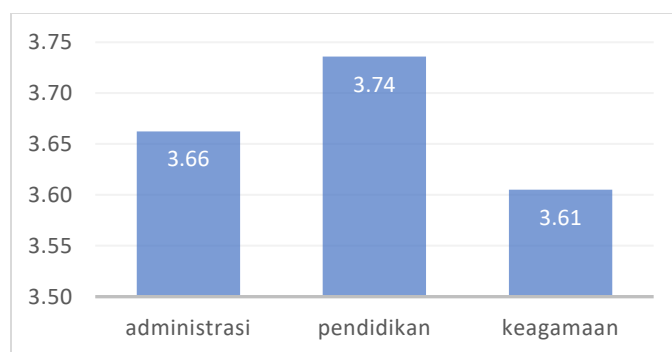
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan I Tahun 2025 menurut Jenis Pelatihan

UNSUR	Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan		Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan		Pelatihan Tenaga Teknis Administrasi	
	IKM	Mutu	IKM	Mutu	IKM	Mutu
Persyaratan;	3,74	A	3,61	A	3,66	A
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;	3,84	A	3,74	A	3,73	A
Waktu Penyelesaian;	3,67	A	3,63	A	3,68	A
Biaya/ Tarif;	4,00	A	4,00	A	4,00	A
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;	3,86	A	3,79	A	3,85	A
Kompetensi Pelaksana;	3,87	A	3,83	A	3,81	A
Perilaku Pelaksana;	3,77	A	3,80	A	3,74	A
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;	3,60	A	3,76	A	3,55	A
Sarana dan Prasarana.	3,63	A	3,70	A	3,50	B
NILAI IKM	3,77		3,76		3,72	
KONVERSI IKM	94,36		94,03		93,10	
MUTU PELAYANAN	A		A		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik		Sangat Baik		Sangat Baik	

Sembilan unsur yang membangun indeks kepuasan masyarakat akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan pelayanan ditinjau dari aspek persyaratan teknis dan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mengikuti pelatihan serta kemudahan memahami informasi mengenai persyaratan pelatihan. Berdasarkan hasil survei selama triwulan I, persyaratan pelayanan masuk kategori baik dengan nilai IKM sebesar 3,69. Hal ini dapat dilihat dari indikator kemudahan dalam persyaratan serta kemudahan dalam mendapatkan informasi persyaratan mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya. Jika dikonversikan ke dalam skala 100, nilai kepuasan bagi unsur persyaratan adalah sebesar 92,32 dan termasuk dalam mutu pelayanan A.

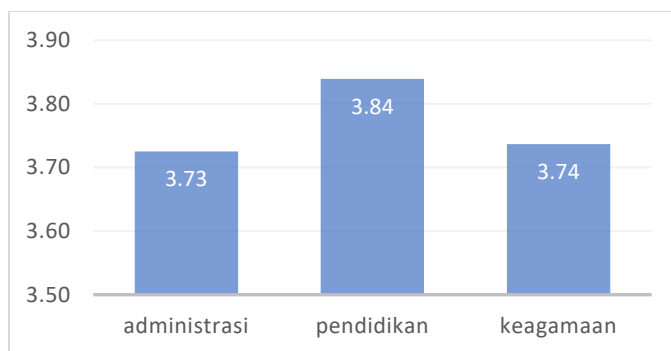


Gambar 3.5 Indeks Kepuasan Unsur Persyaratan

Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan mendapatkan indeks kepuasan paling tinggi dibanding rumpun pelatihan lainnya yakni sebesar 3,74 untuk unsur persyaratan. Posisi kedua ditempati oleh Pelatihan Tenaga Administrasi dengan selisih 0,8 poin, yakni indeks kepuasan mencapai 3,66. Sedangkan Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan hanya mencapai indeks kepuasan 3,61. Nilai ini paling rendah dibanding dua rumpun pelatihan lainnya. Meski begitu, secara umum masing-masing rumpun pelatihan masuk dalam kategori kinerja baik untuk unsur persyaratan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Indikator dalam sistem, mekanisme, dan prosedur adalah kemudahan mengikuti alur prosedur selama pelatihan berlangsung. Unsur prosedur pelayanan memenuhi kategori **Sangat Baik** dengan nilai IKM sebesar 3,79 atau setara dengan nilai 94,84. Seluruh rumpun pelatihan dinilai lebih dari 3,7. Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan masih menjadi rumpun pelatihan dengan nilai kepuasan tertinggi untuk unsur ini, yaitu 3,84. Disusul oleh pelatihan tenaga teknis keagamaan yang dinilai sebesar 3,74. Berselisih tipis, pelatihan tenaga administrasi mendapatkan nilai kepuasan sebesar 3,73.

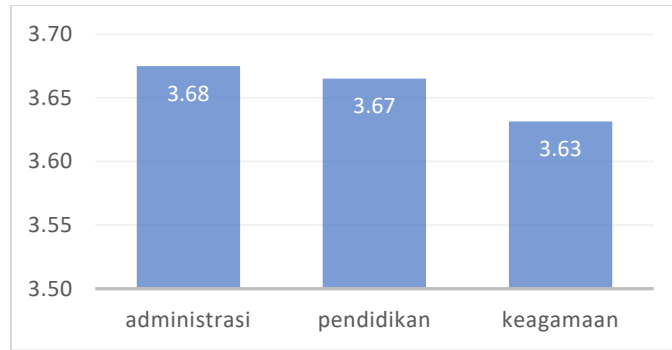


Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Secara umum, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan mutu pelayanan A atau kinerja unsur sangat baik. Kinerja sangat baik ini dapat dicapai mengingat pelatihan yang diadakan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya selalu dilengkapi petunjuk pelaksanaan yang menginformasikan tata tertib selama pelatihan berlangsung termasuk seragam, hak dan kewajiban peserta, serta jadwal kegiatan. Predikat kinerja sangat baik yang diperoleh pada periode ini diharapkan dapat dipertahankan dengan melakukan monitoring serta perbaikan yang simultan pada sistem, mekanisme, dan prosedur pelatihan secara menyeluruh.

3. Waktu Penyelesaian

Indikator dalam waktu pelayanan mencakup ketepatan waktu dan kesesuaian dengan jadwal yang diberikan. Dua indikator tersebut membentuk unsur waktu pelayanan dan memenuhi kategori sangat baik dengan nilai IKM mencapai 3,66. Dilihat dari gambar 3.7, Pelatihan Tenaga Administrasi adalah yang paling tinggi nilai indeks kepuasannya yakni 3,68. Disusul oleh Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan dengan indeks kepuasan 3,67 dan indeks kepuasan sebesar 3,63 diperoleh Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan.

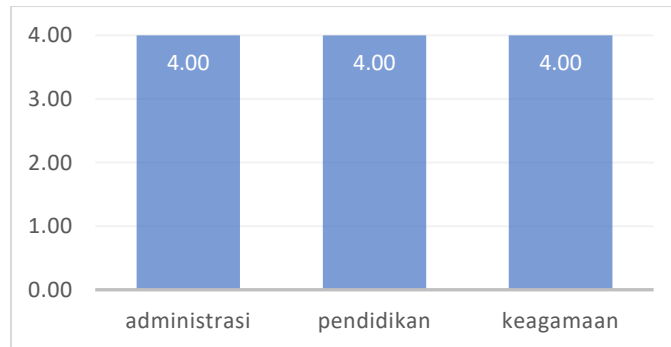


Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Waktu Penyelesaian

Meski telah mendapat mutu layanan sangat baik, unsur waktu penyelesaian menjadi *bottom 3* atau peringkat tiga terbawah dalam penilaian kepuasan triwulan I tahun 2025. Dengan demikian, Balai Diklat Keagamaan Surabaya perlu memperhatikan ketepatan waktu pelatihan serta kesesuaiannya dengan jadwal kegiatan agar Indeks Kepuasan Masyarakat dapat terus meningkat.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif pelayanan yang dibebankan kepada peserta dalam rangka mengikuti Pelatihan di Wilayah Kerja (PDWK) adalah 0 (nol) rupiah atau gratis. Indikator dari unsur biaya/tarif ini adalah ada atau tidaknya pungutan liar (pungli) selama pelatihan berlangsung. Pada triwulan I tahun 2025, unsur biaya mendapatkan IKM sempurna sebesar 4,00 untuk seluruh rumpun pelatihan. Nilai sempurna ini sekaligus menjadi bukti bahwa BDK Surabaya anti gratifikasi dan melakukan penyerapan anggaran sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

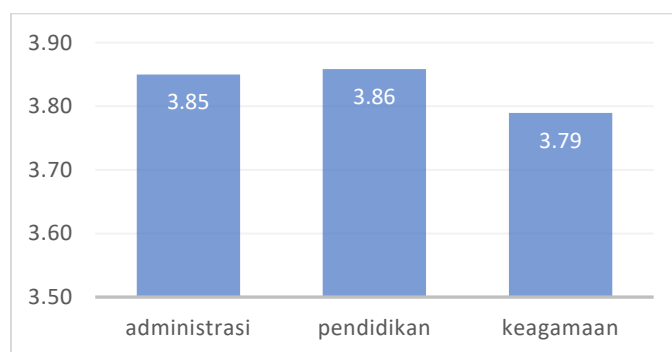


Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Biaya/Tarif

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan pelatihan yang diadakan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, sehingga hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh peserta tidak mengalami perbedaan. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil IKM yang menjelaskan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dikategorikan sangat baik

dengan nilai IKM sebesar 3,84 atau setara dengan 96,06. Nilai ini mengantarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan ke dalam kategori mutu pelayanan A atau kinerja unsur **Sangat Baik**.

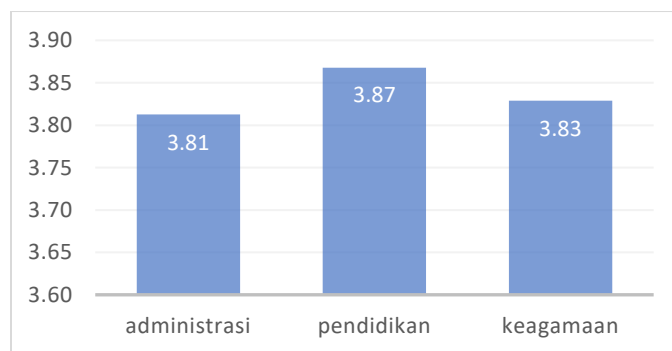


Gambar 3.9 Indeks Kepuasan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Ketiga rumpun pelatihan seluruhnya masuk kategori sangat baik dengan perolehan indeks kepuasan di atas 3,70. Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan dinilai berkinerja sangat baik dengan indeks kepuasan sebesar 3,79. Pelatihan Teknis Pendidikan merupakan yang tertinggi perolehan indeks kepuasannya yakni dalam kisaran 3,86. Berselisih tipis dengan Pelatihan Tenaga Administrasi yang mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,85. Perolehan indeks kepuasan yang cenderung tinggi ini menunjukkan bahwa BDK Surabaya telah memberikan layanan yang sesuai dengan SOP.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam hal ini adalah apakah panitia penyelenggara memiliki tingkat keahlian dan keterampilan yang baik, sehingga proses dalam memberikan informasi dan menyelesaikan pelayanan kepada peserta dapat berjalan lebih baik dan cepat.

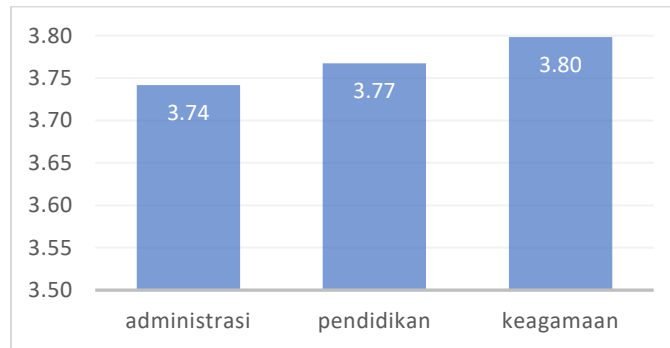


Gambar 3.10 Indeks Kepuasan Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil survei, peserta pelatihan memberikan nilai untuk unsur ini sebesar 3,85 sehingga termasuk dalam mutu pelayanan A dan kinerja unsur **Sangat Baik**. Kompetensi pelaksana termasuk dua unsur tertinggi dalam penilaian kepuasan periode ini. Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan memperoleh indeks kepuasan yang paling tinggi daripada rumpun yang lain, yaitu sebesar 3,87. Disusul oleh Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan dengan perolehan indeks kepuasan sebesar 3,83 dan Pelatihan Tenaga Administrasi dengan indeks kepuasan sebesar 3,81.

7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam hal ini adalah panitia penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada peserta sudah bertindak adil, sopan, dan ramah. Berdasarkan indikator tersebut peserta pelatihan memberikan nilai 94,20 atau setara dengan indeks 3,77 dan masuk dalam kategori kinerja unsur sangat baik.

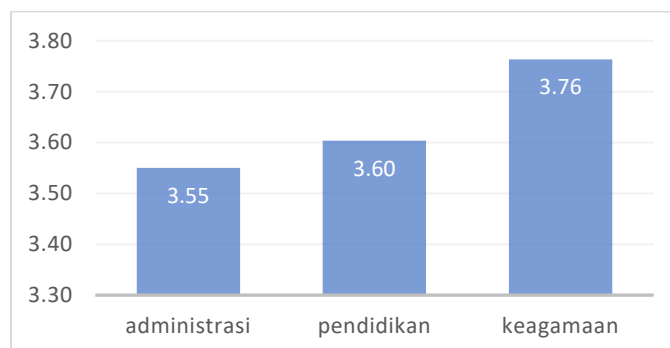


Gambar 3.11 Indeks Kepuasan Perilaku Pelaksana

Jika dilihat berdasarkan rumpunnya, perilaku pelaksana Pelatihan Teknis Keagamaan lebih unggul daripada dua rumpun pelatihan yang lain yakni dengan perolehan indeks kepuasan sebesar 3,80. Selisih 0,03 poin, Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan menyusul di posisi kedua dengan indeks kepuasan sebesar 3,77. Sedangkan Pelatihan Tenaga Administrasi mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,59.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan selama berlangsungnya pelatihan telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, sehingga setiap pengaduan dan tindak lanjut yang diberikan kepada peserta sudah dapat dirasakan dampak perubahannya. Kesesuaian ini dapat dilihat dari nilai IKM yang mencapai 90,63 atau setara dengan indeks sebesar 3,63. Dengan ini, unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapat mutu pelayanan A atau berkinerja sangat baik.



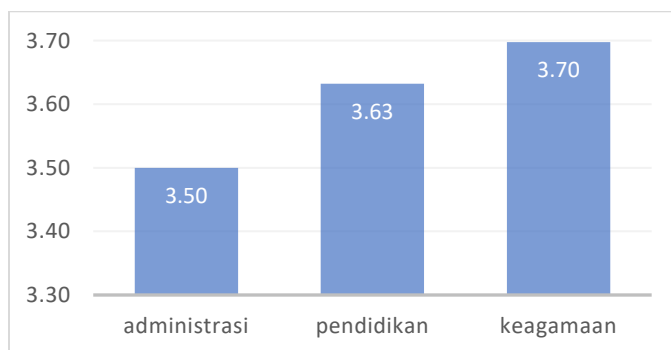
Gambar 3.12 Indeks Kepuasan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Nilai IKM Pelatihan Teknis Keagamaan berhasil melampaui Pelatihan Teknis Pendidikan sekitar 0,16 poin. Sedangkan Pelatihan Teknis Pendidikan berhasil mengungguli Pelatihan Teknis Administrasi sebesar 0,05 poin. Untuk unsur Penanganan Pengaduan, Pelatihan Teknis

Keagamaan mendapatkan Indeks Kepuasan sebesar 3,76, Pelatihan Teknis Pendidikan mendapatkan Indeks Kepuasan sebesar 3,60, sedangkan Pelatihan Administrasi yang mendapatkan indeks kepuasan terendah yaitu sebesar 3,55. Secara umum, kinerja unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan masuk dalam kategori sangat baik. Meski begitu, unsur ini termasuk unsur terlemah dengan perolehan indeks kepuasan dua terbawah dibandingkan unsur-unsur yang lain. Dalam memperhatikan hal ini, BDK Surabaya diharapkan dapat lebih responsif dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan.

9. Sarana dan Prasarana

Indikator untuk sarana dan prasarana mencakup ketersediaan fasilitas dan kualitas fasilitas yang diberikan. Dua indikator tersebut membentuk unsur sarana dan prasarana yang memenuhi kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 3,62. Unsur ini merupakan unsur dengan nilai indeks kepuasan yang paling rendah dari sembilan unsur yang dinilai. Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan, mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,70, mengungguli Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan sebesar 0,07 poin yang memperoleh indeks kepuasan sebesar 3,63. Pelatihan Tenaga Administrasi 0,13 poin lebih rendah dibanding Pelatihan Tenaga Pendidikan yakni sebesar 3,50.

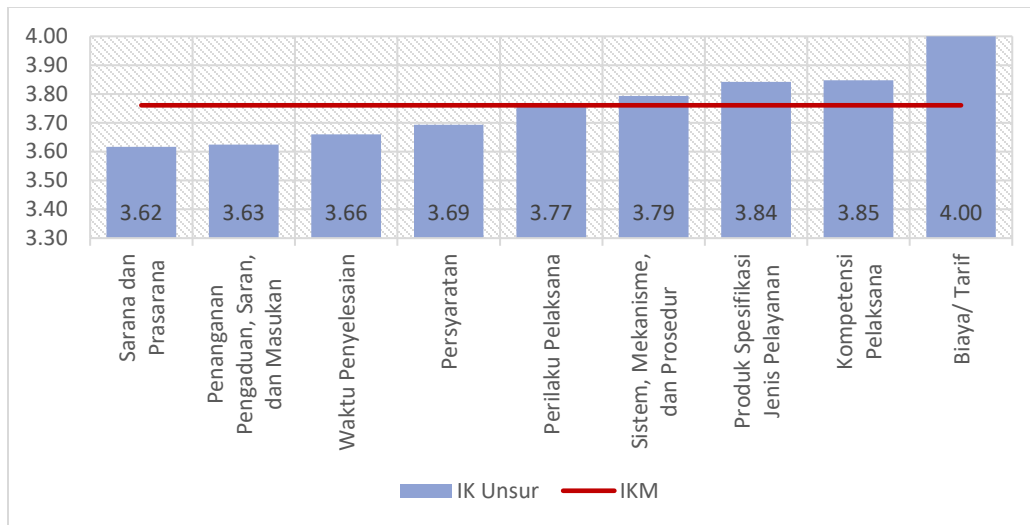


Gambar 3.13 Indeks Kepuasan Sarana dan Prasarana

3.3. EVALUASI UNSUR TERLEMAH

Evaluasi terhadap hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Balai Diklat Keagamaan Surabaya dapat dilakukan dengan mengurutkan dan membandingkan nilai IKM terkecil untuk setiap unsur. Dari Sembilan unsur penyusun indeks kepuasan masyarakat, Balai Diklat Keagamaan Surabaya memiliki empat unsur yang nilainya di bawah IKM rata-rata.

Unsur dengan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana. Unsur terbawah kedua adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Unsur Waktu Penyelesaian menempati posisi ketiga terbawah sedangkan unsur Persyaratan menduduki posisi terendah keempat. Empat unsur inilah yang seluruhnya memiliki nilai di bawah IKM rata-rata. Keempat unsur tersebut perlu mendapatkan prioritas perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya dapat menjadi lebih baik lagi sesuai harapan dari pengguna layanan atau masyarakat.



Gambar 3.14 Perbandingan Nilai IKM Berdasarkan Nilai Unsurnya

Lebih jauh, hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa unsur penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan selalu masuk dalam kelompok unsur dengan indeks kepuasan terendah jika dilihat rekam jejaknya sejak tahun-tahun sebelumnya. Sudah selayaknya BDK Surabaya memberikan perhatian penuh untuk pengaduan-pengaduan dan saran masukan yang diberikan oleh pengguna layanan pelatihan serta memberikan tindak lanjut yang nyata untuk hal tersebut.

3.4. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan BDK Surabaya juga memfasilitasi peserta pelatihan untuk menuangkan ide pemikirannya melalui “kotak saran” yang tersedia dalam formulir survei. Berikut ini telah disusun *wordcloud* yang merepresentasikan tanggapan peserta pelatihan terhadap layanan yang diberikan oleh BDK Surabaya sehingga dapat digunakan untuk menganalisis sentimen peserta pelatihan. Perlu dipahami bahwa *wordcloud* menggambarkan frekuensi kata-kata yang dituliskan peserta pelatihan dalam kolom kritik dan saran. Semakin besar kata yang terbentuk di *wordcloud* artinya semakin sering kata itu dituliskan.

Pada gambar 3.15, terlihat bahwa kata “pelatihan”, “sangat”, “lebih”, dan “baik” adalah kata yang tampak lebih besar dibandingkan kata-kata yang lain. Hal ini dapat menggambarkan sentimen peserta pelatihan yang menganggap kualitas pelatihan BDK Surabaya telah sampai di level sangat baik. Atau justru ada harapan peningkatan layanan pelatihan agar menjadi lebih baik. Secara umum, layanan pelatihan yang diberikan oleh BDK Surabaya mendapatkan respon positif dari peserta pelatihan. Hal ini dibuktikan dengan kata “bagus” yang terlihat lebih besar daripada kata-kata yang lain. Kata-kata yang tampak lebih kecil namun juga mewakili respon positif peserta diantaranya “bermanfaat” dan “sangat memuaskan”.

Tampaknya peserta juga menginginkan adanya perbaikan layanan yang diwakili oleh kata “tingkatkan” dan “lebih baik”. Peserta berharap mereka mendapatkan lebih banyak kesempatan mengikuti pelatihan di masa depan. Hal ini diwakili oleh kata “lebih sering”,



Gambar 3.15 Visualisasi Saran dan Kritik Peserta Pelatihan

Dengan demikian, secara kualitatif dapat disimpulkan bahwa peserta pelatihan telah puas dengan layanan yang diberikan oleh BDK Surabaya namun tetap mengharapkan adanya peningkatan kualitas layanan.

Beberapa komentar responden yang menjadi sorotan diantaranya adalah:

1. Evaluasi mengenai kesesuaian jadwal dengan waktu pelaksanaan pelatihan;
2. Evaluasi mengenai pelaksanaan pelatihan daring yang dianggap kurang efektif dari sisi pemahaman peserta;
3. Peningkatan kompetensi narasumber, terutama kompetensi komunikasi dalam proses *knowledge sharing* mengingat peserta pelatihan pada periode ini berasal dari latar belakang yang beragam sehingga bahasa sederhana yang mudah dipahami sangat diperlukan;
4. Untuk kepesertaan pelatihan manajemen masjid, diharapkan dapat terklasifikasi berdasarkan jenis masjid;
5. Untuk kegiatan moderasi beragama, diusulkan ada kegiatan saling mengunjungi tempat ibadah masing-masing agama.

BAB 4

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan dapat menjadi cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna layanan publik (peserta pelatihan).

Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BDK Surabaya pada Triwulan I Tahun 2025 adalah sebesar **3,76** dan masuk dalam kategori **mutu layanan A**.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan adalah sebesar **3,77**. Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,76**. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Pelatihan Tenaga Administrasi adalah sebesar **3,72** dan ketiganya mendapatkan **mutu layanan A**.
3. Unsur **Biaya/Tarif** mendapat nilai IKM tertinggi dibanding unsur lainnya yakni sebesar **4,00**.
4. Unsur **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur terlemah dalam pengukuran kepuasan peserta pelatihan dengan perolehan IKM sebesar **3,62**. Hal ini tentu dapat dijadikan evaluasi bagi panitia penyelenggara dari Balai Diklat Keagamaan Surabaya agar lebih responsif dalam menangani keluhan peserta.

4.2. REKOMENDASI

Beberapa hal yang mungkin dapat diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan pelatihan antara lain:

1. Diperlukan upaya oleh panitia penyelenggara dari Balai Diklat Keagamaan Surabaya untuk meningkatkan kemudahan peserta pelatihan dalam mengajukan keluhan melalui penyediaan media yang mudah diakses oleh peserta pelatihan misalnya dengan memanfaatkan website resmi, telepon, SMS center, dan/atau *e-mail*, serta dapat memfasilitasi peserta pelatihan dalam memberikan penilaian secara langsung untuk setiap pelayanan yang diberikan.
2. Perlu disusun tim penanganan pengaduan yang responsif terhadap keluhan peserta.
3. Meningkatkan akuntabilitas dan komitmen mutu para panitia penyelenggara melalui pemberian pelatihan/diklat pelayanan prima untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja.
4. Diperlukan *monitoring* untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survei

Alur prosedur selama pelatihan berlangsung mudah diikuti * 1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	Persyaratan untuk mengikuti pelatihan yang diadakan BDK Surabaya mudah saya penuhi * 1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Selama proses pelatihan, panitia pelatihan sudah tepat waktu dalam melayani * 1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	Saya dengan mudah mendapatkan informasi mengenai persyaratan untuk mengikuti pelatihan yang diadakan BDK Surabaya * 1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Waktu pelatihan berlangsung sesuai dengan jadwal yang diberikan * 1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	Panitia dari BDK Surabaya sudah cukup jelas dalam memberikan informasi/penjelasan * 1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Hasil pelayanan panitia telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan * 1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	Kemampuan panitia dalam menjelaskan informasi sudah baik * 1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

