



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEAGAMAAN SURABAYA

Jl Ketintang Madya No. 92 Surabaya Telp.(031) 8280116

Email : bdk_surabaya@kemenag.go.id Website: <http://bdksurabaya.kemenag.go.id>

LAPORAN HASIL
PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN
BDK SURABAYA

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan layanan pelatihan, BDK Surabaya meminta peserta pelatihan untuk memberikan evaluasi terhadap widyaiswara/narasumber dan panitia penyelenggara. Evaluasi terhadap widyaiswara dilakukan untuk mengetahui kinerja layanan widyaiswara terkait pembelajaran yang dilaksanakan. Evaluasi oleh peserta mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap. indikator masing-masing aspek disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Indikator Evaluasi terhadap Widyaiswara

No	Aspek	Indikator
1	Pengetahuan	a. Penguasaan materi b. Sistematika penyajian c. Ketercapaian tujuan
2	Keterampilan	a. Kemampuan menyajikan b. Penggunaan metode dan alat bantu pembelajaran c. Mengelola kelas d. Cara menjawab pertanyaan peserta e. Pemberian motivasi
3	Sikap	a. Etika b. Sikap terhadap peserta c. Penggunaan bahasa d. Disiplin waktu e. Kerapihan berpakaian f. Kerja sama (apabila tim)

Penilaian terhadap pelaksanaan pembelajaran dilakukan oleh peserta pelatihan dengan cara memberikan skor pada setiap indikator dengan ketentuan:

1. Rentang skor 0 – 100
2. Kualifikasi nilai berdasarkan rata-rata skor sebagai berikut

Tabel 2. Kualifikasi Nilai Widyaiswara

Kualifikasi	Rentang Nilai
Sangat memuaskan	$90,00 < skor \leq 100$
Memuaskan	$80,00 < skor \leq 90,00$
Cukup memuaskan	$70,00 < skor \leq 80,00$
Tidak memuaskan	$skor < 70$

Evaluasi kinerja layanan panitia dan penyelenggara pelatihan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kinerja panitia dan penyelenggara saat memberikan layanan pelatihan. Evaluasi terhadap penyelenggara pelatihan oleh peserta dinilai untuk aspek kepesertaan, kepanitiaan, dan kurikulum. Indikator untuk setiap aspek yang dinilai tertera pada tabel 3.

Tabel 3. Indikator Evaluasi terhadap Penyelenggara Pelatihan

No	Aspek	Indikator
1	Kepesertaan	a. Penetapan peserta b. Pemanggilan peserta c. Komunikasi dengan peserta
2	Kepanitiaan	a. Pelayanan b. Kedisiplinan c. Kerjasama dengan peserta d. Pelayanan kepada narasumber e. Sikap terhadap peserta f. Konsumsi g. Sarana pelatihan
3	Kurikulum	a. Jadwal pelatihan b. Materi pelatihan c. Manfaat materi pelatihan d. Ekstra kurikuler

Penilaian terhadap penyelenggaraan pelatihan dilakukan oleh peserta pelatihan dengan cara memberikan skor pada setiap indikator dengan ketentuan:

1. Rentang skor 0 – 100
2. Kualifikasi nilai berdasarkan rata-rata skor sebagai berikut

Tabel 4. Kualifikasi Nilai Penyelenggara Pelatihan

Kualifikasi	Rentang Nilai
Sangat memuaskan	$90,00 < skor \leq 100$
Memuaskan	$80,00 < skor \leq 90,00$
Cukup memuaskan	$70,00 < skor \leq 80,00$
Tidak memuaskan	$skor < 70$

B. TUJUAN

Tujuan dilaksanakannya kegiatan ini adalah mengetahui tingkat kepuasan layanan pelatihan di BDK Surabaya.

C. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Evaluasi terhadap widyaiswara dan panitia dilakukan setelah pelatihan berakhir di tempat pelatihan masing-masing.

D. METODE

Peserta memberikan skor untuk masing-masing indikator penilaian melalui *website* SIMDiklat. Skor evaluasi yang diberikan oleh peserta selanjutnya diarahkan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan (peserta pelatihan) dengan menghitung rata-rata antara nilai terhadap widyaiswara dan nilai terhadap panitia.

E. HASIL YANG DICAPAI

Pada triwulan I tahun 2025, BDK Surabaya telah menyelenggarakan 12 angkatan pelatihan dengan rincian 6 angkatan pelatihan tenaga teknis pendidikan, 2 angkatan pelatihan tenaga teknis keagamaan, dan 4 angkatan pelatihan tenaga administrasi. Secara rinci disampaikan dalam tabel 5.

Tabel 5. Pelatihan yang Diselenggarakan BDK Surabaya Triwulan I Tahun 2025

No	Jenis Pelatihan	Nama Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan
1	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	Pelatihan IKM Pembelajaran Berdiferensiasi Kab. Jombang	4 – 14 Maret 2025
		Pelatihan IKM Literasi MI Kab. Mojokerto	
		Pelatihan IKM Literasi MI Kab. Pasuruan	
		Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Ponorogo	10 – 21 Maret 2025
		Pelatihan IKM Raudlatul Athfal Kab. Sidoarjo	
		Pelatihan IKM Pembelajaran Berdiferensiasi Kab. Gresik	
2	Pelatihan tenaga teknis keagamaan	Pelatihan Manajemen Kemasjidan Kab. Magetan	4 – 14 Maret 2025
		Pelatihan Kerukunan Umat Beragama Kab. Ngawi	10 – 21 Maret 2025
3	Pelatihan tenaga administrasi	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Kediri	4 – 14 Maret 2025
		Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Nganjuk	
		Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Madiun	10 – 21 Maret 2025
		Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Malang	

Masing-masing pelatihan telah diberikan penilaian baik untuk widyaiswara dan panitia. Secara umum, baik penilaian terhadap widyaiswara maupun penyelenggara sama-sama mendapatkan penilaian **sangat memuaskan** dari peserta pelatihan. Beberapa pelatihan termasuk dalam kualifikasi **memuaskan** karena skor akhir belum mencapai 90,00 yaitu Pelatihan IKM Raudlatul Athfal Kab. Sidoarjo dan Pelatihan IKM Pembelajaran Berdiferensiasi Kab. Gresik yang merupakan pelatihan tenaga teknis pendidikan. Serta Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Kediri, Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Madiun, dan Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Nganjuk yang merupakan pelatihan tenaga administrasi. Evaluasi untuk masing-masing pelatihan ditabulasikan dalam tabel 6.

Tabel 6. Evaluasi terhadap Widyaiswara dan Penyelenggara Pelatihan BDK Surabaya

Triwulan I Tahun 2025

No	Jenis Pelatihan	Nama Pelatihan	Evaluasi Widyaiswara	Kualifikasi	Evaluasi Panitia	Kualifikasi
1	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	IKM Pembelajaran Berdiferensiasi Kab. Jombang	92,53	Sangat memuaskan	90,24	Sangat memuaskan
		IKM Literasi MI Kab. Mojokerto	95,42	Sangat memuaskan	92,75	Sangat memuaskan
		IKM Literasi MI Kab. Pasuruan	91,36	Sangat memuaskan	90,93	Sangat memuaskan
		Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Ponorogo	93,24	Sangat memuaskan	92,22	Sangat memuaskan
		IKM Raudlatul Athfal Kab. Sidoarjo	88,70	Memuaskan	88,67	Memuaskan
		IKM Pembelajaran Berdiferensiasi Kab. Gresik	89,74	Memuaskan	89,91	Memuaskan
2	Pelatihan tenaga teknis keagamaan	Manajemen Kemasjidan Kab. Magetan	95,42	Sangat memuaskan	94,90	Sangat memuaskan
		Kerukunan Umat Beragama Kab. Ngawi	95,20	Sangat memuaskan	93,39	Sangat memuaskan
3	Pelatihan tenaga administrasi	Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Kediri	86,92	Memuaskan	89,95	Memuaskan
		Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Nganjuk	89,43	Memuaskan	90,93	Memuaskan
		Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Madiun	87,32	Memuaskan	84,59	Memuaskan
		Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Malang	93,20	Sangat memuaskan	90,89	Sangat memuaskan

Jika dibandingkan berdasarkan jenis pelatihan, pada triwulan pertama ini pelatihan tenaga teknis keagamaan adalah pelatihan yang mendapatkan nilai kepuasan tertinggi dibanding jenis pelatihan lain yakni sebesar 94,73 sehingga masuk dalam kualifikasi layanan sangat memuaskan. Berselisih tipis, pelatihan tenaga teknis pendidikan juga memperoleh penilaian sangat memuaskan dari peserta pelatihan dengan nilai kepuasan sebesar 91,31. Berbeda halnya dengan pelatihan tenaga administrasi, pada triwulan pertama ini nilai kepuasan yang diberikan oleh peserta pelatihan belum berhasil menyentuh angka 90,00 tepatnya di 89,95 sehingga masuk dalam kualifikasi layanan memuaskan.

Tabel 7. Nilai Kepuasan Peserta Pelatihan Berdasarkan Jenis Pelatihan

No	Jenis Pelatihan	Rata-rata Nilai Widyaiswara	Rata-rata Nilai Panitia	Nilai Kepuasan Peserta	Kualifikasi
1	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	91,83	90,79	91,31	Sangat memuaskan
2	Pelatihan tenaga teknis keagamaan	95,31	94,15	94,73	Sangat memuaskan
3	Pelatihan tenaga administrasi	89,22	89,09	89,15	Memuaskan

F. KESIMPULAN

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa peserta pelatihan tenaga teknis pendidikan dan pelatihan tenaga teknis keagamaan merasa **sangat puas** atas penyelenggaraan pelatihan yang diberikan. Sedangkan peserta pelatihan tenaga administrasi merasa **puas** dengan layanan pelatihan yang telah diberikan.

Dibuat di Surabaya
Pada tanggal, 27 Maret 2025

Pelaksana Kegiatan