



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Balai Diklat Keagamaan Surabaya



TRIWULAN II
2025



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat
Balai Diklat Keagamaan Surabaya

Disahkan Tanggal: 23 Juni 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-semburnaan 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, Juni 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 13
 - 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..... 25

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Konversi, Mutu Layanan, Kinerja Unit Pelayanan 9

Tabel 3.1. Pelatihan yang Dilaksanakan Selama Triwulan II Tahun 2025 10

Tabel 3.2. Sebaran Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan 13

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan II Tahun 2025 14

Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan II Tahun 2025 berdasarkan 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 ASN dan Non ASN..... 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

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 Triwulan II Tahun 2025 dilaksanakan selama 3 bulan yakni sejak April hingga Juni tahun 2025. 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 yaitu:

- 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 April sampai dengan Bulan Mei Tahun 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 Triwulan kedua tahun 2025 oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya dilaksanakan selama tiga bulan sejak bulan April hingga Juni Tahun 2025 mulai dari pengumpulan data (April-Mei) hingga penyusunan laporan (Juni). Survei dilaksanakan secara *online* di tempat pelatihan masing-masing. Peserta menjawab pertanyaan yang diajukan melalui *google 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 Balai Diklat Keagamaan Surabaya dalam periode waktu April hingga Mei Tahun 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:

$$\frac{1}{9}$$
- c. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\sum (x_i \cdot w_i)}{\sum w_i}$$
- 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:

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.

BAB III

HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. PROFIL RESPONDEN

Selama triwulan kedua tahun 2025, BDK Surabaya telah melaksanakan 17 angkatan pelatihan. Pelatihan-pelatihan ini dilaksanakan dalam pola campuran melalui Pelatihan di Wilayah Kerja. Berikut adalah daftar pelatihan yang dilaksanakan selama triwulan kedua tahun 2025.

Tabel 3.1. Pelatihan yang Dilaksanakan Selama Triwulan II Tahun 2025

No	Nama Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan	Jenis Pelatihan	Pola Pelatihan
1	Pelatihan PPMB Kab. Tuban	14-24 April 2025	Pelatihan tenaga administrasi	PDWK Campuran
2	Pelatihan PPMB Kab. Tulungagung	28 April - 8 Mei 2025	Pelatihan tenaga administrasi	PDWK Campuran
3	Pelatihan PPMB Kab. Bojonegoro	14-24 April 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	PDWK Campuran
4	Pelatihan PPMB Kab. Jember	14-24 April 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	PDWK Campuran
5	Pelatihan IKM Numerasi MI	14-24 April 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	PDWK Campuran
6	Pelatihan PPMB Kab. Trenggalek	28 April - 8 Mei 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	PDWK Campuran
7	Pelatihan PPMB Kab/Kota Blitar	28 April - 8 Mei 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	PDWK Campuran
8	Pelatihan Manajemen Pondok Pesantren Kab. Pacitan	14-24 Mei 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	PDWK Campuran
9	Pelatihan Manajemen Pembelajaran Madin Kab. Bangkalan	19-28 Mei 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	PDWK Campuran
10	Pelatihan Manajemen Pembelajaran Madin Kab. Sampang	19-28 Mei 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	PDWK Campuran
11	Pelatihan Manajemen Pondok Pesantren Kab. Situbondo	19-28 Mei 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan	PDWK Campuran
12	Pelatihan Manajemen Kemasjidan Kab. Lamongan	14-24 April 2025	Pelatihan tenaga teknis keagamaan	PDWK Campuran
13	Pelatihan KUB Kab. Lumajang	21-30 April 2025	Pelatihan tenaga teknis keagamaan	PDWK Campuran
14	Pelatihan Keluarga Sakinah Kab. Banyuwangi	14-24 Mei 2025	Pelatihan tenaga teknis keagamaan	PDWK Campuran
15	Pelatihan Keluarga Sakinah Kab. Sumenep	14-24 Mei 2025	Pelatihan tenaga teknis keagamaan	PDWK Campuran
16	Pelatihan Manajemen Kemasjidan Kab. Bondowoso	14-24 Mei 2025	Pelatihan tenaga teknis keagamaan	PDWK Campuran

17	Pelatihan Kerukunan Umat Beragama Kab. Pamekasan	19-28 Mei 2025	Pelatihan tenaga teknis keagamaan	PDWK Campuran
----	--	----------------	-----------------------------------	---------------

Partisipasi responden dalam survei triwulan pertama ini mencapai **28 responden** untuk Pelatihan Tenaga Administrasi; sebanyak **104 responden** untuk Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan; serta sebanyak **60 responden** untuk Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan.

Sampel minimal yang harus dipenuhi dalam survei ini adalah sebanyak **103 responden** dengan rincian: **39 responden** untuk Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan; **37 responden** untuk Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan, dan **27 responden** untuk Pelatihan Tenaga Administrasi. Dari rincian tersebut diketahui bahwa sampel minimal telah terpenuhi.

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

1. Jenis Kelamin

Dari gambar 3.1 terlihat bahwa peserta laki-laki lebih mendominasi kepesertaan pada periode waktu kali ini. Peserta laki-laki tercatat ada sekitar 65,6% sedangkan peserta perempuan sebanyak 34,4%. Jika diperhatikan lebih rinci, peserta laki-laki memang mendominasi di seluruh rumpun/jenis pelatihan. Pada pelatihan tenaga teknis pendidikan, sebanyak 59,6% adalah peserta laki-laki. Kemudian di pelatihan tenaga teknis keagamaan, sebanyak 76,7% merupakan peserta laki-laki. Dan pada pelatihan tenaga administrasi, peserta laki-laki ada sebanyak 64,3%.

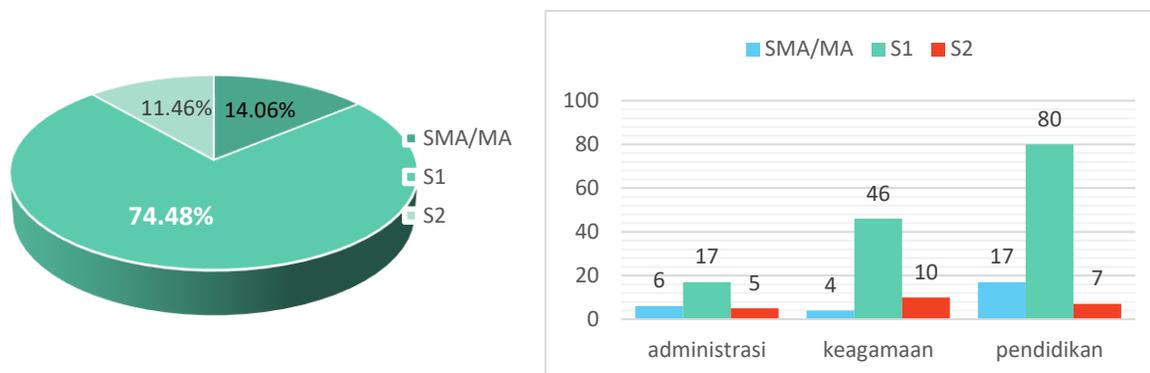


Gambar 3.1 Karakteristik Jenis Kelamin Peserta

2. Pendidikan Terakhir

Sebanyak 85,94% peserta pelatihan telah menempuh pendidikan tinggi baik jenjang sarjana maupun pasca sarjana. Sisanya, sebanyak 14,06% merupakan tamatan SMA/MA. Secara umum, peserta dengan pendidikan terakhir sarjana ada sebanyak 74,48% dan peserta bergelar magister sebanyak 11,46%. Peserta dengan pendidikan sarjana memang mendominasi di seluruh jenis pelatihan, namun paling banyak tersebar di Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan.

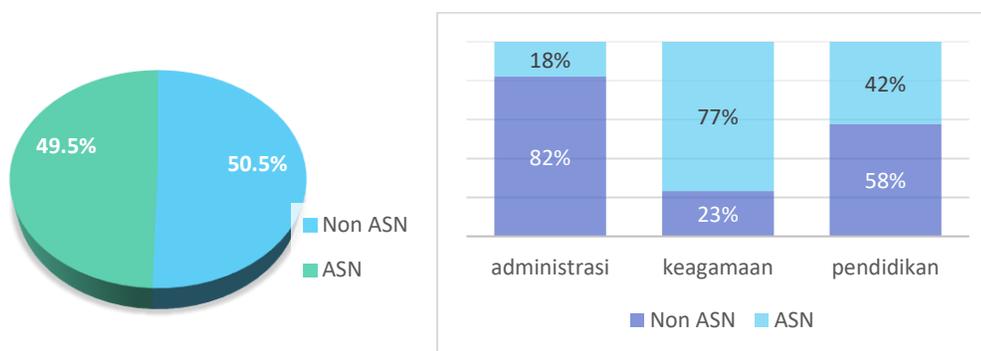
Sedangkan responden dengan pendidikan terakhir pasca sarjana (magister) paling banyak terlihat pada pelatihan tenaga teknis keagamaan, disusul pelatihan tenaga teknis pendidikan, kemudian pelatihan tenaga administrasi. Peserta dengan pendidikan terakhir SMA/MA paling banyak mengikuti pelatihan tenaga teknis keagamaan.



Gambar 3.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir Peserta

3. Pangkat/Golongan

Pada triwulan kedua tahun 2025, target pelatihan oleh BDK Surabaya cenderung seimbang antara ASN dan Non ASN. Dari hasil pengukuran, estimasi peserta Non ASN ada sebanyak 50,5% sedangkan sisanya merupakan ASN.



Gambar 3.3 Karakteristik Peserta ASN dan Non ASN

Jika dilihat perbandingan status peserta di tiap jenis pelatihan, proporsi peserta Non ASN paling besar berada pada pelatihan tenaga administrasi yakni sebesar 82%. Pada pelatihan tenaga teknis pendidikan, proporsi Non ASN berada pada kisaran 58%. Sedangkan pada pelatihan tenaga teknis keagamaan, proporsi ASN lebih banyak yaitu sebesar 77%. Sebaran peserta ASN dapat dilihat di tabel 3.2 berikut.

Total responden berstatus ASN ada sebanyak 95 orang. Peserta yang mendominasi adalah PPPK golongan IX sebanyak 43 orang. Sisanya, merupakan ASN yang tersebar di golongan lain sesuai yang ditampilkan dalam tabel 3.2. Tabel di atas juga memberikan informasi bahwa tidak ada peserta PNS yang mengikuti Pelatihan Tenaga Administrasi. Sebanyak 46 orang responden

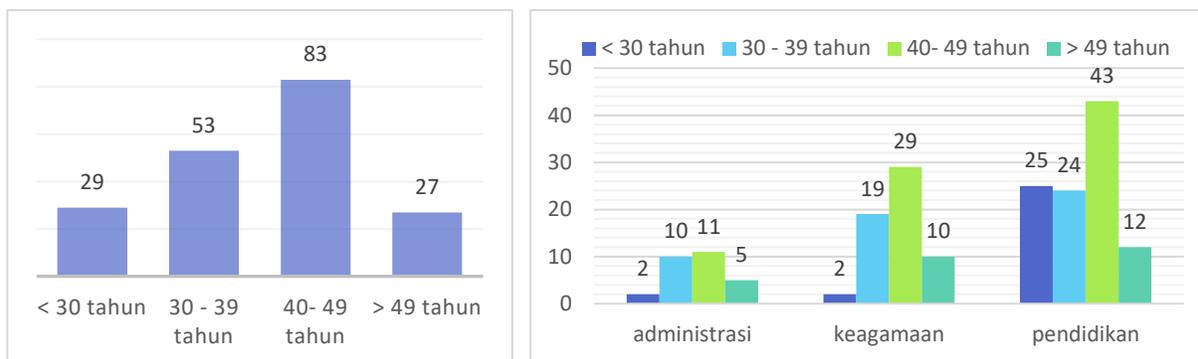
ASN dari Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan, dan 44 orang responden ASN dari Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan.

Tabel 3.2. Sebaran Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan

Pangkat/Golongan	administrasi	keagamaan	pendidikan	TOTAL
PPPK X			1	1
PPPK IX	5	35	3	43
Pengatur - II/c			3	3
Pengatur Tk I - II/d			3	3
Penata Muda - III/a		7	10	17
Penata Muda Tk I - III/b		2	3	5
Penata - III/c			9	9
Penata Tk I - III/d		2	12	14
TOTAL	5	46	44	95

4. Kelompok Usia

Berdasarkan gambar 3.4 tampak bahwa peserta dalam kelompok usia 40-49 tahun adalah kelompok yang mendominasi. Dari total responden, 83 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 53 orang dari total responden. Sisanya, adalah golongan berusia di atas 49 tahun dan di bawah 30 tahun masing-masing sebanyak 27 orang dan 29 orang.



Gambar 3.4 Karakteristik Kelompok Usia Peserta

Kelompok usia 40-49 tahun tampaknya juga mendominasi di seluruh rumpun pelatihan. Misalnya pada pelatihan tenaga pendidikan, tampak ada 43 responden berusia 40-49 tahun yang turut berpartisipasi dalam survei. Pada pelatihan tenaga teknis keagamaan, responden berusia 40-49 tahun ada sebanyak 29 orang. Sedangkan pada pelatihan tenaga administrasi, tampak 11 orang responden dalam kelompok usia tersebut.

3.2. HASIL PERHITUNGAN IKM

Dalam kurun waktu Bulan April hingga Bulan Mei Tahun 2025, Balai Diklat Keagamaan Surabaya telah menyelenggarakan 17 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 II Tahun 2025

UNSUR	IKM	Konversi	Mutu	Kinerja Unsur
Persyaratan	3,74	93,42	A	Sangat Baik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,75	93,75	A	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	3,60	89,97	A	Sangat Baik
Biaya/ Tarif	3,98	99,48	A	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,80	95,05	A	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	3,82	95,38	A	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	3,73	93,36	A	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,56	89,06	A	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	3,60	90,04	A	Sangat Baik
NILAI IKM	3,73			
KONVERSI IKM	93,28			
MUTU PELAYANAN	A			
KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik			

Dalam periode triwulan II tahun 2025, Balai Diklat Keagamaan Surabaya mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,73. 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 93,28. Dari sembilan unsur yang membangun indeks kepuasan masyarakat, seluruhnya mendapatkan kinerja unsur sangat baik. Terutama pada unsur biaya/tarif yang memperoleh penilaian hampir sempurna.

Ketiga jenis pelatihan mendapatkan mutu layanan A (sangat baik) dengan perolehan IKM sebesar 3,71 untuk pelatihan tenaga tenaga teknis pendidikan, IKM sebesar 3,77 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. Pada pelatihan tenaga teknis pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi, biaya/tarif menjadi unsur dengan nilai kepuasan paling tinggi yakni berturut-turut sebesar 3,97 dan 4,00. Sedangkan pada pelatihan tenaga teknis keagamaan, unsur yang mendapatkan nilai kepuasan paling tinggi adalah sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu sebesar 3,98.

Untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah, tampak perbedaan di masing-masing rumpun pelatihan. Pada pelatihan tenaga administrasi, penanganan pengaduan, saran, dan masukan menjadi unsur dengan nilai kepuasan terendah yakni 3,46 dan merupakan satu-satunya unsur yang memperoleh nilai mutu layanan B. Berbeda halnya dengan pelatihan tenaga teknis pendidikan dan keagamaan, sarana dan prasarana merupakan unsur yang memperoleh nilai kepuasan paling rendah yaitu sebesar 3,55 dan 3,59. Meski begitu mutu layanan untuk unsur ini masih termasuk dalam kategori sangat baik (A).

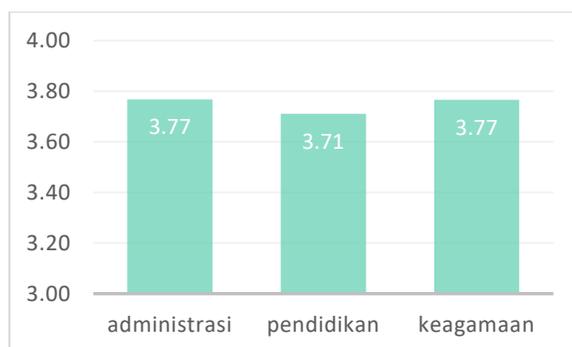
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan II Tahun 2025 berdasarkan Jenis Pelatihan

UNSUR	Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan		Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan		Pelatihan Tenaga Administrasi	
	IKM	Mutu	IKM	Mutu	IKM	Mutu
Persyaratan	3,71	A	3,77	A	3,77	A
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,70	A	3,98	A	3,75	A
Waktu Penyelesaian	3,61	A	3,87	A	3,57	A
Biaya/ Tarif	3,97	A	3,83	A	4,00	A
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,78	A	3,83	A	3,82	A
Kompetensi Pelaksana	3,79	A	3,79	A	3,79	A
Perilaku Pelaksana	3,70	A	3,66	A	3,74	A
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,56	A	3,62	A	3,46	B
Sarana dan Prasarana	3,55	A	3,59	A	3,66	A
NILAI IKM	3,71		3,77		3,72	
KONVERSI IKM	92,72		94,27		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 II, persyaratan pelayanan masuk kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 3,74. 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 93,42 dan termasuk dalam mutu pelayanan A.

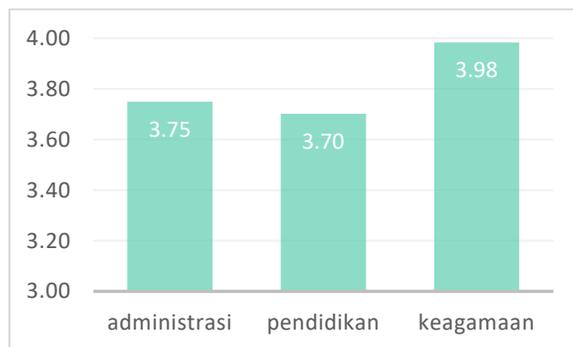


Gambar 3.5 Indeks Kepuasan Unsur Persyaratan

Pelatihan tenaga administrasi dan pelatihan tenaga teknis keagamaan mendapatkan indeks kepuasan yang sama yakni sebesar 3,77 untuk unsur persyaratan. Sedangkan pelatihan tenaga teknis pendidikan memperoleh indeks kepuasan lebih rendah yaitu sebesar 3,71. Secara umum, unsur persyaratan masuk dalam kategori kinerja sangat baik untuk masing-masing jenis pelatihan.

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 3,75 atau setara dengan nilai 93,75. Pelatihan tenaga teknis keagamaan menjadi jenis pelatihan dengan nilai kepuasan tertinggi untuk unsur ini, yaitu 3,98. Disusul oleh pelatihan tenaga administrasi dengan selisih nilai yang cukup jauh yaitu sekitar 0,23 poin di angka 3,75. Di posisi ketiga, unsur prosedur layanan untuk pelatihan tenaga teknis pendidikan mendapatkan nilai kepuasan sebesar 3,70.

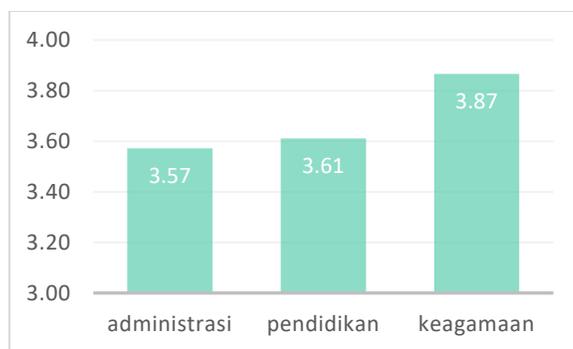


Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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 3,60. Dilihat dari gambar 3.7, pelatihan tenaga teknis keagamaan adalah yang paling tinggi nilai indeks kepuasannya untuk unsur ini yaitu 3,87. Disusul oleh pelatihan tenaga teknis pendidikan dengan indeks kepuasan sebesar 3,61 dan indeks kepuasan sebesar 3,57 diperoleh pelatihan tenaga administrasi.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Waktu Penyelesaian

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 II tahun 2025, unsur biaya mendapatkan indeks kepuasan hampir sempurna yakni sebesar 3,98. Nilai ini sekaligus menjadi bukti bahwa BDK Surabaya anti gratifikasi dan melakukan penyerapan anggaran sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

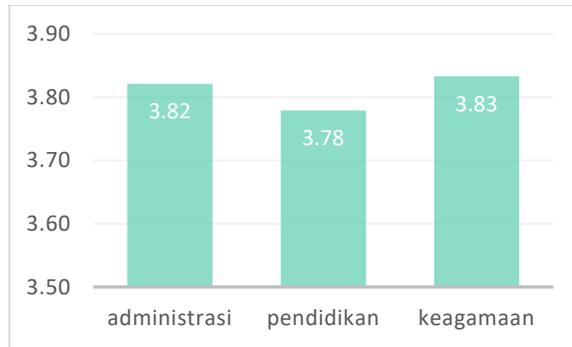


Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Biaya/Tarif

Unsur biaya/tarif mendapatkan nilai sempurna pada pelatihan tenaga administrasi. Kemudian menyusul pelatihan tenaga teknis pendidikan dengan perolehan indeks kepuasan sebesar 3,97 serta pelatihan tenaga teknis keagamaan dengan perolehan indeks kepuasan sebesar 3,83.

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 3,80 atau setara dengan 95,05. Nilai ini mengantarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan ke dalam kategori mutu pelayanan A atau kinerja unsur **Sangat Baik**.

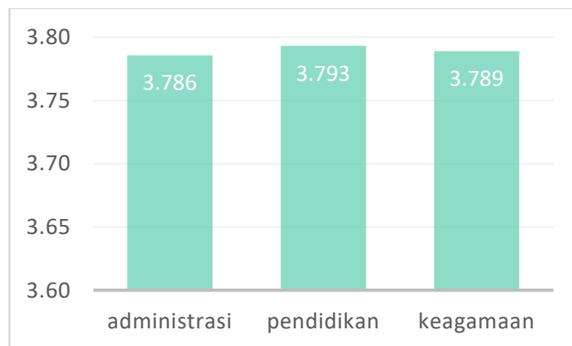


Gambar 3.9 Indeks Kepuasan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 3,83 dan merupakan jenis pelatihan dengan nilai kepuasan tertinggi untuk unsur ini. Berselisih tipis dengan pelatihan tenaga administrasi yang mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,82. Disusul oleh pelatihan tenaga teknis pendidikan dengan indeks kepuasan sebesar 3,78 untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan. 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.

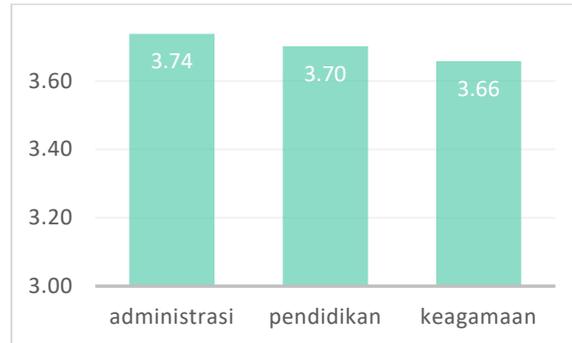


Gambar 3.10 Indeks Kepuasan Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil survei, peserta pelatihan memberikan nilai untuk unsur ini sebesar 3,82 sehingga termasuk dalam mutu pelayanan A dan kinerja unsur **Sangat Baik**. Kompetensi pelaksana termasuk dua unsur tertinggi dalam penilaian kepuasan periode ini. Jika dibandingkan tiap jenis pelatihan, tampak selisih yang sangat tipis untuk masing-masing jenis pelatihan. Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan memperoleh indeks kepuasan yang paling tinggi daripada pelatihan yang lain, yaitu sebesar 3,793. Disusul oleh Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan dengan perolehan indeks kepuasan sebesar 3,789 dan Pelatihan Tenaga Administrasi dengan indeks kepuasan sebesar 3,786.

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 93,36 atau setara dengan indeks 3,73 dan masuk dalam kategori kinerja unsur sangat baik.

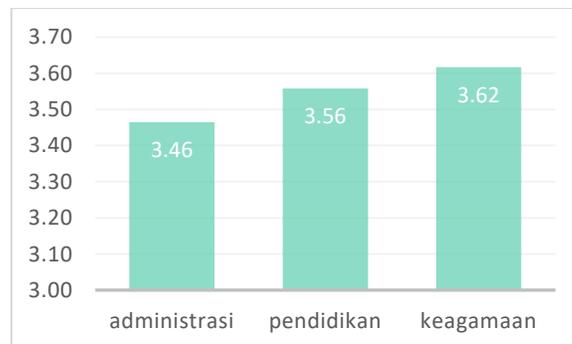


Gambar 3.11 Indeks Kepuasan Perilaku Pelaksana

Jika dilihat berdasarkan jenis pelatihan, perilaku pelaksana pelatihan tenaga administrasi lebih unggul daripada dua jenis pelatihan yang lain yakni dengan perolehan indeks kepuasan sebesar 3,74. Selisih 0,04 poin, pelatihan tenaga teknis pendidikan menyusul di posisi kedua dengan indeks kepuasan sebesar 3,70. Sedangkan pelatihan tenaga teknis keagamaan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,66.

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 89,06 atau setara dengan indeks sebesar 3,56. Dengan ini, unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapat mutu pelayanan A atau berkinerja sangat baik.

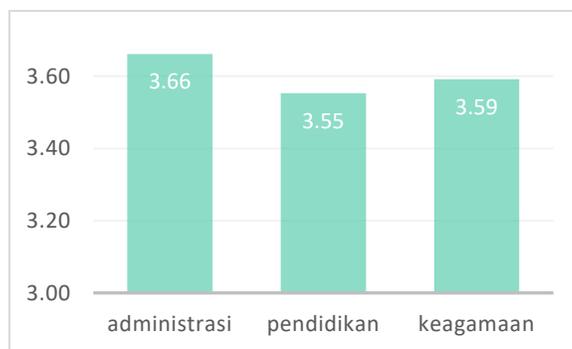


Gambar 3.12 Indeks Kepuasan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Nilai IKM pelatihan tenaga teknis keagamaan berhasil melampaui pelatihan tenaga teknis pendidikan sekitar 0,06 poin. Sedangkan Pelatihan Teknis Pendidikan berhasil mengungguli pelatihan tenaga administrasi sebesar 0,10 poin. Untuk unsur penanganan pengaduan, pelatihan tenaga teknis keagamaan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,62. Pelatihan tenaga teknis pendidikan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,56, sedangkan pelatihan tenaga administrasi yang mendapatkan indeks kepuasan terendah yaitu sebesar 3,46. 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 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 3,60. Unsur ini termasuk ke dalam tiga unsur dengan nilai indeks kepuasan paling rendah dari sembilan unsur yang dinilai. Pelatihan tenaga administrasi mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,66, mengungguli pelatihan tenaga teknis keagamaan sebesar 0,07 poin yang memperoleh indeks kepuasan sebesar 3,59. Pelatihan tenaga teknis pendidikan memiliki 0,11 poin lebih rendah dibanding pelatihan tenaga administrasi yakni sebesar 3,55.



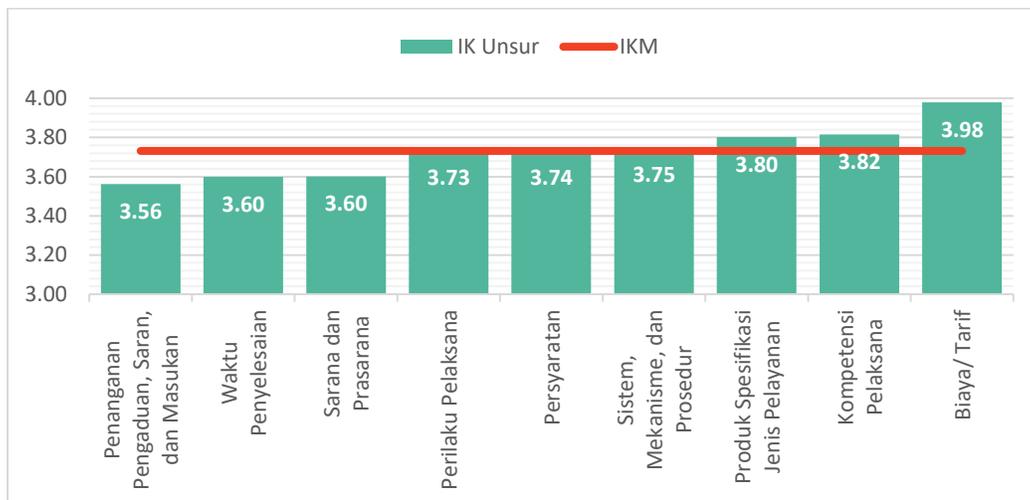
Gambar 3.13 Indeks Kepuasan Sarana dan Prasarana

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 tiga unsur yang nilainya di bawah IKM rata-rata.

Unsur dengan nilai terendah adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Unsur terbawah kedua adalah waktu penyelesaian. Sedangkan unsur sarana dan prasarana menempati posisi ketiga terbawah. Ketiga unsur tersebut memperoleh indeks kepuasan yang lebih rendah

daripada indeks kepuasan masyarakat secara umum. Oleh karena itu, unsur-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. Beberapa komentar responden yang menjadi sorotan diantaranya adalah:

1. Baik panitia maupun widyaiswara menunjukkan keramahan terhadap peserta pelatihan. Pengarahan dan penjelasan yang diberikan mudah dipahami. Widyaiswara sangat mumpuni dan kompeten dalam menyampaikan materi.
2. Narasumber profesional bisa ditambah selain widyaiswara dari BDK Surabaya. Harapannya, narasumber adalah orang-orang yang benar-benar ahli di bidangnya.
3. Narasumber diharapkan dapat lebih santai agar proses pembelajaran dapat berlangsung dengan lebih bersahabat.
4. Keterampilan narasumber dalam penggunaan teknologi informasi perlu ditingkatkan.
5. Perlu adanya monitoring, evaluasi, pendampingan, ataupun tindak lanjut pelatihan agar manfaat pelatihan benar-benar terasa. Misalnya pemantapan agen moderasi untuk alumni PPMB, penerapan inovasi program di pesantren bagi alumni pelatihan manajemen pontren, serta inovasi kemasjidan bagi alumni pelatihan manajemen kemasjidan.

6. Pelatihan lebih baik dilaksanakan secara tatap muka. Waktu pelatihan juga dirasa terlalu sempit, butuh penambahan jam pelatihan.
7. Keluhan perlu ditanggapi dengan lebih responsif.
8. Pemilihan tempat pelatihan perlu dipertimbangkan. Harus nyaman dan kondusif untuk proses pembelajaran.
9. Perlu adanya praktik lapangan.
10. Perlu adanya peningkatan layanan yang sejalan dengan kemajuan teknologi.
11. ATK kegiatan mohon disesuaikan dengan kebutuhan materi pelatihan. Meski telah masuk era paperless, ATK diharapkan dilengkapi dengan notebook.
12. Mohon diberikan akses terhadap materi pelatihan agar dapat dipelajari lagi sewaktu-waktu. Materi pelatihan juga perlu lebih inovatif dan sejalan dengan kebutuhan serta perkembangan teknologi. Misalnya tentang ekonomi digital marketing pada pesantren.
13. Pemilihan peserta perlu dievaluasi. Mohon disesuaikan antara jenis pelatihan dan latar belakang peserta. Misalnya pelatihan kemasjidan untuk peserta yang aktif di masjid seperti takmir, imam/khotib. Pelatihan manajemen pesantren untuk para pengasuh atau guru pesantren.
14. Mohon tetap menjaga komunikasi dengan lembaga swasta terutama pondok pesantren.
15. Keterbukaan informasi terkait pelatihan perlu ditingkatkan.
16. Perlu adanya komunikasi yang lebih intens antara panitia BDK Surabaya dan panitia lokal daerah. Pernah terjadi miskomunikasi terkait sarana prasarana pelatihan sehingga penyampaian materi sempat tertunda.

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 II Tahun 2025 adalah sebesar **3,73** dan masuk dalam kategori **mutu layanan A**.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan adalah sebesar **3,71**. Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,77**. 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 **3,98**.
4. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** merupakan unsur terlemah dalam pengukuran kepuasan peserta pelatihan dengan perolehan IKM sebesar **3,56**. 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 kompetensi widyaiswara sesuai dengan ekspektasi peserta, terutama dalam penguasaan materi dan pemanfaatan teknologi informasi.
4. Diperlukan *monitoring* untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan. Sesuai masukan responden, diperlukan evaluasi terhadap pola pelatihan, pemilihan peserta agar sesuai

dengan konteks pelatihan, serta penentuan tempat pelatihan agar kondusif untuk proses pembelajaran.

5. Optimalisasi kegiatan Evaluasi Pasca Pelatihan, selain untuk mengetahui dampak pelatihan juga sebagai bentuk tindak lanjut pelatihan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survei

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

Panitia pelatihan telah bertindak adil terhadap peserta *

1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju

1

2

3

4

BDK Surabaya telah berkomitmen memberikan pelayanan terbaik *

1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju

1

2

3

4

Panitia pelatihan telah memberikan sikap sopan dan ramah *

1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju

1

2

3

4

BDK Surabaya memberikan fasilitas pendukung selama pelatihan berlangsung (modul, bahan ajar, ATK, konsumsi, dll) *

1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju

1

2

3

4

Fasilitas pelatihan yang diberikan BDK Surabaya sudah baik *

1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju

1

2

3

4

Pengaduan yang selama ini dikeluhkan mendapat tanggapan dan ditindaklanjuti * oleh panitia

1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju

1

2

3

4

Lampiran 2. Rekap Respon

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pangkat/Golongan	Unit Tugas	Instansi	No. HP	Nama Pelatihan yang Diikuti pada Tahun 2025	Bagaimana
2	14/04/2025 16:02:27	Perempuan	41	S1	Penata Tk I - III/d	KUA Geneng	Kankemenag Kab. Ngawi	81321439159	Pelatihan Kerukunan Umat Beragama	
3	24/04/2025 9:49:17	Laki-laki	55	S1	Non ASN	Masjid besar Hidayatul ummah	Kemenag kab lamongan	82240530614	Pelatihan Manajemen Kemasjidan	
4	24/04/2025 9:51:23	Laki-laki	50	S1	Non ASN	BAITURRAHMAN	Kankemenag kab.lamongan	85732615289	Pelatihan Manajemen Kemasjidan	
5	24/04/2025 10:52:11	Laki-laki	51	S1	Penata Muda - III/a	Ketakmiran Masjid Darussalam	Kankemenag Kab. Lamongan	85645349994	Pelatihan Manajemen Kemasjidan	
6	24/04/2025 10:58:24	Laki-laki	40	S2	Non ASN	KUA kecamatan Laren	Kankemenag Kab. Lamongan	82330627710	Pelatihan Manajemen Kemasjidan	
7	24/04/2025 12:52:04	Laki-laki	49	SMA/MA	Non ASN	Masjid attagwa	Kankemenag La. Lamongan	85231257245	Pelatihan Manajemen Kemasjidan	
8	24/04/2025 16:51:50	Laki-laki	46	S1	Non ASN	KUA KECAMATAN SEKARAN	Kemenag Kab.Lamongan	82234219531	Pelatihan Manajemen Kemasjidan	
9	24/04/2025 17:27:41	Laki-laki	44	S1	Non ASN	Takmir masjid	Kankemenag Kab.Lamongan	85706064487	Pelatihan Manajemen Kemasjidan	
10	28/04/2025 8:15:35	Perempuan	48	S1	Penata Muda - III/a	MAN 1 Bojonegoro	Kankemenag Kab. Bojonegoro	85856561756	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama	
11	28/04/2025 8:18:06	Perempuan	42	S1	Penata Muda - III/a	MAN 2 BOJONEGORO	Kankemenag Kab. Bojonegoro	85230836248	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama	
12	28/04/2025 8:18:36	Perempuan	32	S1	Non ASN	MI Hidayatul Mubtadiin Wedi	kemenag Bojonegoro	8563809300	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama	