



LAPORAN HASIL
PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN
TRIWULAN II TAHUN 2025
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

Hingga triwulan II tahun 2025, BDK Surabaya telah menyelenggarakan 11 angkatan pelatihan tenaga administrasi, 10 angkatan pelatihan tenaga teknis pendidikan, dan 8 angkatan pelatihan tenaga teknis keagamaan seperti yang telah ditabulasikan dalam tabel 5.

Tabel 5. Pelatihan Tenaga Administrasi yang Diselenggarakan BDK Surabaya Triwulan II Tahun 2025

No	Nama Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan	Sasaran
1	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Nganjuk	4 – 14 Maret 2025	Masyarakat
2	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Kediri		Masyarakat
3	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Malang	10 – 21 Maret 2025	Masyarakat
4	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Madiun		Masyarakat
5	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Ponorogo		Lembaga Pendidikan
6	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Tuban	14 – 24 April 2025	Masyarakat
7	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Bojonegoro		Lembaga Pendidikan
8	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Jember		Lembaga Pendidikan
9	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Tulungagung	28 April – 8 Mei 2025	Masyarakat
10	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Trenggalek		Lembaga Pendidikan
11	Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab./Kota Blitar		Lembaga Pendidikan
1	Pelatihan IKM Literasi MI Kab. Mojokerto	4-14 Maret 2025	Guru MI
2	Pelatihan IKM Pembelajaran Berdiferensiasi Kab Jombang		Guru MTs
3	Pelatihan IKM Literasi MI Kab. Pasuruan		Guru MI
4	Pelatihan IKM (RA) Kab. Sidoarjo	10-21 Maret 2025	Guru RA
5	Pelatihan IKM Pembelajaran Berdiferensiasi Kab. Gresik		Guru MTs
6	Pelatihan IKM Numerasi MI Kab. Probolinggo	14-24 April 2025	Guru MI
7	Pelatihan Manajemen Pondok Pesantren Kab. Pacitan	14-24 Mei 2025	Pengasuh / Pengelola / Guru Pondok Pesantren
8	Pelatihan Manajemen Pondok Pesantren Kab. Situbondo	19-28 Mei 2025	Pengurus Pesantren
9	Pelatihan Manajemen Pembelajaran Madin Kab. Bangkalan		Guru Madin

10	Pelatihan Manajemen Pembelajaran Madin Kab. Sampang		Guru Madin
1	Pelatihan Manajemen Kemasjidan Kab. Magetan	4-14 Maret 2025	Takmir Masjid
2	Pelatihan KUB Kab. Ngawi	10-21 Maret 2025	Penyuluh Agama
3	Pelatihan Manajemen Kemasjidan Kab. Lamongan	14-24 April 2025	Takmir Masjid
4	Pelatihan KUB Kab. Lumajang	21-30 April 2025	Penyuluh Agama
5	Pelatihan Manajemen Kemasjidan Kab. Bondowoso	14-24 Mei 2025	Takmir Masjid
6	Pelatihan Keluarga Sakinah Kab. Banyuwangi		Penyuluh Agama
7	Pelatihan Keluarga Sakinah Kab. Sumenep		Penyuluh Agama
8	Pelatihan Kerukunan Umat Beragama Kab. Pamekasan	19-28 Mei 2025	Penyuluh Agama

Masing-masing pelatihan telah diberikan penilaian baik untuk widyaiswara dan panitia. Secara umum, pelaksanaan pelatihan tenaga administrasi di sebelas kabupaten/kota memperoleh penilaian **sangat memuaskan** dari peserta pelatihan, baik dari aspek substansi pembelajaran (widyaiswara) maupun dari aspek penyelenggaraan teknis (panitia).

Untuk evaluasi terhadap widyaiswara, beberapa pelatihan termasuk dalam kualifikasi **memuaskan** karena skor akhir belum mencapai 90,00 yaitu Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Kediri, Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Madiun, dan Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Jember. Nilai tertinggi untuk penilaian terhadap wisyaiswara diberikan oleh Kabupaten Tuban sebesar **95,04**, sedangkan nilai terendah diberikan oleh peserta dari Kabupaten Kediri sebesar **86,99**.

Untuk evaluasi terhadap panitia, seluruh pelatihan memperoleh skor di atas 84,00. Sebanyak **8 dari 11 pelatihan** memberikan kualifikasi **sangat memuaskan** terhadap layanan penyelenggaraan oleh panitia pelatihan. Sebanyak 3 pelatihan yaitu Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Madiun, Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab. Kediri, dan Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama Kab/Kota Blitar memberikan kualifikasi pelayanan panitia **memuaskan**. Nilai **tertinggi** diberikan oleh Kabupaten Tuban sebesar **92,95**, dan nilai **terendah** sebesar **84,66** diberikan oleh Kabupaten Madiun. Evaluasi untuk masing-masing pelatihan ditabulasikan dalam tabel 6.

Tabel 6. Evaluasi terhadap Widyaiswara dan Penyelenggara Pelatihan Tenaga Administrasi BDK Surabaya
Triwulan II Tahun 2025

No	Nama Pelatihan	Evaluasi Widyaiswara	Kualifikasi	Evaluasi Panitia	Kualifikasi
1	Pelatihan PPMB Kab. Nganjuk	89,43	Memuaskan	90,93	Sangat Memuaskan
2	Pelatihan PPMB Kab. Kediri	86,92	Memuaskan	89,95	Memuaskan

3	Pelatihan PPMB Kab. Malang	93,20	Sangat Memuaskan	90,89	Sangat Memuaskan
4	Pelatihan PPMB Kab. Madiun	87,32	Memuaskan	84,59	Memuaskan
5	Pelatihan PPMB Kab. Ponorogo	93,24	Sangat Memuaskan	92,22	Sangat Memuaskan
6	Pelatihan PPMB Kab. Tuban	95,04	Sangat Memuaskan	92,95	Sangat Memuaskan
7	Pelatihan PPMB Kab. Bojonegoro	92,40	Sangat Memuaskan	90,08	Sangat Memuaskan
8	Pelatihan PPMB Kab. Jember	88,75	Memuaskan	90,15	Sangat Memuaskan
9	Pelatihan PPMB Kab. Tulungagung	91,82	Sangat Memuaskan	91,23	Sangat Memuaskan
10	Pelatihan PPMB Kab. Trenggalek	94,40	Sangat Memuaskan	91,08	Sangat Memuaskan
11	Pelatihan PPMB Kab/Kota Blitar	90,85	Sangat Memuaskan	89,57	Memuaskan
RATA-RATA		91,22	SANGAT MEMUASKAN	90,33	SANGAT MEMUASKAN
NILAI KEPUASAN LAYANAN		90,77		SANGAT MEMUASKAN	

Penyelenggaraan pelatihan di Kabupaten Tuban menonjol sebagai pelatihan dengan evaluasi tertinggi untuk kedua aspek, menandakan pelaksanaan yang sangat baik secara keseluruhan. Sementara itu, penyelenggaraan pelatihan di Kabupaten Kediri dan Kabupaten Madiun menjadi lokasi dengan nilai paling rendah dalam aspek Widyaiswara dan Panitia, meskipun tetap berada dalam kategori memuaskan. Sedangkan penyelenggaraan pelatihan di Kabupaten Blitar menarik untuk dicermati karena meskipun evaluasi Widyaiswaranya mencapai kategori sangat memuaskan (90,85), namun panitianya hanya memperoleh memuaskan (89,57), menunjukkan potensi ketidakseimbangan antara mutu substansi dan dukungan teknis. Secara keseluruhan, BDK Surabaya memperoleh nilai kepuasan layanan sebesar **90,77** dan masuk dalam kualifikasi layanan **sangat memuaskan**.

Di samping itu, pelaksanaan pelatihan tenaga teknis keagamaan di delapan kabupaten/kota memperoleh penilaian **sangat memuaskan** dari peserta pelatihan, baik dari aspek substansi pembelajaran (widyaiswara) maupun dari aspek penyelenggaraan teknis (panitia).

Tabel 7. Evaluasi terhadap Widyaiswara dan Penyelenggara Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan BDK Surabaya Triwulan II Tahun 2025

No	Nama Pelatihan	Evaluasi Widyaiswara	Kualifikasi	Evaluasi Panitia	Kualifikasi
1	Pelatihan Manajemen Kemasjidan Kab. Magetan	95,42	Sangat Memuaskan	94,90	Sangat Memuaskan
2	Pelatihan KUB Kab. Ngawi	95,20	Sangat Memuaskan	93,39	Sangat Memuaskan
3	Pelatihan Manajemen Kemasjidan Kab. Lamongan	91,18	Sangat Memuaskan	92,63	Sangat Memuaskan
4	Pelatihan KUB Kab. Lumajang	90,70	Sangat Memuaskan	86,49	Memuaskan

5	Pelatihan Manajemen Kemasjidn Kab. Bondowoso	89,84	Memuaskan	90,75	Sangat Memuaskan
6	Pelatihan Keluarga Sakinah Kab. Banyuwangi	96,80	Sangat Memuaskan	96,84	Sangat Memuaskan
7	Pelatihan Keluarga Sakinah Kab. Sumenep	97,26	Sangat Memuaskan	96,88	Sangat Memuaskan
8	Pelatihan Kerukunan Umat Beragama Kab. Pamekasan	93,13	Sangat Memuaskan	92,72	Sangat Memuaskan
RATA-RATA		93,69	SANGAT MEMUASKAN	93,08	SANGAT MEMUASKAN
NILAI KEPUASAN LAYANAN		93,38		SANGAT MEMUASKAN	

Untuk evaluasi terhadap widyaiswara, 7 dari 8 pelatihan memberikan penilaian **sangat memuaskan** terhadap kinerja widyaiswara. Satu pelatihan yang masuk kualifikasi **memuaskan** adalah Pelatihan Manajemen Kemasjidn di Kabupaten Bondowoso. Meski demikian, nilai yang diberikan telah mendekati ambang batas akhir kualifikasi memuaskan yakni sebesar **89,84**. Nilai tertinggi diberikan oleh Pelatihan Keluarga Sakinah Kabupaten Sumenep sebesar 97,26.

Untuk evaluasi terhadap panitia, seluruh pelatihan memperoleh skor di atas 86,00. Sebanyak 7 dari 8 pelatihan memberikan kualifikasi **sangat memuaskan** terhadap layanan penyelenggaraan oleh panitia pelatihan. Satu pelatihan yaitu Pelatihan Kerukunan Umat Beragama di Kabupaten Lumajang memberikan kualifikasi pelayanan panitia **memuaskan** dengan penilaian sebesar 86,49. Nilai **tertinggi** juga diberikan oleh Kabupaten Sumenep sebesar **96,88**.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan pelatihan tenaga teknis keagamaan yang diselenggarakan oleh BDK Surabaya selama triwulan kedua tahun 2025 telah berjalan dengan sangat baik. Baik dari sisi substansi pembelajaran (Widyaiswara) maupun aspek teknis/administratif (Panitia), mayoritas peserta merasa sangat puas. **Nilai kepuasan layanan secara total mencapai 93,38**, yang merupakan indikator keberhasilan pelaksanaan program pelatihan.

Tabel 8. Evaluasi terhadap Widyaiswara dan Penyelenggara Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan BDK Surabaya Triwulan II Tahun 2025

No	Nama Pelatihan	Evaluasi Widyaiswara	Kualifikasi	Evaluasi Panitia	Kualifikasi
1	Pelatihan IKM Literasi MI Kab. Mojokerto	95,42	Sangat Memuaskan	92,75	Sangat Memuaskan
2	Pelatihan IKM Pembelajaran Berdiferensiasi Kab Jombang	92,53	Sangat Memuaskan	90,24	Sangat Memuaskan
3	Pelatihan IKM Literasi MI Kab. Pasuruan	91,36	Sangat Memuaskan	90,93	Sangat Memuaskan
4	Pelatihan IKM (RA) Kab. Sidoarjo	88,70	Memuaskan	88,67	Memuaskan
5	Pelatihan IKM Pembelajaran Berdiferensiasi Kab. Gresik	89,74	Memuaskan	89,91	Memuaskan
6	Pelatihan IKM Numerasi MI Kab. Probolinggo	94,31	Sangat Memuaskan	93,98	Sangat Memuaskan

7	Pelatihan Manajemen Pondok Pesantren Kab. Pacitan	90,24	Sangat Memuaskan	91,89	Sangat Memuaskan
8	Pelatihan Manajemen Pondok Pesantren Kab. Situbondo	93,88	Sangat Memuaskan	95,28	Sangat Memuaskan
9	Pelatihan Manajemen Pembelajaran Madin Kab. Bangkalan	91,88	Sangat Memuaskan	91,40	Sangat Memuaskan
10	Pelatihan Manajemen Pembelajaran Madin Kab. Sampang	97,50	Sangat Memuaskan	97,66	Sangat Memuaskan
RATA-RATA		92,56	SANGAT MEMUASKAN	92,27	SANGAT MEMUASKAN
NILAI KEPUASAN LAYANAN		92,41		SANGAT MEMUASKAN	

Sementara itu, pelaksanaan pelatihan tenaga teknis pendidikan di sembilan kabupaten/kota memperoleh penilaian **sangat memuaskan** dari peserta pelatihan, baik dari aspek substansi pembelajaran (widyaiswara) maupun dari aspek penyelenggaraan teknis (panitia).

Untuk evaluasi terhadap widyaiswara, beberapa pelatihan termasuk dalam kualifikasi **memuaskan** karena skor akhir belum mencapai 90,00 yaitu Pelatihan Implementasi Kurikulum Merdeka (IKM) bagi RA di Kabupaten Sidoarjo dan Pelatihan Implementasi Kurikulum Merdeka (IKM) Pembelajaran Berdiferensiasi di Kab. Gresik. Nilai tertinggi untuk penilaian terhadap wisyaiswara diberikan oleh Kabupaten Sampang melalui pelatihan Pelatihan Manajemen Pembelajaran Madin Kab. Sampang yaitu sebesar **97,50**. Sedangkan nilai terendah diberikan oleh peserta dari Kabupaten Sidoarjo sebesar **88,70**.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan pelatihan tenaga teknis pendidikan yang diselenggarakan oleh BDK Surabaya selama triwulan kedua tahun 2025 telah berjalan dengan sangat baik. Baik dari sisi substansi pembelajaran (Widyaiswara) maupun aspek teknis/administratif (Panitia), mayoritas peserta merasa sangat puas. **Nilai kepuasan layanan secara total mencapai 92,41**, yang merupakan indikator keberhasilan pelaksanaan program pelatihan. Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan pelatihan tenaga teknis pendidikan yang diselenggarakan oleh BDK Surabaya selama triwulan kedua tahun 2025 telah berjalan dengan sangat baik. Baik dari sisi substansi pembelajaran (Widyaiswara) maupun aspek teknis/administratif (Panitia), mayoritas peserta merasa sangat puas. **Nilai kepuasan layanan secara total mencapai 92,41**, yang merupakan indikator keberhasilan pelaksanaan program pelatihan.

F. KESIMPULAN

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa peserta pelatihan baik tenaga administrasi, tenaga teknis keagamaan, dan tenaga teknis pendidikan merasa **sangat puas** atas penyelenggaraan pelatihan yang diberikan yang diberikan oleh BDK Surabaya. Meski

begitu, masih ada potensi penguatan bagi layanan panitia maupun widyaiswara di beberapa lokasi melalui berbagai praktik terbaik.

Dibuat di Surabaya
Pada tanggal, 30 Juni 2025

Pelaksana Kegiatan