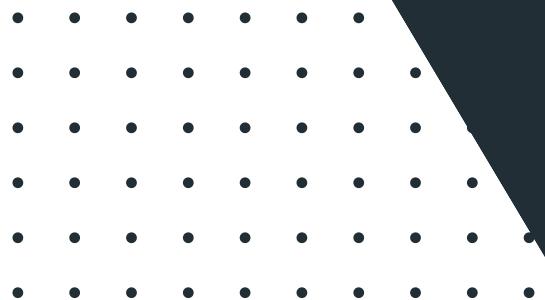




LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Balai Diklat Keagamaan Surabaya



TRIWULAN III

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat

Balai Diklat Keagamaan Surabaya

Disahkan Tanggal: 27 Oktober 2025



Pt. Kepala Balai Diklat Keagamaan Surabaya

D. Muslimin, S.Pd., M.M.
NIP. 197210102003121011

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji Syukur kehadirat 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 kekurang-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, Oktober 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. MAKSDUD 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.....	12
3.3. EVALUASI UNSUR TERLEMAH	18
3.4. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN.....	19
BAB 4 PENUTUP	21
4.1. KESIMPULAN	21
4.2. REKOMENDASI	21
LAMPIRAN.....	23

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 III Tahun 2025	10
Tabel 3.2. Sebaran Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan	12
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan III Tahun 2025	12
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan III Tahun 2025 berdasarkan Jenis Pelatihan.....	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Karakteristik Jenis Kelamin Peserta.....	11
Gambar 3.2	Karakteristik Peserta ASN dan Non ASN.....	11
Gambar 3.3	Indeks Kepuasan Unsur Persyaratan.....	14
Gambar 3.4	Indeks Kepuasan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	14
Gambar 3.5	Indeks Kepuasan Waktu Penyelesaian.....	15
Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Biaya/Tarif	15
Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	16
Gambar 3.8	Indeks Kepuasan Kompetensi Pelaksana.....	16
Gambar 3.9	Indeks Kepuasan Perilaku Pelaksana.....	17
Gambar 3.10	Indeks Kepuasan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	18
Gambar 3.11	Indeks Kepuasan Sarana dan Prasarana.....	18
Gambar 3.12	Perbandingan Nilai IKM Berdasarkan Nilai Unsurnya	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah pusat melalui UU No 25 Tahun 2009 mengimbau 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 kepuasaan 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 Kepuasaan 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. MAKSUM 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 III Tahun 2025 dilaksanakan selama 3 bulan yakni sejak Juli hingga September 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 Juli sampai dengan Bulan September 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 ketiga tahun 2025 oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya dilaksanakan selama tiga bulan sejak bulan Juli hingga September, 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 Balai Diklat Keagamaan Surabaya dalam periode waktu Juli hingga September 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:

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

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

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

- 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:

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

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.

BAB III

HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. PROFIL RESPONDEN

Selama triwulan ketiga tahun 2025, BDK Surabaya setidaknya telah melaksanakan 7 angkatan pelatihan. Dua diantaranya termasuk dalam pelatihan tenaga teknis keagamaan, dan sisanya termasuk pelatihan tenaga teknis pendidikan. Pelatihan tenaga administrasi belum ada yang terselesaikan pada periode ini, sehingga penilaian kepuasan belum dapat dilakukan. Pelatihan-pelatihan ini dilaksanakan dalam pola campuran dengan memadukan metode daring dan luring. Berikut adalah daftar pelatihan yang dilaksanakan selama triwulan ketiga tahun 2025.

Tabel 3.1. Pelatihan yang Dilaksanakan Selama Triwulan III Tahun 2025

No	Nama Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan	Jenis Pelatihan
1	Pelatihan Penasihat, Pembinaan, dan Pelestarian Perkawinan Kota Malang	28 - 31 Juli 2025 Online 5 - 7 Agustus 2025 offline	Pelatihan tenaga teknis keagamaan
2	Pelatihan Penasihat, Pembinaan, dan Pelestarian Perkawinan Kab. Jember	19 - 22 Agustus 2025 Online 26 - 28 Agustus 2025 offline	Pelatihan tenaga teknis keagamaan
3	Pelatihan Metodologi Pembelajaran Akt 1 Kab. Tulungagung	26 - 29 Agust 2025 online - 2 - 4 sept 2025 Offline	Pelatihan tenaga teknis pendidikan
4	Pelatihan Metodologi Pembelajaran Akt 2 Kab. Tulungagung	26 - 29 Agust 2025 online - 2 - 4 sept 2025 Offline	Pelatihan tenaga teknis pendidikan
5	Pelatihan Metodologi Pembelajaran MAN 1 Tuban	15-19 Agust 2025 online - 19-22 Agust 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan
6	Pelatihan Metodologi Pembelajaran MTsN 3 Jombang	15-19 Agust 2025 online - 19-22 Agust 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan
7	Pelatihan Metodologi Pembelajaran IGRA Lamongan	15-19 Agust 2025 online - 19-22 Agust 2025	Pelatihan tenaga teknis pendidikan

Sebelum membahas hasil survei kepuasan penggunaan pelaksanaan pelatihan, penting untuk memahami profil peserta yang terlibat. Data demografi berikut memberikan gambaran mengenai keragaman peserta yang meliputi aspek jenis kelamin, status kepegawaian dan kepangkatan.

1. Jenis Kelamin

Dari gambar 3.1 terlihat bahwa peserta perempuan lebih mendominasi kkesertaan pada periode waktu kali ini. Peserta perempuan tercatat ada sekitar 71% sedangkan peserta laki-laki sebanyak 29%. Jika diperhatikan lebih rinci, terdapat perbedaan karakteristik antara pelatihan teknis pendidikan dan pelatihan teknis keagamaan. Pelatihan tenaga teknis pendidikan

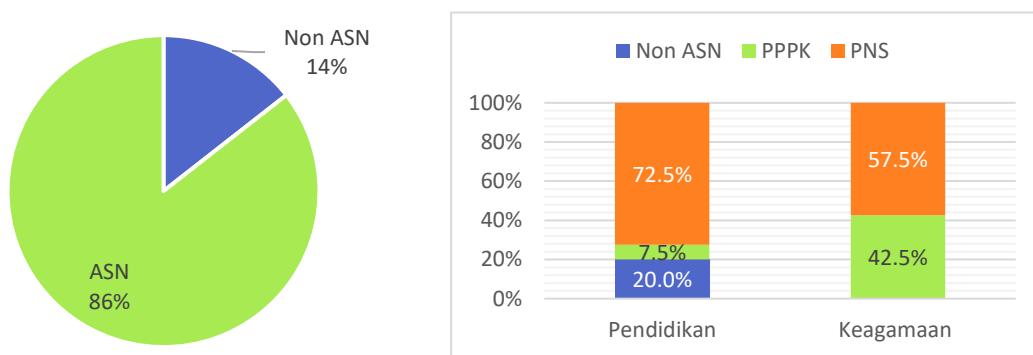
majoritas diikuti oleh peserta perempuan yakni sebanyak 71,5%. Sedangkan pelatihan tenaga teknis keagamaan lebih banyak diikuti oleh peserta laki-laki sebanyak 82,5%.



Gambar 3.1 Karakteristik Jenis Kelamin Peserta

2. Pangkat/Golongan

Pada triwulan ketiga tahun 2025, pelatihan oleh BDK Surabaya lebih banyak diikuti oleh ASN baik yang berstatus sebagai PNS maupun PPPK yakni total sebanyak 86%. Sedangkan sisanya merupakan pegawai Non ASN atau tenaga honorer yaitu sebanyak 14%.



Gambar 3.2 Karakteristik Peserta ASN dan Non ASN

Diagram batang pada gambar 3.2 menunjukkan bahwa sebagian besar peserta pelatihan tenaga teknis pendidikan berasal dari kalangan PNS (72,5%), diikuti oleh Non ASN (20%), dan sebagian kecil PPPK (7,5%). Sementara pada pelatihan tenaga teknis keagamaan proporsi peserta PNS dan PPPK tampak lebih seimbang, yaitu 57,5% berbanding 42,5%. Peserta Non ASN tidak berpartisipasi dalam pelatihan tenaga teknis keagamaan.

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 peserta berstatus ASN ada sebanyak 228 orang. Peserta yang mendominasi adalah PPPK golongan IX sebanyak 49 orang. Sisanya, merupakan ASN yang tersebar di golongan lain sesuai yang ditampilkan dalam tabel 3.2.

Tabel 3.2. Sebaran Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan

Golongan	Pendidikan	Keagamaan	TOTAL
Gol II/d	1	0	1
Gol III/a	34	1	35
Gol III/b	15	10	25
Gol III/c	20	7	27
Gol III/d	37	9	46
Gol IV/a	15	6	21
Gol IV/b	10	10	20
Gol IV/c	1	3	4
Gol IX	15	34	49
TOTAL	148	80	228

3.2. HASIL PERHITUNGAN IKM

Dalam kurun waktu Bulan Juli hingga Bulan September Tahun 2025, Balai Diklat Keagamaan Surabaya telah menyelenggarakan 7 angkatan pelatihan melalui pola *blended learning*. 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 III Tahun 2025

UNSUR	IKM	Konversi	Mutu	Kinerja Unsur
Persyaratan	3,56	89,08	A	Sangat Baik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,60	90,05	A	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	3,63	90,66	A	Sangat Baik
Biaya/ Tarif	3,97	99,15	A	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83	95,87	A	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	3,79	94,66	A	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	3,74	93,45	A	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,50	87,62	B	Baik
Sarana dan Prasarana	3,63	90,78	A	Sangat Baik
NILAI IKM	3,69			
KONVERSI IKM	92,37			
MUTU PELAYANAN	A			
KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik			

Dalam periode triwulan III tahun 2025, Balai Diklat Keagamaan Surabaya mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,69. 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 92,37. Dari sembilan unsur yang membangun indeks kepuasan masyarakat, delapan di antaranya mendapatkan kinerja unsur sangat baik. Terutama pada unsur biaya/tarif yang memperoleh penilaian hampir sempurna.

Pelatihan tenaga teknis pendidikan maupun keagamaan keduanya mendapatkan mutu layanan A (sangat baik) masing-masing dengan nilai 92,09 dan 98,50. Indeks kepuasan untuk masing-masing unsur dapat dilihat di Tabel 3.4. Biaya/tarif menjadi unsur dengan nilai kepuasan paling tinggi untuk pelatihan tenaga teknis pendidikan maupun keagamaan, yakni berturut-turut sebesar 3,96 dan 4,00.

Untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah, tampak perbedaan di masing-masing rumpun pelatihan. Pada pelatihan tenaga teknis pendidikan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan menjadi unsur dengan nilai kepuasan terendah yakni 3,48 dan merupakan satu-satunya unsur yang memperoleh nilai mutu layanan B. Berbeda halnya dengan pelatihan tenaga teknis keagamaan, persyaratan merupakan unsur yang memperoleh nilai kepuasan paling rendah yaitu sebesar 3,56. Meski begitu mutu layanan untuk unsur ini masih termasuk dalam kategori sangat baik (A).

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

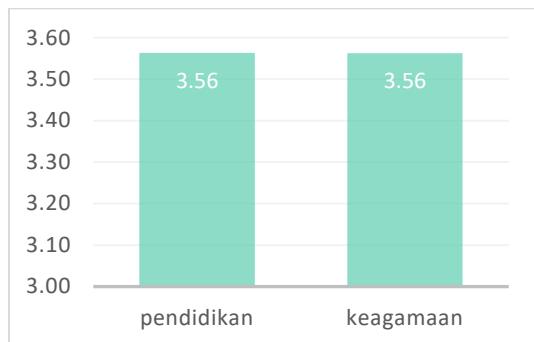
UNSUR	Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan		Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan	
	IKM	Mutu	IKM	Mutu
Persyaratan	3,56	A	3,56	A
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,59	A	3,75	A
Waktu Penyelesaian	3,62	A	3,75	A
Biaya/ Tarif	3,96	A	4,00	A
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83	A	3,88	A
Kompetensi Pelaksana	3,78	A	3,92	A
Perilaku Pelaksana	3,72	A	3,96	A
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,48	B	3,75	A
Sarana dan Prasarana	3,61	A	3,88	A
NILAI IKM	3,68		3,83	
KONVERSI IKM	92,09		95,66	
MUTU PELAYANAN	A		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN	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 III, persyaratan pelayanan masuk kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 3,56. 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 89,08

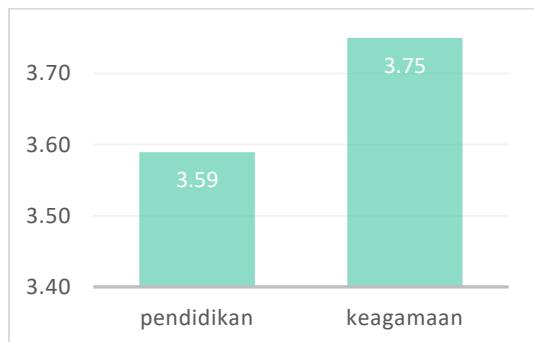
dan termasuk dalam mutu pelayanan A. Berdasarkan gambar 3.3 kedua jenis pelatihan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,56.



Gambar 3.3 Indeks Kepuasan 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 3,60 atau setara dengan nilai 90,05. Pelatihan tenaga teknis keagamaan menjadi jenis pelatihan dengan nilai kepuasan tertinggi untuk unsur ini, yaitu 3,75. Disusul oleh pelatihan tenaga teknis pendidikan dengan selisih nilai yang cukup jauh yaitu sekitar 0,16 poin di angka 3,59.

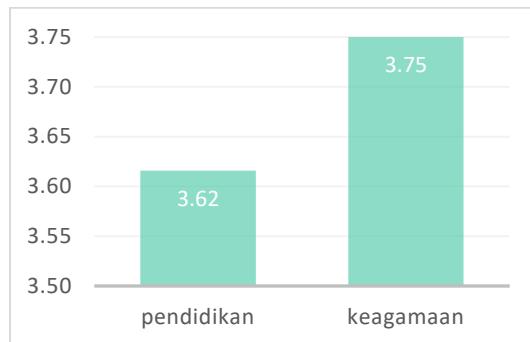


Gambar 3.4 Indeks Kepuasan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

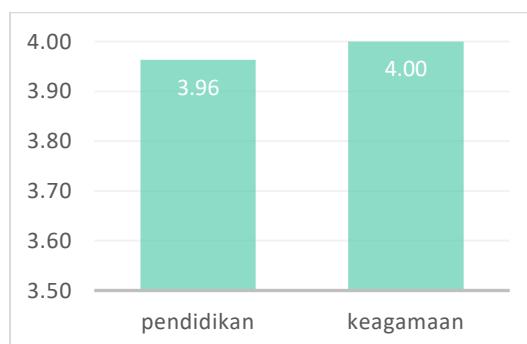
Indikator dalam waktu pelayanan mencakup ketepatan waktu dan kesesuaian dengan jadwal yang diberikan. Dua indikator tersebut membentuk unsur waktu pelayanan dan memenuhi kategori sangat baik dengan nilai IKM mencapai 3,63. Dilihat dari gambar 3.5, pelatihan tenaga teknis keagamaan adalah yang paling tinggi nilai indeks kepuasannya untuk unsur ini yaitu 3,75. Disusul oleh pelatihan tenaga teknis pendidikan dengan indeks kepuasan sebesar 3,62.



Gambar 3.5 Indeks Kepuasan Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif

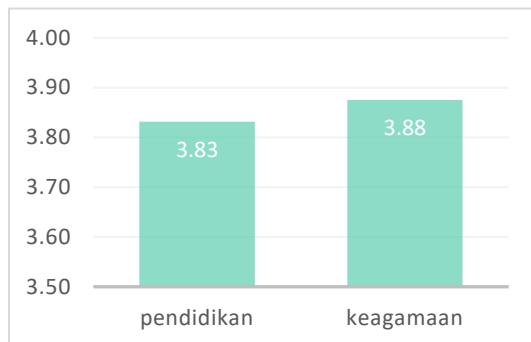
Biaya/tarif pelayanan yang dibebankan kepada peserta dalam rangka mengikuti Pelatihan adalah 0 (nol) rupiah atau gratis. Indikator dari unsur biaya/tarif ini adalah ada atau tidaknya pungutan liar (pungli) selama pelatihan berlangsung. Pada triwulan III tahun 2025, unsur biaya mendapatkan indeks kepuasan hampir sempurna yakni sebesar 3,97. Nilai ini sekaligus menjadi bukti bahwa BDK Surabaya anti gratifikasi dan melakukan penyerapan anggaran sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Unsur biaya/tarif mendapatkan nilai sempurna pada pelatihan tenaga teknis keagamaan. Sedangkan pelatihan tenaga teknis pendidikan nilainya hampir sempurna yaitu sebesar 3,96.



Gambar 3.6 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 3,83 atau setara dengan 95,87. Nilai ini mengantarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan ke dalam kategori mutu pelayanan A atau kinerja unsur **Sangat Baik**. Produk spesifikasi jenis pelayanan termasuk dua unsur tertinggi dalam penilaian kepuasan periode ini.

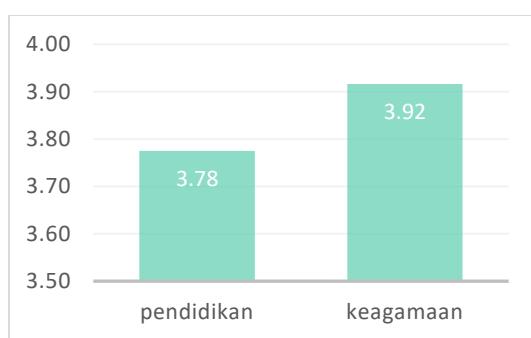


Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kedua jenis pelatihan seluruhnya masuk kategori sangat baik dengan perolehan indeks kepuasan di atas 3,80. Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan dinilai berkinerja sangat baik dengan indeks kepuasan sebesar 3,88. Berselisih tipis dengan pelatihan tenaga teknis pendidikan yang mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,83. 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.

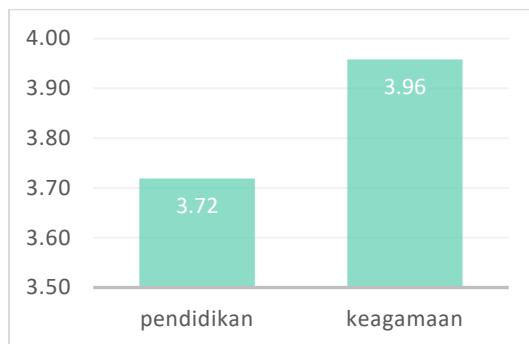


Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil survei, peserta pelatihan memberikan nilai untuk unsur ini sebesar 3,79 sehingga termasuk dalam mutu pelayanan A dan kinerja unsur **Sangat Baik**. Jika dibandingkan tiap jenis pelatihan, tampak selisih yang cukup signifikan untuk masing-masing jenis pelatihan. Pelatihan tenaga teknis keagamaan memperoleh indeks kepuasan yang lebih tinggi daripada pelatihan tenaga teknis pendidikan, masing-masing 3,92 dan 3,78.

7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam hal ini adalah panitia penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada peserta sudah bertindak adil, sopan, ramah, dan sigap. Berdasarkan indikator tersebut peserta pelatihan memberikan nilai 93,45 atau setara dengan indeks 3,74 dan masuk dalam kategori kinerja unsur sangat baik.



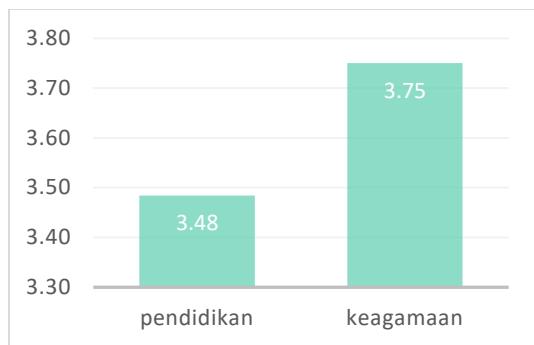
Gambar 3.9 Indeks Kepuasan Perilaku Pelaksana

Jika dilihat berdasarkan jenis pelatihan, perilaku pelaksana pelatihan tenaga teknis keagamaan lebih unggul daripada pelatihan tenaga teknis pendidikan yakni sebesar 3,96. Selisih 0,24 poin, pelatihan tenaga teknis pendidikan menyusul dengan indeks kepuasan sebesar 3,72.

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 87,62 atau setara dengan indeks sebesar 3,50. Dengan ini, unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapat mutu pelayanan B atau berkinerja baik.

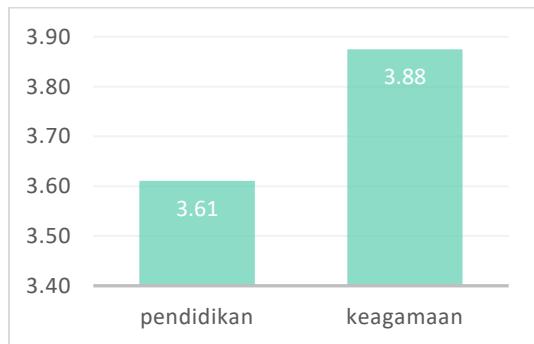
Nilai IKM pelatihan tenaga teknis keagamaan berhasil melampaui pelatihan tenaga teknis pendidikan sekitar 0,27 poin. Untuk unsur penanganan pengaduan, pelatihan tenaga teknis keagamaan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,75. Sedangkan pelatihan tenaga administrasi yang mendapatkan indeks kepuasan terendah yaitu sebesar 3,48. Secara umum, kinerja unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan masuk dalam kategori baik dan 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.



Gambar 3.10 Indeks Kepuasan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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 3,63. Unsur ini termasuk ke dalam tiga unsur dengan nilai indeks kepuasan paling rendah dari sembilan unsur yang dinilai. Pelatihan tenaga teknis keagamaan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,88, mengungguli pelatihan tenaga teknis pendidikan sebesar 0,27 poin yang memperoleh indeks kepuasan sebesar 3,61.



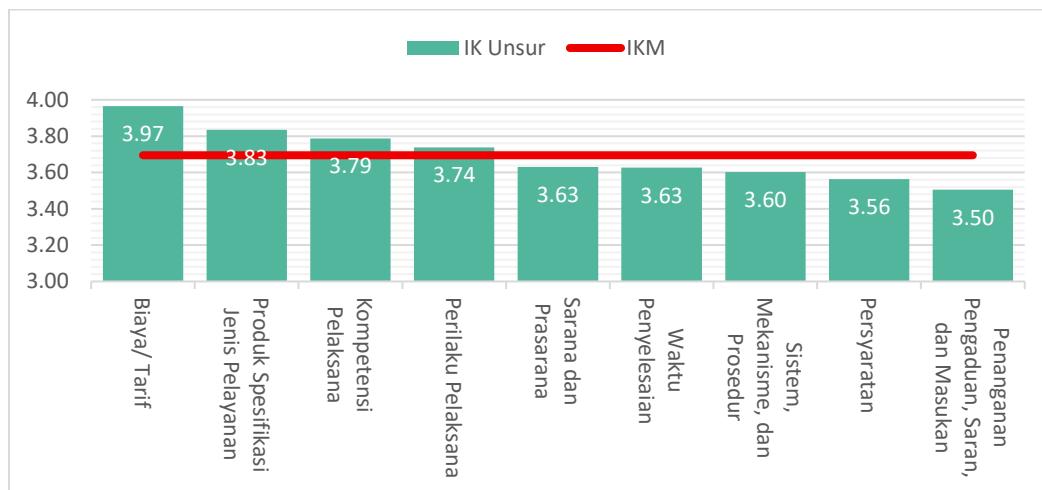
Gambar 3.11 Indeks Kepuasan Sarana dan Prasarana

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 persyaratan. Sedangkan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur menempati posisi ketiga terbawah. Ketiga unsur tersebut memperoleh indeks kepuasan yang lebih rendah daripada indeks kepuasan masyarakat secara umum. Selain itu, unsur waktu penyelesaian dan sarana prasarana juga memperoleh indeks kepuasan di bawah indeks kepuasan total. 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 3.12 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. Peserta lebih suka pelatihan diadakan secara klasikal tatap muka.
3. Jadwal pelatihan dirasa terlalu padat sehingga beberapa peserta merasa kelelahan, akibatnya penerimaan materi kurang optimal
4. Waktu penerbitan sertifikat mohon dipersingkat.
5. Keluhan perlu ditanggapi dengan lebih responsif.
6. Pemilihan tempat pelatihan perlu dipertimbangkan. Harus nyaman dan kondusif untuk proses pembelajaran.
7. Fasilitas dan kebersihan kamar peserta perlu mendapatkan perhatian, beberapa peserta sempat menemukan sisa-sisa kotoran hewan.
8. Perlu adanya peningkatan layanan yang sejalan dengan kemajuan teknologi.

9. Pemilihan peserta perlu dievaluasi. Mohon diutamakan ASN yang belum pernah mengikuti pelatihan.
10. Pelatihan untuk guru sebaiknya diadakan paling tidak enam bulan sekali, karena pelatihan dapat meningkatkan motivasi kerja.

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 III Tahun 2025 adalah sebesar **3,69** dan masuk dalam kategori **mutu layanan A**.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan adalah sebesar **3,68**. Sedangkan pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,83**.
3. Unsur **Biaya/Tarif** mendapat nilai IKM tertinggi dibanding unsur lainnya yakni sebesar **3,96**.
4. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** merupakan unsur terlemah dalam pengukuran kepuasan peserta pelatihan dengan perolehan IKM sebesar **3,50**. 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 kualitas layanan terutama pada proses pembelajaran yang terkait jadwal kegiatan serta penerbitan sertifikat.

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 tepat sasaran, serta penentuan tempat pelatihan agar kondusif untuk proses pembelajaran.

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

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

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

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

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

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

Kemampuan panitia dalam menjelaskan informasi sudah baik *

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

- 1
- 2
- 3
- 4

Panitia pelatihan telah bertindak adil terhadap peserta *

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 telah berkomitmen memberikan pelayanan terbaik *

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

IKM 2025 - TR3 - Excel

5. Apakah waktu pelatihan berlangsung sesuai dengan jadwal yang diberikan?

Timestamp	jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pangkat/Golongan	Unit Tugas	Instansi	No. HP	Pelatihan yang Dilakukan di 2025	1. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan persyaratan mengikuti pelatihan?	2. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan memahami persyaratan untuk mengikuti pelatihan?	3. Apakah alur prosedur selama pelatihan mudah diikuti?	4. Bagaimana ketepatan pelajar dilakukan selama pelatihan
17/08/2025 17:33	Laki-laki	38	S1	PPPK IX	KUA KEC. NGANTRU	Kankemenag kab. Tulungagung	85235333908	Pelatihan Penggerak Pengaturan Moderasi Beragama	4	4	4	
13/08/2025 10:21:33	Laki-laki	40	S1	PPPK IX	Kankemenag Kab. Malang	KUA Kee. Karangploso	8240174304	Lainnya	4	4	4	
13/08/2025 10:27:26	Laki-laki	40	S1	PPPK IX	Kua Kec. Ngantang	Kenkemenag Kab. Malang	82142704985	Lainnya	4	4	4	
13/08/2025 10:55:30	Laki-laki	53	S1	Pembina Tk I - IV/b	KUA Klojen	Kankemenag Kota Malang	81253389580	Pelatihan Penggerak Pengaturan Moderasi Beragama	4	4	4	
13/08/2025 10:59:23	Laki-laki	47	S2	Penata Muda Tk I - III/b	Kua kecamatan pakis	Kenkemenag kab. Malang	82234527852	Pelatihan Keluarga Sakinah	4	4	4	
13/08/2025 12:03:48	Laki-laki	50	S2	Penata Muda Tk I - III/b	KAU Jabung	Kenkemenag Kab. Malang	82233208803	Pelatihan Manajemen Kemajidinan	4	4	4	
13/08/2025 13:13:42	Laki-laki	53	S1	PPPK IX	Kua Kedungkandang	Kankemenag Kota Malang	81232880527	Pelatihan Keluarga Sakinah	4	4	4	
14/08/2025 14:25:22	Laki-laki	36	S1	PPPK IX	KUA Gondanglegi	Kenkemenag Kab. Malang	85704787636	Lainnya	4	4	4	
15/08/2025 14:16:57	Laki-laki	56	S1	Penata Tk I - III/d	KUA Sukun	Kemeneg Kota Malang	816545185	Pelatihan Keluarga Sakinah	4	4	4	
25/08/2025 10:35:23	Perempuan	56	S2	Pembina Tk I - IV/b	MAN 1g	Kankemenag kab. Tuban	81213224555	Lainnya	4	4	4	

raw total demo grafis pend keag komen +

Ready Accessibility: Investigate