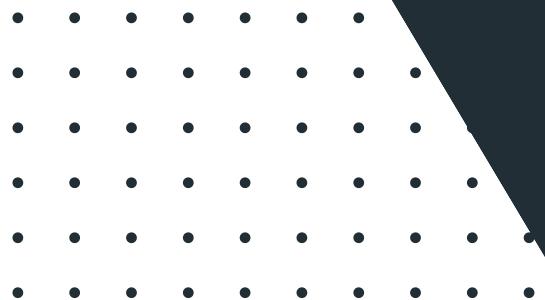




LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Balai Diklat Keagamaan Surabaya



TRIWULAN IV

2025

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.

Tim Pelaksana 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, Desember 2025

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	0
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	2
DAFTAR GAMBAR.....	3
BAB 1 PENDAHULUAN.....	4
1.1. LATAR BELAKANG	4
1.2. MAKSUD DAN TUJUAN.....	4
1.3. RUANG LINGKUP	5
1.4. HASIL YANG INGIN DICAPAI.....	5
BAB 2 METODE PENGUKURAN	6
2.1. SUMBER DATA	6
2.2. WAKTU DAN TEMPAT	6
2.3. RESPONDEN	6
2.4. KUESIONER	6
2.5. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	7
BAB 3 HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	9
3.1. PROFIL RESPONDEN	9
3.2. HASIL PERHITUNGAN IKM.....	12
3.3. EVALUASI UNSUR TERLEMAH	15
3.4. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN.....	16
BAB 4 PENUTUP	18
4.1. KESIMPULAN	18
4.2. REKOMENDASI	18
LAMPIRAN.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Konversi, Mutu Layanan, Kinerja Unit Pelayanan.....	7
Tabel 3.1. Pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS di BDK Surabaya.....	9
Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan IV Tahun 2025.....	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Karakteristik Jenis Kelamin Peserta.....	10
Gambar 3.2. Karakteristik Jenis Kelamin Peserta.....	11
Gambar 3.3. Karakteristik Pendidikan Terakhir	11
Gambar 3.4. Karakteristik Kepangkatan.....	12
Gambar 3.5. Perbandingan Nilai IKM Berdasarkan Nilai Unsurnya	15
Gambar 3.6. Visualisasi Saran dan Kritik Peserta Pelatihan	16

BAB 1

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 IV Tahun 2025 dilaksanakan selama 3 bulan yakni sejak Oktober hingga Desember 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 2

METODE PENGUKURAN

2.1. SUMBER DATA

Populasi target dalam kegiatan ini adalah peserta yang mengikuti pelatihan dari BDK Surabaya dalam periode waktu Bulan Oktober sampai dengan Bulan Desember 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 keempat tahun 2025 oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya dilaksanakan selama tiga bulan sejak bulan Oktober hingga Desember, 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 Oktober hingga Desember 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 3

HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. PROFIL RESPONDEN

Dalam periode laporan ini, unit penelitian adalah 52 Angkatan Pelatihan Dasar CPNS yang seluruhnya merupakan pelatihan administrasi. Pelatihan ini dilaksanakan dalam pola campuran dengan memadukan metode *self learning* melalui *platform MOOC*, daring dengan memanfaatkan *platform zoom meeting*, dan luring. Berikut ditabulasikan jadwal pelaksanaan pelatihan dasar CPNS di BDK Surabaya Tahun 2025.

Tabel 3.1. Pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS di BDK Surabaya

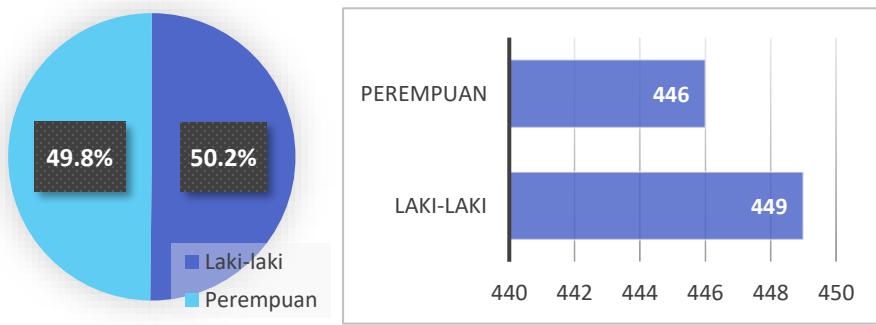
No	Nama Kegiatan	Belajar Mandiri (9 Hari)	Distance Learning (21 hari)	Aktualisasi (30 Hari)	Distance Learning (1 Hari)	Klasikal (3 Hari)	Tempat
1	Latsar CPNS Ak. 1	16- 26 Juni 2025	02 - 30 Juli 2025	31 Juli - 11 Sep 2025	12 Sep 2025	16 - 18 Sep 2025	BDK Surabaya
2	Latsar CPNS Ak. 2	16- 26 Juni 2025	02 - 30 Juli 2025	31 Juli - 11 Sep 2025	12 Sep 2025	16 - 18 Sep 2025	BDK Surabaya
3	Latsar CPNS Ak. 3	16- 26 Juni 2025	02 - 31 Juli 2025	31 Juli - 11 Sep 2025	12 Sep 2025	17-19 Sep 2025	BDK Surabaya
4	Latsar CPNS Ak. 4	16- 26 Juni 2025	02 - 31 Juli 2025	31 Juli - 11 Sep 2025	12 Sep 2025	17-19 Sep 2025	BDK Surabaya
5	Latsar CPNS Ak. 5	16- 26 Juni 2025	08 Juli - 05 Agst 2025	06 Agst - 17 Sep 2025	18 Sep 2025	23 - 25 Sep 2025	BDK Surabaya
6	Latsar CPNS Ak. 6	16- 26 Juni 2025	08 Juli - 05 Agst 2025	06 Agst - 17 Sep 2025	18 Sep 2025	24 - 26 Sep 2025	BDK Surabaya
7	Latsar CPNS Ak. 7	16- 26 Juni 2025	08 Juli - 05 Agst 2025	06 Agst - 17 Sep 2025	18 Sep 2025	24 - 26 Sep 2025	BDK Surabaya
8	Latsar CPNS Ak. 8	16- 26 Juni 2025	15 Juli- 12 Agst 2025	13 Agst- 24 Sep 2025	25 Sep 2025	30 Sep - 02 Okt 2025	BDK Surabaya
9	Latsar CPNS Ak. 9	16- 26 Juni 2025	15 Juli- 12 Agst 2025	13 Agst- 24 Sep 2025	25 Sep 2025	01 Sep - 03 Okt 2025	BDK Surabaya
10	Latsar CPNS Ak. 10	16- 26 Juni 2025	15 Juli- 12 Agst 2025	13 Agst- 24 Sep 2025	25 Sep 2025	01 Sep - 03 Okt 2025	BDK Surabaya
11	Latsar CPNS Ak. 11	16- 26 Juni 2025	23 Juli - 20 Agst 2025	21 Agst- 02 Okt 2025	03 Okt 2025	07 - 09 Okt 2025	BDK Surabaya
12	Latsar CPNS Ak. 12	16- 26 Juni 2025	23 Juli - 20 Agst 2025	21 Agst- 02 Okt 2025	03 Okt 2025	07 - 09 Okt 2025	BDK Surabaya
13	Latsar CPNS Ak. 13	16- 26 Juni 2025	23 Juli - 21 Agst 2025	22 Agst- 03 Okt 2025	06 Okt 2025	08 - 10 Okt 2025	BDK Surabaya
14	Latsar CPNS Ak. 14	16- 26 Juni 2025	23 Juli - 21 Agst 2025	22 Agst- 03 Okt 2025	06 Okt 2025	08 - 10 Okt 2025	BDK Surabaya
15	Latsar CPNS Ak. 15	16- 26 Juni 2025	31 Juli - 01 Sep 2025	02 Sep - 07 Okt 2025	10 Okt 2025	14 - 16 Okt 2025	BDK Surabaya
16	Latsar CPNS Ak. 16	16- 26 Juni 2025	31 Juli - 01 Sep 2025	02 Sep - 07 Okt 2025	10 Okt 2025	14 - 16 Okt 2025	BDK Surabaya
17	Latsar CPNS Ak. 17	16- 26 Juni 2025	31 Juli - 02 Sep 2025	03 Sep - 08 Okt 2025	10 Okt 2025	15 - 17 Okt 2025	BDK Surabaya
18	Latsar CPNS Ak. 18	16- 26 Juni 2025	31 Juli - 02 Sep 2025	03 Sep - 08 Okt 2025	10 Okt 2025	15 - 17 Okt 2025	BDK Surabaya
19	Latsar CPNS Ak. 19	16- 26 Juni 2025	07 Agst - 09 Sep 2025	10 Sep - 15 Okt 2025	17 Okt 2025	21 - 23 Okt 2025	BDK Surabaya
20	Latsar CPNS Ak. 20	16- 26 Juni 2025	07 Agst - 09 Sep 2025	10 Sep - 15 Okt 2025	17 Okt 2025	21 - 23 Okt 2025	BDK Surabaya
21	Latsar CPNS Ak. 21	16- 26 Juni 2025	07 Agst - 10 Sep 2025	11 Sep - 16 Okt 2025	17 Okt 2025	22 - 24 Okt 2025	BDK Surabaya
22	Latsar CPNS Ak. 22	16- 26 Juni 2025	07 Agst - 10 Sep 2025	11 Sep - 16 Okt 2025	17 Okt 2025	22 - 24 Okt 2025	BDK Surabaya
23	Latsar CPNS Ak. 23	16- 26 Juni 2025	14 Agst - 12 Sep 2025	15 Sep - 22 Okt 2025	24 Okt 2025	28 - 30 Okt 2025	BDK Surabaya
24	Latsar CPNS Ak. 24	16- 26 Juni 2025	14 Agst - 12 Sep 2025	15 Sep - 22 Okt 2025	24 Okt 2025	28 - 30 Okt 2025	BDK Surabaya
25	Latsar CPNS Ak. 25	16- 26 Juni 2025	14 Agst - 15 Sep 2025	16 Sep - 23 Okt 2025	24 Okt 2025	29 - 31 Okt 2025	BDK Surabaya
26	Latsar CPNS Ak. 26	16- 26 Juni 2025	14 Agst - 15 Sep 2025	16 Sep - 23 Okt 2025	24 Okt 2025	29 - 31 Okt 2025	BDK Surabaya
27	Latsar CPNS Ak. 27	16- 26 Juni 2025	19 Agst - 22 Sep 2025	23 Sep - 29 Okt 2025	31 Okt 2025	04 - 06 Nov 2025	BDK Surabaya
28	Latsar CPNS Ak. 28	16- 26 Juni 2025	19 Agst - 22 Sep 2025	23 Sep - 29 Okt 2025	31 Okt 2025	04 - 06 Nov 2025	BDK Surabaya
29	Latsar CPNS Ak. 29	16- 26 Juni 2025	19 Agst - 23 Sep 2025	24 Sep - 30 Okt 2025	31 Okt 2025	05 - 07 Nov 2025	BDK Surabaya
30	Latsar CPNS Ak. 30	16- 26 Juni 2025	19 Agst - 23 Sep 2025	24 Sep - 30 Okt 2025	31 Okt 2025	05 - 07 Nov 2025	BDK Surabaya
31	Latsar CPNS Ak. 31	16- 26 Juni 2025	27 Agst - 29 Sep 2025	30 Sep - 05 Nov 2025	07 Nov 2025	11 - 13 Nov 2025	BDK Surabaya
32	Latsar CPNS Ak. 32	16- 26 Juni 2025	27 Agst - 29 Sep 2025	30 Sep - 05 Nov 2025	07 Nov 2025	11 - 13 Nov 2025	BDK Surabaya
33	Latsar CPNS Ak. 33	16- 26 Juni 2025	27 Agst - 30 Sep 2025	01 Okt - 06 Nov 2025	07 Nov 2025	12 - 14 Nov 2025	BDK Surabaya
34	Latsar CPNS Ak. 34	16- 26 Juni 2025	27 Agst - 30 Sep 2025	01 Okt - 06 Nov 2025	07 Nov 2025	12 - 14 Nov 2025	BDK Surabaya
35	Latsar CPNS Ak. 35	16- 26 Juni 2025	04 Sep - 06 Okt 2025	07 Okt - 12 Nov 2025	14 Nov 2025	18 - 20 Nov 2025	BDK Surabaya
36	Latsar CPNS Ak. 36	16- 26 Juni 2025	04 Sep - 06 Okt 2025	07 Okt - 12 Nov 2025	14 Nov 2025	18 - 20 Nov 2025	BDK Surabaya
37	Latsar CPNS Ak. 37	16- 26 Juni 2025	04 Sep - 07 Okt 2025	08 Okt - 13 Nov 2025	14 Nov 2025	19 - 21 Nov 2025	BDK Surabaya
38	Latsar CPNS Ak. 38	16- 26 Juni 2025	04 Sep - 07 Okt 2025	08 Okt - 13 Nov 2025	14 Nov 2025	19 - 21 Nov 2025	BDK Surabaya
39	Latsar CPNS Ak. 39	16- 26 Juni 2025	16 Sep - 13 Okt 2025	14 Okt - 19 Nov 2025	21 Nov 2025	25 - 27 Nov 2025	BDK Surabaya
40	Latsar CPNS Ak. 40	16- 26 Juni 2025	16 Sep - 13 Okt 2025	14 Okt - 19 Nov 2025	21 Nov 2025	25 - 27 Nov 2025	BDK Surabaya
41	Latsar CPNS Ak. 41	16- 26 Juni 2025	16 Sep - 14 Okt 2025	15 Okt - 20 Nov 2025	21 Nov 2025	26 - 28 Nov 2025	BDK Surabaya
42	Latsar CPNS Ak. 42	16- 26 Juni 2025	16 Sep - 14 Okt 2025	15 Okt - 20 Nov 2025	21 Nov 2025	26 - 28 Nov 2025	BDK Surabaya
43	Latsar CPNS Ak. 43	16- 26 Juni 2025	22 Sep - 20 Okt 2025	21 Okt - 26 Nov 2025	28 Nov 2025	02 - 04 Des 2025	BDK Surabaya

44	Latsar CPNS Ak. 44	16 - 26 Juni 2025	22 Sep - 20 Okt 2025	21 Okt - 26 Nov 2025	28 Nov 2025	02 - 04 Des 2025	BDK Surabaya
45	Latsar CPNS Ak. 45	16 - 26 Juni 2025	22 Sep - 21 Okt 2025	22 Okt - 27 Nov 2025	28 Nov 2025	03 - 05 Des 2025	BDK Surabaya
46	Latsar CPNS Ak. 46	16 - 26 Juni 2025	22 Sep - 21 Okt 2025	22 Okt - 27 Nov 2025	28 Nov 2025	03 - 05 Des 2025	BDK Surabaya
47	Latsar CPNS Ak. 47	16 - 26 Juni 2025	29 Sep - 27 Okt 2025	28 Okt - 03 Des 2025	05 Des 2025	09 - 11 Des 2025	BDK Surabaya
48	Latsar CPNS Ak. 48	16 - 26 Juni 2025	29 Sep - 27 Okt 2025	28 Okt - 03 Des 2025	05 Des 2025	09 - 11 Des 2025	BDK Surabaya
49	Latsar CPNS Ak. 49	16 - 26 Juni 2025	29 Sep - 27 Okt 2025	28 Okt - 03 Des 2025	05 Des 2025	09 - 11 Des 2025	BDK Surabaya
50	Latsar CPNS Ak. 50	16 - 26 Juni 2025	29 Sep - 28 Okt 2025	29 Okt - 04 Des 2025	05 Des 2025	10 - 12 Des 2025	BDK Surabaya
51	Latsar CPNS Ak. 51	16 - 26 Juni 2025	29 Sep - 28 Okt 2025	29 Okt - 04 Des 2025	05 Des 2025	10 - 12 Des 2025	BDK Surabaya
52	Latsar CPNS Ak. 1 (golongan II)	16 - 26 Juni 2025	29 Sep - 28 Okt 2025	29 Okt - 04 Des 2025	05 Des 2025	10 - 12 Des 2025	BDK Surabaya

Sebelum membahas hasil survei kepuasan pengguna layanan pelatihan, penting untuk memahami profil peserta yang terlibat. Data demografi berikut memberikan gambaran mengenai keragaman peserta yang meliputi aspek jenis kelamin, pendidikan terakhir, kelompok usia, dan kepangkatan.

1. Jenis Kelamin

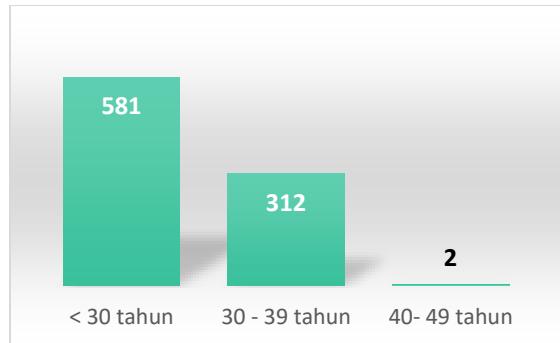
Dari gambar 3.1 terlihat bahwa laki-laki mendominasi tipis dalam partisipasi survei periode ini. Persentase responden laki-laki sebesar 50,2%, sedangkan responden perempuan sebesar 49,8%, sehingga selisihnya relatif kecil. Secara jumlah, responden laki-laki 3 orang lebih banyak dibanding responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin cukup seimbang. Dengan proporsi yang hampir setara ini, hasil analisis data dapat dikatakan relatif adil dalam merepresentasikan kedua kelompok gender.



Gambar 3.1. Karakteristik Jenis Kelamin Peserta

2. Kelompok Umur

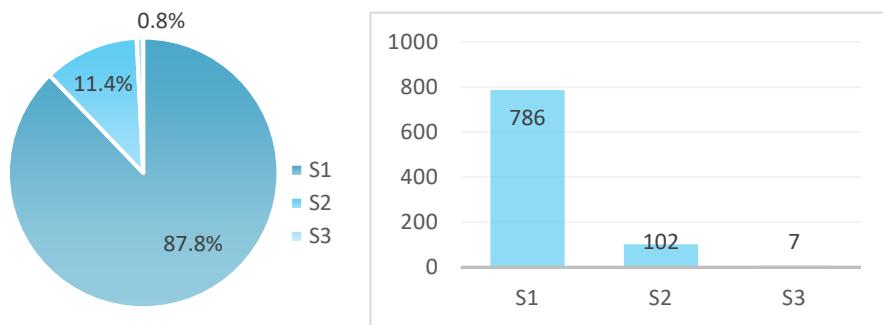
Gambar 3.2 menunjukkan bahwa kepesertaan Pelatihan Dasar CPNS didominasi oleh kelompok usia muda. Peserta berusia di bawah 30 tahun merupakan kelompok terbesar, yaitu sebanyak 581 orang, jauh lebih tinggi dibandingkan kelompok usia 30-39 tahun yang berjumlah 312 orang. Sementara itu, peserta pada rentang usia 40-49 tahun hanya berjumlah 2 orang, sehingga kontribusinya sangat kecil. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kader PNS yang mengikuti Pelatihan Dasar CPNS sebagian besar berasal dari usia produktif awal, yang diharapkan memiliki masa pengabdian panjang dan potensi pengembangan kompetensi yang berkelanjutan. Dominasi usia muda ini juga mencerminkan proses regenerasi aparatur sipil negara yang berjalan dengan baik.



Gambar 3.2. Karakteristik Jenis Kelamin Peserta

3. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Gambar 3.3, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir Sarjana. Sebanyak 786 responden atau sekitar 87,8% merupakan lulusan S1, sehingga mendominasi secara signifikan dibandingkan jenjang pendidikan lainnya. Menyusul responden dengan pendidikan terakhir S2 berjumlah 102 orang atau sekitar 11,4%, sedangkan lulusan S3 sangat sedikit, yaitu hanya 7 orang atau sekitar 0,8%. Temuan ini mengindikasikan bahwa peserta pelatihan didominasi oleh aparatur dengan kualifikasi pendidikan sarjana, yang sesuai dengan standar kompetensi pendidikan minimal bagi sebagian besar formasi CPNS. Komposisi ini juga menunjukkan potensi pengembangan kapasitas lanjutan melalui pendidikan pascasarjana di masa mendatang.



Gambar 3.3. Karakteristik Pendidikan Terakhir

4. Pangkat/Golongan

Berdasarkan gambar 3.4, terlihat dominasi sangat signifikan dari golongan Penata Muda III/a yakni sebanyak 822 responden atau sekitar 91,8%. Responden dengan golongan Penata Muda Tingkat I III/b berjumlah 66 orang atau sekitar 7,4%, sedangkan Penata III/c sebanyak 7 orang atau sekitar 0,8%. Komposisi ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden merupakan PNS pada jenjang awal karier. Hal ini sejalan dengan karakteristik peserta Pelatihan Dasar CPNS yang pada umumnya masih berada pada tahap awal kepangkatan dan pembentukan kompetensi dasar aparatur.



Gambar 3.4. Karakteristik Kepangkatan

3.2. HASIL PERHITUNGAN IKM

Dalam periode laporan kali ini, tim penyusun akan melaporkan hasil survei kepuasan terhadap alumni Pelatihan Dasar CPNS yang telah mengakhiri pelatihan dalam kurun waktu Oktober hingga Desember 2025. Berikut akan dijelaskan hasil penghitungan IKM baik secara umum maupun spesifik.

Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan IV Tahun 2025

UNSUR	IKM	Konversi	Mutu	Kinerja Unsur
Persyaratan	3,75	93,63	A	Sangat Baik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,75	93,85	A	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	3,64	91,01	A	Sangat Baik
Biaya/ Tarif	3,96	98,91	A	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,76	94,01	A	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	3,74	93,42	A	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	3,73	93,37	A	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,63	90,81	A	Baik
Sarana dan Prasarana	3,71	92,79	A	Sangat Baik
NILAI IKM	3,74			
KONVERSI IKM	93,53			
MUTU PELAYANAN	A			
KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik			

Dalam periode triwulan IV tahun 2025, Balai Diklat Keagamaan Surabaya mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,74. 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 93,53. Dari sembilan unsur yang membangun indeks kepuasan masyarakat, seluruhnya mendapatkan kinerja unsur sangat baik. Terutama pada unsur biaya/tarif yang memperoleh penilaian hampir sempurna.

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 IV, persyaratan pelayanan masuk kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 3,75. 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 93,83 dan termasuk dalam mutu pelayanan A.

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 sekitar 3,75 atau setara dengan nilai 93,85. 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 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 3,64. Nilai ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan mereka. Capaian tersebut juga mengindikasikan bahwa BDK Surabaya konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas, khususnya dalam aspek waktu penyelesaian. Responden menilai proses layanan berlangsung relatif cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif pelayanan yang dibebankan kepada peserta dalam rangka mengikuti Pelatihan Dasar CPNS adalah 0 (nol) rupiah atau gratis. Indikator dari unsur biaya/tarif ini adalah ada atau tidaknya pungutan liar (pungli) selama pelatihan berlangsung. Pada triwulan IV tahun 2025, unsur biaya/tarif mendapatkan indeks kepuasan hampir sempurna yakni sebesar 3,96. Capaian ini mencerminkan keberhasilan BDK Surabaya dalam menerapkan kebijakan biaya yang transparan. Nilai ini sekaligus menjadi bukti bahwa BDK Surabaya anti gratifikasi dan melakukan penyerapan anggaran sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di samping itu, unsur biaya/tarif merupakan unsur dengan perolehan indeks kepuasan tertinggi. Dengan demikian, unsur waktu penyelesaian dapat dipandang sebagai salah satu kekuatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

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 3,76 atau setara dengan 94,01. 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.

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. Berdasarkan hasil survei, peserta pelatihan memberikan nilai untuk unsur ini sebesar 3,74 sehingga termasuk dalam mutu pelayanan A dan kinerja unsur **Sangat Baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai pelaksana layanan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan dinilai diberikan secara profesional, jelas, dan mampu menjawab kebutuhan pengguna layanan.

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 93,37 atau setara dengan indeks 3,73 dan masuk dalam kategori kinerja unsur sangat baik. Capaian ini mencerminkan penilaian positif responden terhadap panitia penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada peserta. Hasil tersebut menegaskan bahwa sikap dan etika pelaksana berperan penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

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 92,79 atau setara dengan indeks sebesar 3,63. Dengan ini, unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapat mutu pelayanan A atau berkinerja sangat baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan telah berjalan dengan baik dan dapat diakses oleh pengguna layanan. Responden menilai bahwa setiap pengaduan, saran, maupun masukan ditindaklanjuti secara tepat dan bertanggung jawab. Capaian tersebut mencerminkan komitmen BDK Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui umpan balik pengguna layanan.

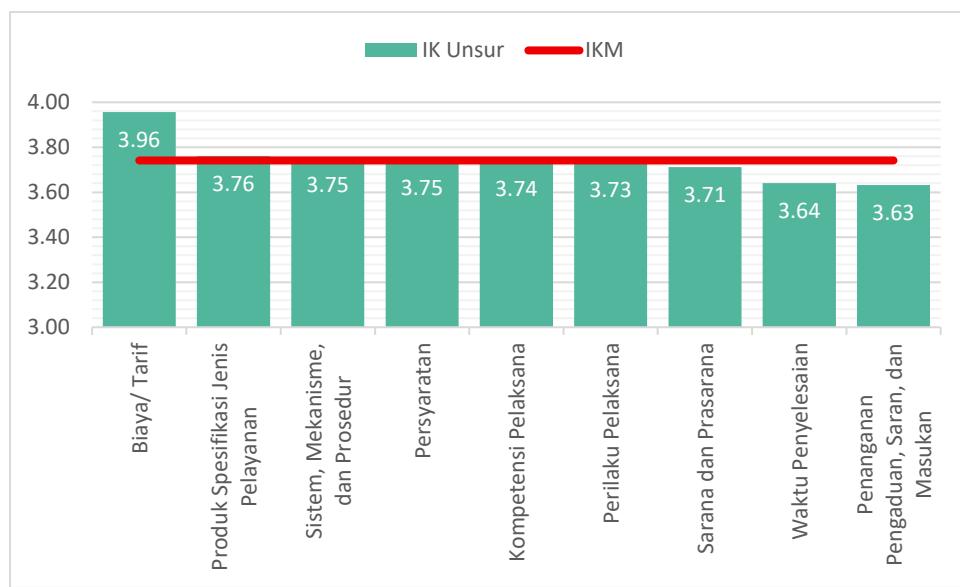
9. Sarana dan Prasarana

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 3,71. Capaian ini mencerminkan penilaian positif dari responden terhadap ketersediaan dan kondisi fasilitas pendukung layanan pelatihan. Sarana dan prasarana dinilai memadai, nyaman, serta mendukung kelancaran proses pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas fasilitas yang baik berkontribusi nyata terhadap meningkatnya kepuasan pengguna layanan.

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.

Berdasarkan gambar 3.3, terlihat bahwa seluruh unsur pelayanan memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang relatif tinggi dan berada pada kategori sangat memuaskan, dengan rentang nilai antara 3,63 hingga 3,96. Unsur **biaya/tarif** memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,96, yang menunjukkan bahwa aspek pembiayaan dinilai paling memuaskan oleh responden dibandingkan unsur lainnya. Sementara itu, unsur **penanganan pengaduan, saran, dan masukan** serta **waktu penyelesaian** memperoleh nilai paling rendah. Meskipun tetap berada dalam kategori sangat memuaskan, dua unsur ini masih memerlukan perhatian untuk peningkatan berkelanjutan. Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pelayanan telah melampaui nilai rata-rata IKM (yang ditunjukkan oleh garis merah) dan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik serta konsisten di berbagai unsur.



Gambar 3.5. Perbandingan Nilai IKM Berdasarkan Nilai Unsurnya

Perbedaan nilai antarunsur yang relatif kecil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah terjaga secara merata dan tidak terdapat kesenjangan kinerja yang signifikan. Unsur-unsur seperti **spesifikasi jenis pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur;** serta **persyaratan pelayanan** juga menunjukkan kinerja yang stabil dengan nilai di atas 3,7. Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses pelayanan telah berjalan sesuai standar dan mudah dipahami oleh pengguna layanan.

Unsur kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana yang sama-sama memperoleh nilai tinggi menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi fondasi kuat dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu menunjukkan sikap profesional, ramah, dan responsif kepada peserta. Selain itu, nilai sarana dan prasarana yang juga berada di atas 3,7 mencerminkan bahwa fasilitas fisik dan pendukung pelayanan telah memadai dan menunjang kenyamanan pengguna layanan. Kombinasi antara SDM yang berkualitas, sistem pelayanan yang jelas, serta fasilitas yang baik menjelaskan mengapa capaian IKM secara keseluruhan berada pada kategori sangat memuaskan dan relatif merata di seluruh unsur.

Dengan seluruh capaian tersebut, upaya peningkatan ke depan dapat difokuskan pada penguatan unsur-unsur dengan nilai relatif lebih rendah agar mutu pelayanan semakin optimal dan berkelanjutan.

3.4. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN

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



Gambar 3.6. Visualisasi Saran dan Kritik Peserta Pelatihan

Berdasarkan *wordcloud* tersebut, terlihat bahwa kata “**pelayanan**”, “**baik**”, dan “**sangat baik**” muncul paling dominan, yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kemunculan kata “**fasilitas**”, “**bagus**”, dan “**pelatihan**” mengindikasikan bahwa aspek sarana prasarana dan penyelenggaraan pelatihan menjadi perhatian utama sekaligus diapresiasi oleh responden. Di sisi lain, kata-kata seperti “**dingkatkan**”, “**dipertahankan**”, dan “**ke depannya**” mencerminkan adanya harapan agar mutu pelayanan yang sudah baik dapat terus dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Selain itu, munculnya ungkapan seperti “**terima kasih**” dan “**sukses**” menegaskan kepuasan serta apresiasi pengguna layanan terhadap kinerja panitia dan penyelenggara secara umum.

Selain mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi, *wordcloud* ini juga menunjukkan bahwa pengguna layanan menyampaikan masukan dengan nada yang konstruktif dan apresiatif. Kata-kata seperti “**mohon**”, “**agar**”, dan “**terus**” menandakan adanya partisipasi aktif pengguna dalam memberikan saran perbaikan secara santun. Hal ini mengindikasikan hubungan yang positif antara penyelenggara dan pengguna layanan, di mana umpan balik dipandang sebagai sarana peningkatan mutu. Secara keseluruhan, *wordcloud* ini menegaskan bahwa persepsi pengguna layanan didominasi oleh pengalaman positif dan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan ini dapat menjadi dasar yang kuat bagi penyelenggara untuk mempertahankan praktik baik yang sudah berjalan sekaligus merancang peningkatan layanan secara lebih terarah dan berbasis masukan pengguna.

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 IV Tahun 2025 adalah sebesar 3,74 dan masuk dalam kategori **mutu layanan A**.
2. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai tinggi dan relatif merata, dengan unsur **biaya/tarif** sebagai capaian tertinggi yaitu sebesar 3,96.
3. Unsur **waktu penyelesaian** dan **penanganan pengaduan** sebagai area yang tetap baik namun masih berpotensi ditingkatkan dengan perolehan indeks kepuasan masing-masing sebesar 3,64 dan 3,63.

4.2. REKOMENDASI

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

1. Mempertahankan unsur dengan kinerja sangat unggul seperti Unsur biaya/tarif, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana. Unsur-unsur ini perlu dijaga konsistensinya melalui standarisasi praktik baik dan penguatan budaya pelayanan prima. Praktik yang sudah berjalan efektif dapat didokumentasikan sebagai best practice agar tetap terjaga meski terjadi pergantian panitia atau petugas.
2. Meskipun masih masuk kategori sangat memuaskan, unsur **waktu penyelesaian** serta **penanganan pengaduan, saran, dan masukan** dapat menjadi prioritas peningkatan. Penyempurnaan SOP, kejelasan alur layanan, serta batas waktu tindak lanjut pengaduan akan membantu meningkatkan persepsi responsivitas layanan.
3. Perlu disusun tim penanganan pengaduan yang responsif terhadap keluhan peserta.
4. Saran dan masukan yang telah terekam dan tergambar dalam wordcloud menunjukkan partisipasi aktif pengguna. Data ini sebaiknya dianalisis secara berkala dan dijadikan dasar penyusunan **rencana perbaikan layanan** (*service improvement plan*) yang terukur.

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 - TR4 - Excel Wikaning Tri Dadari

Table Data:

	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR
1	Persyaratan	Sistem, Me	Waktu Pen	Biaya/ Tarif	Produk Spé	Kompetensi	Perilaku Pe	Penanggand	Sarana dat	TOTAL					
2	3.00	3.00	3.50	2.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00					
3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.67	4.00	3.00					
5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
6	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00					
7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
8	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
9	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
10	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.33	3.67	4.00	4.00	3.89					
11	4.00	4.00	3.50	4.00	4.00	3.67	4.00	4.00	4.00	3.91					
12	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
14	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
15	4.00	4.00	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.94					
16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
17	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.33	3.33	3.50	3.00	3.35					
18	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
19	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
21	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00					
22	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.67	3.00	2.00	3.07					
23	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.67	4.00	4.00					

PENILAIAN TOTAL

	IK Unsur	IKM
Biaya/ Tarif	3.96	3.74
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.76	3.74
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.75	3.74
Waktu Penyelesaian	3.64	91.01 A
Biaya/ Tarif	3.96	98.91 A
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.76	94.01 A
Kompetensi Pelaksana	3.74	93.42 A
Perilaku Pelaksana	3.73	93.37 A
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.63	90.81 A
Sarana dan Prasarana	3.71	92.79 A
TOTAL	3.74	93.53 A

IKM Unsur IKM

	IK Unsur	IKM
Biaya/ Tarif	3.96	3.74
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.76	3.74
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.75	3.74
Persyaratan	3.75	3.74
Kompetensi Pelaksana	3.74	3.74
Perilaku Pelaksana	3.73	3.74
Sarana dan Prasarana	3.71	3.74
Waktu Penyelesaian	3.64	3.74
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.63	3.74