



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Balai Diklat Keagamaan Surabaya



TRIWULAN I
2026



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat
Balai Diklat Keagamaan Surabaya

Disahkan Tanggal: 31 Maret 2026

Kepala Balai Diklat Keagamaan Surabaya

Muchammad Toha

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji Syukur kehadiran Allah SWT, dan atas karunia, hidayah serta inayah-Nya, Laporan Hasil **Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Keagamaan Surabaya** dapat terselesaikan. Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran persepsi peserta pelatihan terhadap pelayanan yang diterima selama berlangsungnya kegiatan pelatihan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja di Balai Diklat Keagamaan Surabaya.

Panitia **Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Keagamaan Surabaya** mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi sejak pelaksanaan survei hingga penyusunan laporan ini. Segala saran dan masukan sangat diperlukan karena kami menyadari adanya kurang-semburnaan dalam laporan ini. Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Hasil **Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Keagamaan Surabaya**.

Surabaya, Maret 2026

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

- LEMBAR PENGESAHAN 0
- KATA PENGANTAR 1
- DAFTAR ISI 2
- DAFTAR TABEL 3
- DAFTAR GAMBAR 4
- BAB I PENDAHULUAN 5
 - 1.1. LATAR BELAKANG 5
 - 1.2. MAKSUD DAN TUJUAN 5
 - 1.3. RUANG LINGKUP 6
 - 1.4. HASIL YANG INGIN DICAPAI 6
- BAB II METODE PENGUKURAN 7
 - 2.1. SUMBER DATA 7
 - 2.2. WAKTU DAN TEMPAT 7
 - 2.3. RESPONDEN 7
 - 2.4. KUESIONER 7
 - 2.5. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA 8
- BAB III HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 10
 - 3.1. PROFIL RESPONDEN 10
 - 3.2. HASIL PERHITUNGAN IKM 14
 - 3.3. EVALUASI UNSUR TERLEMAH 21
 - 3.4. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN 22
- BAB 4 PENUTUP 24
 - 4.1. KESIMPULAN 24
 - 4.2. REKOMENDASI 24
- LAMPIRAN 26

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 I Tahun 2026 10

Tabel 3.2. Sebaran Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan..... 13

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan I Tahun 2026 14

Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan I Tahun 2026 menurut Jenis Bangkom 15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Karakteristik Jenis Kelamin Peserta..... 11

Gambar 3.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir Peserta 12

Gambar 3.3 Karakteristik Status Kepegawaian Peserta..... 12

Gambar 3.4 Karakteristik Kelompok Usia Peserta 13

Gambar 3.5 Indeks Kepuasan Unsur Persyaratan..... 15

Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 16

Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Waktu Penyelesaian..... 17

Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Biaya/Tarif 17

Gambar 3.9 Indeks Kepuasan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..... 18

Gambar 3.10 Indeks Kepuasan Kompetensi Pelaksana..... 19

Gambar 3.11 Indeks Kepuasan Perilaku Pelaksana 20

Gambar 3.12 Indeks Kepuasan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 20

Gambar 3.13 Indeks Kepuasan Sarana dan Prasarana 21

Gambar 3.14 Perbandingan Nilai IKM Berdasarkan Nilai Unsurnya 22

Gambar 3.15 Visualisasi Saran dan Kritik Peserta Pelatihan 23

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 menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat atas layanan yang telah diberikan. 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) merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat, yang diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapan mereka. Survei ini bertujuan untuk mengetahui secara berkala tingkat kinerja unit pelayanan sebagai dasar dalam penetapan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2026 Balai Diklat Keagamaan Surabaya melaksanakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pengembangan kompetensi. Kegiatan ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan melalui penetapan langkah-langkah strategis berdasarkan hasil pengukuran IKM yang diperoleh. Pelaksanaan kegiatan ini juga mencerminkan komitmen kuat Balai Diklat Keagamaan Surabaya dalam menjalankan amanah pemerintah demi mewujudkan pelayanan prima di seluruh unit pelayanan.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Secara umum, maksud dan tujuan pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan pengembangan kompetensi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya selama proses pengembangan kompetensi berlangsung. Selain itu, survei kepuasan masyarakat ini juga menjadi sarana untuk menampung aspirasi peserta, baik berupa saran, harapan, maupun keluhan atas pelayanan yang telah diberikan, yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan, program, dan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan.

1.3. RUANG LINGKUP

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan selama bulan Maret 2026, mengingat layanan pengembangan kompetensi di BDK Surabaya baru diselenggarakan pada periode tersebut. Unsur yang dinilai mencakup sembilan komponen yang merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun kesembilan unsur tersebut adalah sebagai berikut.:

- 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 diharapkan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan pengembangan kompetensi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya selama proses kegiatan, yang tercermin melalui nilai IKM, identifikasi atribut layanan yang dianggap penting oleh peserta, serta berbagai saran yang diberikan peserta sebagai bahan perbaikan pelayanan.

BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1. SUMBER DATA

Populasi target dalam kegiatan ini adalah seluruh peserta yang mengikuti pengembangan kompetensi di BDK Surabaya selama periode bulan Maret 2026. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *voluntary response sampling*, yaitu metode penentuan sampel dengan melibatkan responden yang secara mandiri memilih untuk berpartisipasi. Dengan kata lain, responden secara sukarela turut serta dalam penelitian untuk menyampaikan pendapat mereka terkait topik yang dikaji. Pemilihan teknik ini didasarkan pada pertimbangan kemudahan pelaksanaan serta efisiensi waktu. Data yang dihimpun merupakan data primer yang diperoleh melalui metode survei daring menggunakan *Google Form*, dengan jenis data kuantitatif dan kualitatif.

2.2. WAKTU DAN TEMPAT

Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya dilaksanakan selama satu bulan yakni Maret 2026. Survei dilaksanakan secara *online* di tempat kegiatan masing-masing. Peserta menjawab pertanyaan yang diajukan melalui *goggle form*. Kuesioner survei dapat diakses melalui tautan berikut:

<https://bit.ly/kepuasan2026>

2.3. RESPONDEN

Kriteria responden dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah pengguna layanan pengembangan kompetensi yang diberikan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya pada periode Maret 2026. Pemilihan responden dilakukan secara acak (*random sampling*), dan untuk meminimalkan potensi bias, responden yang diikutsertakan adalah mereka yang sedang mengikuti atau telah mengikuti pengembangan kompetensi dalam rentang waktu pelaksanaan survei.

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:

- 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.
- 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:

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

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

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

- Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai dengan 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

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 memegang peranan penting dalam mengukur hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Dalam memahami interval hingga penilaian kinerja pelayanan, tabel nilai persepsi dapat menjadi panduan bagi masyarakat dalam menarik kesimpulan mengenai kinerja pelayanan suatu instansi. Dengan demikian, baik institusi maupun masyarakat dapat memberikan kontribusi berupa saran, pendapat, maupun kritik yang bersifat konstruktif.

Analisis kualitatif dilakukan menggunakan metode visualisasi *WordCloud*. Metode ini bekerja dengan memetakan kata-kata yang sering muncul dalam suatu dokumen, kemudian menampilkannya dalam bentuk representasi grafis pada bidang dua dimensi. Frekuensi kemunculan kata ditunjukkan melalui variasi ukuran huruf, di mana semakin sering muncul, semakin besar ukuran katanya. Melalui pendekatan ini, sentimen pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dapat diidentifikasi secara umum.

BAB III

HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. PROFIL RESPONDEN

Selama Bulan Maret 2025, BDK Surabaya telah melaksanakan 2 jenis pengembangan kompetensi yaitu Bimbingan Teknis dan Pelatihan. Pengembangan kompetensi ini dilaksanakan di delapan Wilayah Kerja Kantor Kementerian Agama. Berikut adalah daftar pengembangan kompetensi yang diselenggarakan selama Bulan Maret 2026 oleh BDK Surabaya.

Tabel 3.1. Pelatihan yang Dilaksanakan Selama Triwulan I Tahun 2026

No	Nama Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan	Jenis Bangkom	Pola Bangkom
1	Bimtek Ekoteologi Kab. Gresik	10 - 11 Maret 2026	Bangkom Teknis SDM Keagamaan	Bimtek
2	Bimtek Ekoteologi Kab. Jombang	10 - 11 Maret 2026	Bangkom Teknis SDM Keagamaan	Bimtek
3	Bimtek Ekoteologi Kab. Malang	10 - 11 Maret 2026	Bangkom Teknis SDM Keagamaan	Bimtek
4	Bimtek Ekoteologi Kab. Pasuruan	10 - 11 Maret 2026	Bangkom Teknis SDM Keagamaan	Bimtek
5	Bimtek Ekoteologi Kab. Mojokerto	10 - 11 Maret 2026	Bangkom Teknis SDM Keagamaan	Bimtek
6	Pelatihan PPMB Kab. Lamongan	10 - 11 Maret 2026	Bangkom MK MB SDM Agama dan Keagamaan	PDWK
7	Pelatihan PPMB Kota Pasuruan	10 - 12 Maret 2025	Bangkom MK MB SDM Agama dan Keagamaan	PDWK
8	Pelatihan PPMB Kota Mojokerto	10 - 12 Maret 2025	Bangkom MK MB SDM Agama dan Keagamaan	PDWK

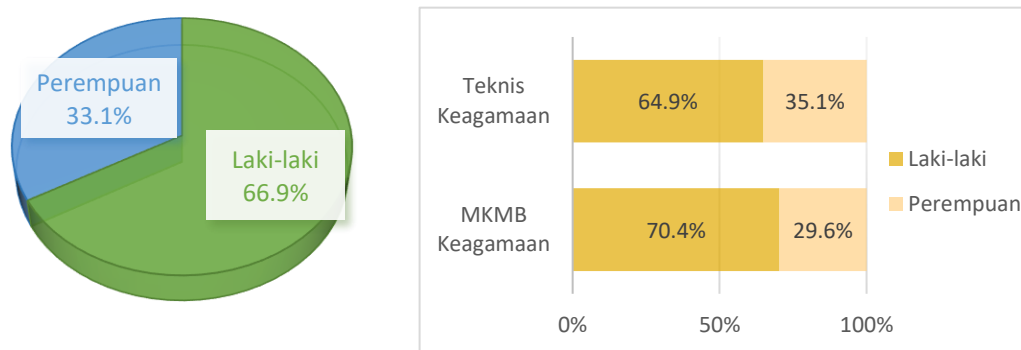
Partisipasi responden dalam survei triwulan pertama ini mencapai **94 responden** untuk Bangkom Teknis SDM Keagamaan, dan sebanyak **54 responden** untuk Bangkom MK MB SDM Agama dan Keagamaan.

Dengan *margin of error* 10%, sampel minimal yang harus dipenuhi dalam survei ini adalah sebanyak **117 responden** dengan rincian: **60 responden** untuk Bangkom Teknis SDM Keagamaan dan **47 responden** untuk Bangkom MK MB SDM Agama dan Keagamaan. Dengan demikian, sampel minimal telah terpenuhi.

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

1. Jenis Kelamin

Gambar 3.1 menunjukkan karakteristik peserta pelatihan berdasarkan jenis kelamin. Secara keseluruhan, peserta didominasi oleh laki-laki sebesar 66,9%, sedangkan peserta perempuan sebesar 33,1%. Hal ini mengindikasikan bahwa partisipasi laki-laki dalam pengembangan kompetensi di Balai Diklat Keagamaan Surabaya masih lebih tinggi dibandingkan perempuan.



Gambar 3.1 Karakteristik Jenis Kelamin Peserta

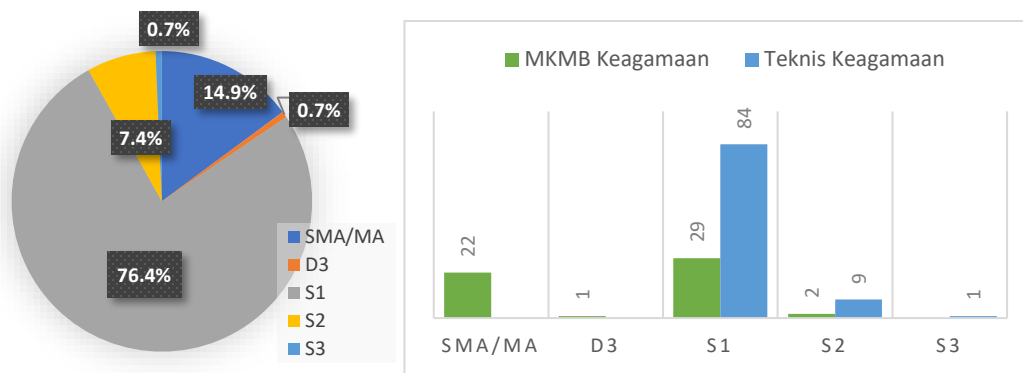
Jika ditinjau berdasarkan jenis bangkom, pada bangkom Teknis Keagamaan, peserta laki-laki mencapai 64,9%, sementara perempuan sebesar 35,1%. Pada bangkom MKMB Keagamaan, dominasi peserta laki-laki bahkan lebih tinggi, yaitu sebesar 70,4%, sedangkan perempuan sebesar 29,6%.

Secara keseluruhan, baik pada bangkom Teknis Keagamaan maupun MKMB Keagamaan, terlihat bahwa keterlibatan laki-laki lebih dominan dibandingkan perempuan. Kondisi ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara untuk meningkatkan partisipasi perempuan, sehingga tercipta keseimbangan kesempatan dalam mengikuti pelatihan.

2. Pendidikan Terakhir

Dari gambar 3.2 dapat diketahui bahwa peserta didominasi oleh lulusan S1 dengan persentase sebesar 76,4%, diikuti oleh lulusan SMA/MA sebesar 14,9%, S2 sebesar 7,4%, serta lulusan D3 dan S3 masing-masing sekitar 0,7%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta pelatihan memiliki latar belakang pendidikan sarjana.

Jika dilihat berdasarkan jenis bangkom, bangkom MKMB Keagamaan didominasi oleh lulusan SMA/MA sebanyak 22 orang dan S1 sebanyak 29 orang, serta terdapat masing-masing 2 orang lulusan S2. Sementara itu, pada bangkom Teknis Keagamaan, mayoritas peserta berasal dari lulusan S1 sebanyak 84 orang, diikuti oleh S2 sebanyak 9 orang, serta masing-masing 1 orang dari lulusan D3 dan S3.

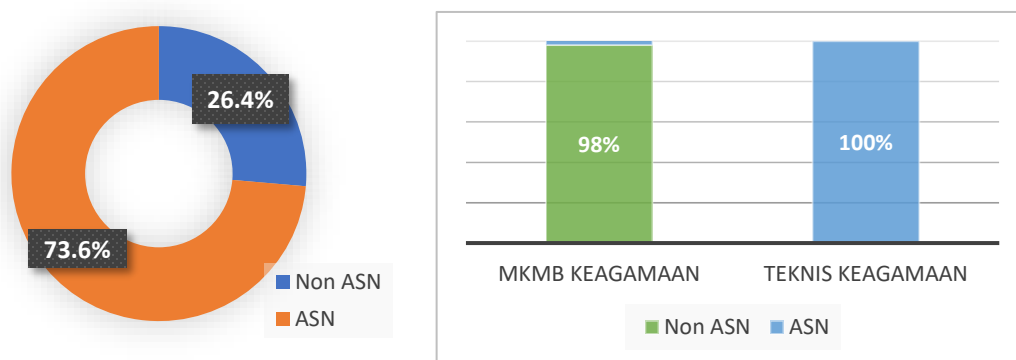


Gambar 3.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir Peserta

Secara keseluruhan, lulusan S1 mendominasi pada kedua jenis bangkom, terutama pada bangkom Teknis Keagamaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi yang diselenggarakan lebih banyak diikuti oleh peserta dengan tingkat pendidikan sarjana, sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam penyusunan materi dan metode pelatihan yang sesuai dengan karakteristik peserta.

3. Pangkat/Golongan

Gambar 3.3 menunjukkan karakteristik peserta pelatihan berdasarkan status kepegawaian, yaitu ASN dan Non ASN. Secara umum, peserta didominasi oleh ASN dengan persentase sebesar 64,2%, sedangkan Non ASN sebesar 35,8%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta pelatihan berasal dari kalangan aparatur sipil negara.



Gambar 3.3 Karakteristik Status Kepegawaian Peserta

Jika dilihat berdasarkan jenis bangkom, pada bangkom MKMB Keagamaan, hampir seluruh peserta merupakan Non ASN dengan persentase sebesar 98%, sementara ASN hanya sekitar 2%. Sebaliknya, pada bangkom Teknis Keagamaan, seluruh peserta merupakan ASN dengan persentase mencapai 100%. Secara keseluruhan, terdapat perbedaan karakteristik peserta yang cukup mencolok antara kedua jenis bangkom. Bangkom MKMB Keagamaan lebih banyak diikuti oleh Non ASN, sedangkan bangkom Teknis Keagamaan sepenuhnya diikuti oleh ASN. Hal ini dikarenakan adanya segmentasi peserta berdasarkan jenis bangkom, yang selanjutnya dapat

menjadi dasar dalam perencanaan program dan penyesuaian materi pengembangan kompetensi.

Sebaran peserta ASN dapat dilihat di tabel 3.2 berikut.

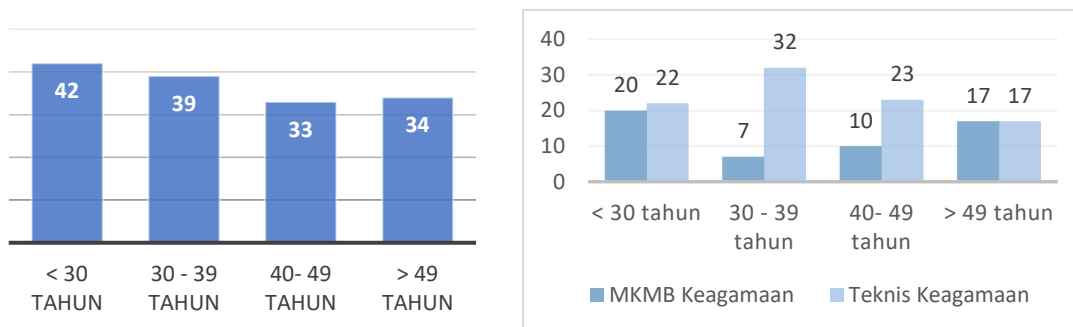
Tabel 3.2. Sebaran Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan

	MB Keagamaan	Teknis Keagamaan	TOTAL
<i>Non ASN</i>	53		53
<i>PPPK IX</i>	1	43	44
<i>Pengatur Tk I - II/d</i>		1	1
<i>Penata Muda - III/a</i>		39	39
<i>Penata Muda Tk I - III/b</i>		2	2
<i>Penata Tk I - III/d</i>		7	7
<i>Pembina Tk I - IV/b</i>		2	2
TOTAL	54	94	148

Total responden berstatus ASN ada sebanyak 95 orang. Peserta yang mendominasi adalah PPPK golongan IX sebanyak 44 orang dan PNS Golongan III/a berjumlah 39 orang. Sisanya, merupakan PNS yang tersebar di golongan lain sesuai yang ditampilkan dalam tabel 3.2.

4. Kelompok Usia

Berdasarkan Gambar 3.4, diketahui bahwa peserta didominasi oleh kelompok usia di bawah 30 tahun yakni sejumlah 42 orang, diikuti oleh kelompok usia 30-39 tahun sebanyak 39 orang. Sementara itu, tingkat partisipasi kelompok usia 40-49 tahun merupakan yang paling sedikit dengan 33 peserta, dan kelompok usia di atas 49 tahun berjumlah 34 orang. Hal ini mengindikasikan bahwa peserta didominasi oleh usia muda, dengan kecenderungan jumlah peserta menurun seiring bertambahnya usia, meskipun terdapat sedikit peningkatan pada kelompok usia tertua.



Gambar 3.4 Karakteristik Kelompok Usia Peserta

Jika ditinjau berdasarkan jenis bangkom, yaitu MKMB Keagamaan dan Teknis Keagamaan, terlihat bahwa pada kelompok usia di bawah 30 tahun jumlah peserta relatif seimbang antara keduanya, masing-masing sebanyak 20 dan 22 orang. Namun, pada kelompok usia 30-39 tahun dan 40-49 tahun, peserta Teknis Keagamaan jauh lebih dominan dibandingkan MB Keagamaan, dengan selisih yang cukup signifikan, khususnya pada usia 30-39 tahun. Adapun pada kelompok usia di atas 49 tahun, jumlah peserta kembali seimbang antara kedua kategori,

masing-masing sebanyak 17 orang. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa bangkom Teknis Keagamaan cenderung diikuti oleh peserta pada kelompok usia produktif, sedangkan MKMB Keagamaan memiliki porsi peserta lebih sedikit dibandingkan bangkom Teknis Keagamaan kecuali pada kelompok usia tertua, di mana jumlahnya menjadi seimbang.

3.2. HASIL PERHITUNGAN IKM

Dalam kurun waktu Bulan Maret 2026, Balai Diklat Keagamaan Surabaya telah menyelenggarakan 8 kegiatan pengembangan kompetensi. Lima diantaranya melalui bimbingan teknis, dan 3 lainnya diberikan melalui pelatihan. Selama kegiatan 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 I Tahun 2026

UNSUR	IKM	Konversi	Mutu	Kinerja Unsur
Persyaratan	3,80	94,88	A	Sangat Baik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,76	93,88	A	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	3,67	91,81	A	Sangat Baik
Biaya/ Tarif	3,84	96,03	A	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,80	94,88	A	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	3,81	95,20	A	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	3,80	95,02	A	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,66	91,55	A	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	3,73	93,24	A	Sangat Baik
NILAI IKM	3,76			
KONVERSI IKM	94,05			
MUTU PELAYANAN	A			
KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik			

Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BDK Surabaya pada Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan hasil yang sangat baik. Nilai IKM sebesar 3,76 dengan nilai konversi 94,05 menempatkan mutu pelayanan pada kategori A dengan kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Jika dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, seluruh indikator memperoleh nilai mutu A dengan kategori kinerja “Sangat Baik”. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif (IKM 3,84) serta Kompetensi Pelaksana (IKM 3,81), yang menunjukkan bahwa aspek biaya dinilai transparan dan sesuai, serta petugas dianggap kompeten dalam memberikan pelayanan. Selain itu, unsur Persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan juga mendapatkan nilai tinggi (IKM 3,80), mencerminkan kejelasan dan kesesuaian layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Meskipun seluruh unsur berada dalam kategori sangat baik, terdapat beberapa aspek dengan nilai relatif lebih rendah dibandingkan yang lain, seperti Penanganan Pengaduan, Saran,

dan Masukan (IKM 3,66) serta Waktu Penyelesaian (IKM 3,67). Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan serta efisiensi waktu layanan.

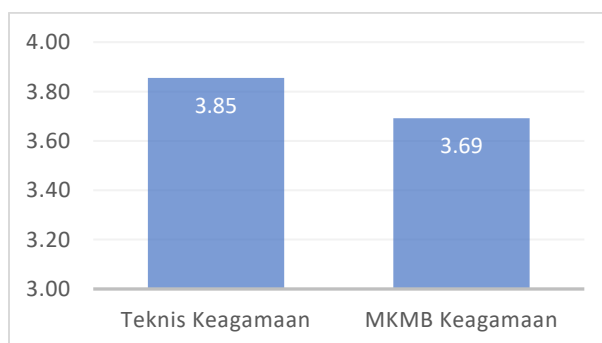
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Surabaya Triwulan I Tahun 2026 menurut Jenis Bangkom

UNSUR	Bangkom Teknis Keagamaan		Bangkom MKMB Keagamaan	
	IKM	Mutu	IKM	Mutu
Persyaratan	3,85	A	3,69	A
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,82	A	3,65	A
Waktu Penyelesaian	3,78	A	3,48	B
Biaya/ Tarif	3,90	A	3,74	A
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,85	A	3,70	A
Kompetensi Pelaksana	3,83	A	3,77	A
Perilaku Pelaksana	3,81	A	3,78	A
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,73	A	3,54	A
Sarana dan Prasarana	3,77	A	3,67	A
NILAI IKM	3,82		3,67	
KONVERSI IKM	95,40		91,71	
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 kegiatan pengembangan kompetensi, kejelasan dan kemudahan memahami informasi mengenai persyaratan, serta kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan. Berdasarkan hasil survei selama triwulan I, persyaratan pelayanan masuk kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 3,80. Jika dikonversikan ke dalam skala 100, nilai kepuasan bagi unsur persyaratan adalah sebesar 94,88 dan termasuk dalam mutu pelayanan A.



Gambar 3.5 Indeks Kepuasan Unsur Persyaratan

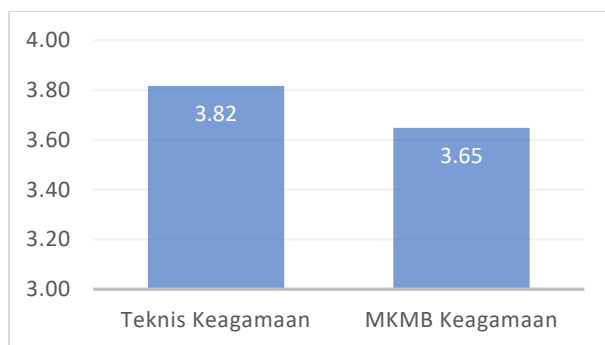
Berdasarkan gambar 3.5 terlihat bahwa nilai indeks kepuasan untuk bangkom Teknis Keagamaan adalah sebesar 3,85, lebih tinggi dibandingkan dengan bangkom MKMB Keagamaan yang memperoleh indeks kepuasan sebesar 3,69. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan pada bangkom Teknis Keagamaan lebih baik, baik dari segi kejelasan, kemudahan, maupun kesesuaian dengan kebutuhan.

Perbedaan nilai tersebut mengindikasikan bahwa pengguna layanan menganggap masih terdapat beberapa aspek persyaratan yang dirasakan kurang optimal pada bangkom MKMB Keagamaan. Meskipun demikian, kedua nilai tersebut tetap berada dalam kategori sangat baik, sehingga secara umum unsur persyaratan pada kedua jenis bangkom sudah memenuhi harapan masyarakat.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Indikator dalam sistem, mekanisme, dan prosedur adalah kejelasan alur pelayanan, kemudahan mengikuti alur prosedur, konsistensi penerapan prosedur, dan ketersediaan informasi prosedur. Unsur prosedur pelayanan memenuhi kategori **Sangat Baik** dengan nilai IKM sebesar 3,76 atau setara dengan nilai 93,88.

Gambar 3.6 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap bangkom Teknis Keagamaan lebih tinggi dibandingkan dengan Bangkom MKMB Keagamaan. Nilai kepuasan pada Bangkom Teknis Keagamaan tercatat sebesar 3,82, sedangkan pada Bangkom MKMB Keagamaan sebesar 3,65. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur layanan pada Bangkom Teknis Keagamaan dinilai lebih baik oleh peserta.

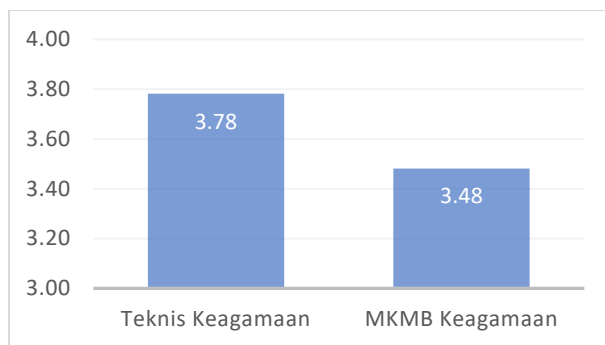


Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Meskipun demikian, kedua nilai tersebut masih berada dalam kategori sangat baik, sehingga secara umum pelaksanaan kedua jenis bangkom telah memberikan kepuasan kepada peserta. Kinerja sangat baik ini dapat dicapai mengingat kegiatan yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya selalu dilengkapi petunjuk pelaksanaan yang menginformasikan tata tertib selama kegiatan 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 3,67. Dilihat dari gambar 3.7, tingkat kepuasan terhadap aspek waktu penyelesaian layanan pada bangkom Teknis Keagamaan lebih tinggi dibandingkan dengan bangkom MKMB Keagamaan. Nilai kepuasan pada Bangkom Teknis Keagamaan tercatat sebesar 3,78, sedangkan pada Bangkom MKMB Keagamaan sebesar 3,48. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan pada Bangkom Teknis Keagamaan dinilai lebih baik oleh peserta.

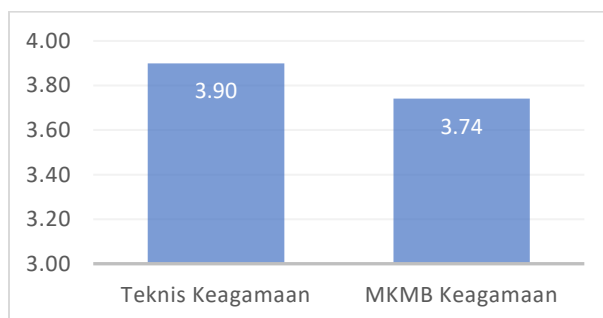


Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Waktu Penyelesaian

Meskipun kedua nilai masih berada dalam kategori baik, nilai pada Bangkom MKMB Keagamaan relatif lebih rendah, yang menunjukkan masih adanya kendala atau ketidaksesuaian dalam aspek waktu pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya perbaikan, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan ketepatan waktu pelaksanaan pada Bangkom MKMB Keagamaan agar tingkat kepuasan peserta dapat meningkat dan setara dengan Bangkom Teknis Keagamaan.

4. Biaya/Tarif

Selama periode triwulan I tahun 2026, kegiatan pengembangan kompetensi yang diselenggarakan oleh BDK Surabaya dibebankan pada DIPA BDK Surabaya, sehingga tidak ada biaya yang harus dibayarkan oleh peserta. Indikator dari unsur biaya/tarif ini adalah transparansi penarikan biaya dan tidak adanya pungli. Pada triwulan I tahun 2026, unsur biaya mendapatkan IKM sebesar 3,84 dan masuk dalam kategori mutu layanan A (sangat baik).



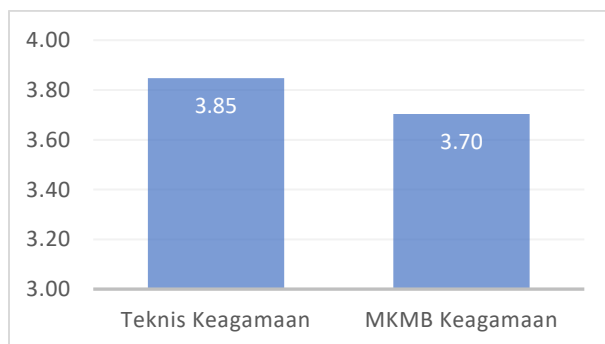
Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Biaya/Tarif

Gambar 3.8 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap aspek biaya/tarif pada Bangkom Teknis Keagamaan lebih tinggi dibandingkan dengan Bangkom MKMB Keagamaan. Nilai kepuasan pada Bangkom Teknis Keagamaan mencapai 3,90, sedangkan pada Bangkom MKMB Keagamaan sebesar 3,74. Hal ini mengindikasikan bahwa peserta menilai transparansi biaya serta tidak adanya pungutan liar pada Bangkom Teknis Keagamaan sudah sangat baik.

Meskipun demikian, nilai pada Bangkom MKMB Keagamaan juga tergolong tinggi dan berada dalam kategori sangat baik, yang berarti secara umum kedua jenis layanan telah mampu memberikan jaminan transparansi biaya dan bebas dari praktik pungutan liar. Namun, perbedaan nilai tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan pada Bangkom MKMB Keagamaan, khususnya dalam meningkatkan kejelasan informasi biaya dan menjaga konsistensi transparansi agar dapat menyamai tingkat kepuasan pada Bangkom Teknis Keagamaan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan pelatihan yang diadakan oleh Balai Diklat Keagamaan Surabaya telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, sehingga hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh peserta tidak mengalami perbedaan. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil IKM yang menjelaskan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dikategorikan sangat baik dengan nilai IKM sebesar 3,80 atau setara dengan 94,88. Nilai ini mengantarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan ke dalam kategori mutu pelayanan A atau kinerja unsur **Sangat Baik**.



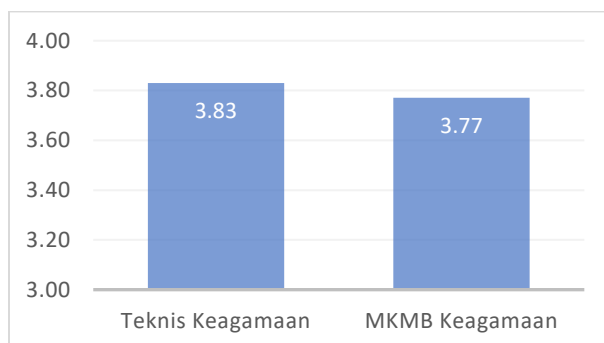
Gambar 3.9 Indeks Kepuasan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Gambar 3.9 menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aspek produk spesifikasi jenis pelayanan untuk bangkom Teknis Keagamaan sebesar 3,85, lebih tinggi dibandingkan MKMB Keagamaan yang memperoleh indeks kepuasan sebesar 3,70. Selisih sebesar 0,15 ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan yang cukup terlihat, meskipun keduanya masih berada dalam kategori baik.

Jika ditelaah lebih lanjut, nilai yang lebih tinggi pada bangkom Teknis Keagamaan mengindikasikan bahwa kesesuaian antara materi, kurikulum, maupun output pelatihan dengan kebutuhan peserta dinilai lebih optimal. Peserta kemungkinan merasa bahwa layanan yang diberikan sudah tepat sasaran, relevan dengan tugas atau pekerjaannya, serta memberikan manfaat yang jelas.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam hal ini kemampuan, pengetahuan, dan koordinasi panitia dengan narasumber maupun peserta kegiatan. Sehingga proses dalam memberikan informasi dan menyelesaikan pelayanan kepada peserta dapat berjalan lebih baik dan cepat.



Gambar 3.10 Indeks Kepuasan Kompetensi Pelaksana

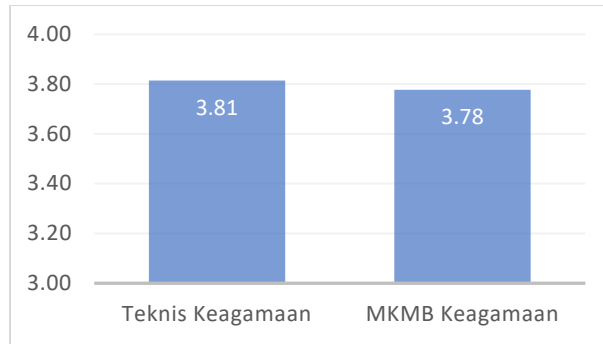
Berdasarkan hasil survei, peserta pelatihan memberikan nilai untuk unsur ini sebesar 3,81 sehingga termasuk dalam mutu pelayanan A dan kinerja unsur **Sangat Baik**. Dari gambar 3.10 dapat diketahui bahwa Bangkom Teknis Keagamaan memperoleh nilai sebesar 3,83, sedangkan bangkom MKMB Keagamaan memperoleh nilai sebesar 3,77. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap kompetensi pelaksana pada bangkom Teknis Keagamaan sedikit lebih tinggi dibandingkan bangkom MKMB Keagamaan. Meskipun demikian, selisih nilai yang relatif kecil (0,06) mengindikasikan bahwa secara umum kompetensi pelaksana pada kedua jenis bangkom dinilai hampir setara dan berada dalam kategori baik.

7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam hal ini adalah panitia penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada peserta sudah bertindak adil, sopan, dan ramah. Berdasarkan indikator tersebut peserta pelatihan memberikan nilai 95,02 atau setara dengan indeks 3,80 sehingga mengantarkan unsur ini masuk dalam kategori kinerja sangat baik.

Gambar 3.11 memperlihatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aspek perilaku pelaksana dalam penyelenggaraan bangkom. Nilai IKM untuk bangkom Teknis Keagamaan tercatat sebesar 3,81, sementara bangkom MKMB Keagamaan sebesar 3,78.

Capaian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap perilaku pelaksana pada kedua jenis bangkom berada dalam kategori sangat baik, dengan selisih nilai yang sangat tipis (0,03). Hal ini menandakan bahwa kualitas perilaku pelaksana pada kedua jenis bangkom relatif seimbang.

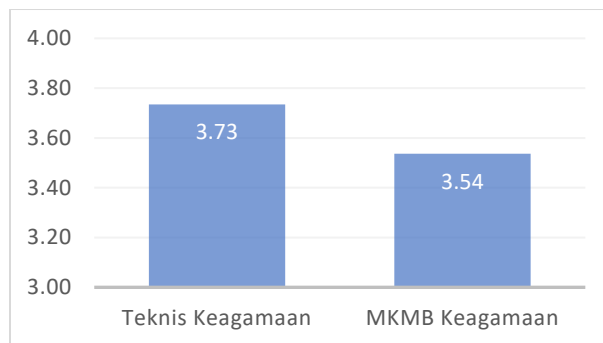


Gambar 3.11 Indeks Kepuasan Perilaku Pelaksana

Nilai yang tinggi pada kedua jenis bangkom mengindikasikan bahwa pelaksana telah mampu menunjukkan sikap profesional dan memberikan pelayanan yang positif kepada peserta.

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 91,55 atau setara dengan indeks sebesar 3,66. Dengan ini, unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapat mutu pelayanan A atau berkinerja sangat baik.



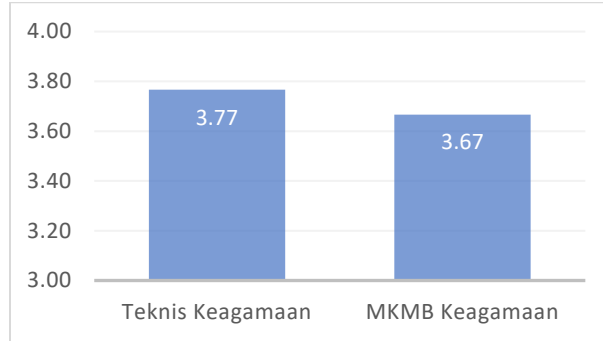
Gambar 3.12 Indeks Kepuasan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penyelenggaraan bangkom Teknis Keagamaan memperoleh indeks kepuasan sebesar 3,73, sedangkan bangkom MKMB Keagamaan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 3,54. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada bangkom Teknis Keagamaan lebih tinggi dibandingkan MKMB Keagamaan. Selisih nilai yang cukup terlihat (0,19) mengindikasikan adanya perbedaan kualitas dalam pengelolaan umpan balik peserta pada kedua jenis bangkom.

Secara umum, kedua nilai tersebut masih berada dalam kategori sangat baik. Namun demikian, nilai yang lebih rendah pada bangkom MKMB Keagamaan menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam hal kecepatan, ketepatan, dan keterbukaan dalam menanggapi pengaduan maupun saran dari peserta.

9. Sarana dan Prasarana

Indikator untuk sarana dan prasarana mencakup ketersediaan fasilitas, kenyamanan, kebersihan, dan kelayakan fasilitas yang diberikan. Indikator-indikator tersebut membentuk unsur sarana dan prasarana yang memenuhi kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 3,73.



Gambar 3.13 Indeks Kepuasan Sarana dan Prasarana

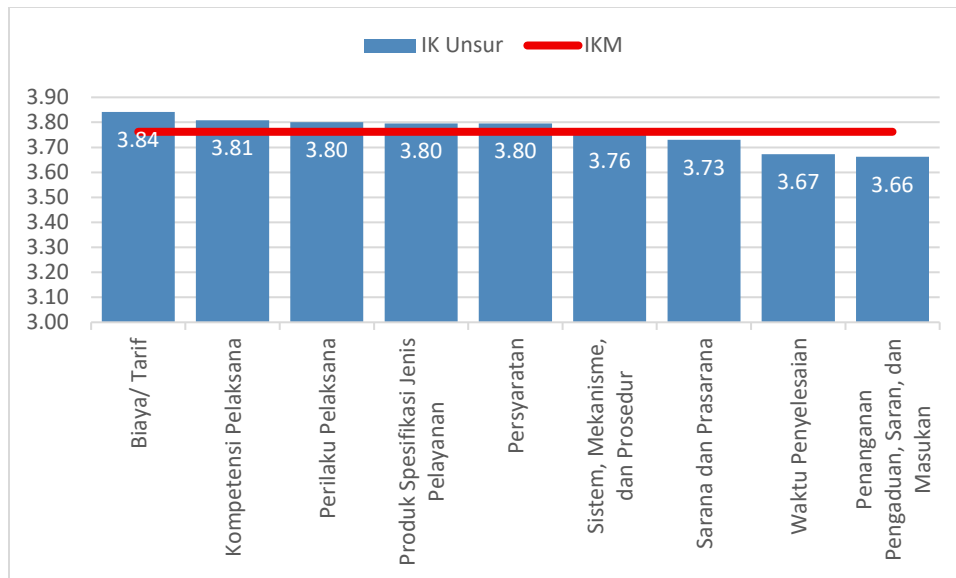
Indeks kepuasan terhadap sarana dan prasarana pada bangkom Teknis Keagamaan mencapai nilai 3,77, sedangkan pada bangkom MKMB Keagamaan sebesar 3,67. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa secara umum tingkat kepuasan responden terhadap sarana dan prasarana pada kedua layanan sudah tergolong tinggi. Meskipun demikian, terdapat selisih sebesar 0,10 poin yang menunjukkan bahwa bangkom Teknis Keagamaan dinilai sedikit lebih baik dibandingkan MKMB Keagamaan. Hal ini mengisyaratkan bahwa sarana dan prasarana pada MKMB Keagamaan masih perlu ditingkatkan agar dapat menyamai atau bahkan melampaui kualitas yang ada pada bangkom Teknis Keagamaan. Secara keseluruhan, sarana dan prasarana pada kedua bangkom telah memadai dalam mendukung pelaksanaan kegiatan, namun upaya perbaikan dan peningkatan kualitas tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

3.3. EVALUASI UNSUR TERLEMAH

Evaluasi terhadap hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Balai Diklat Keagamaan Surabaya 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.

Secara umum, sebagian besar unsur memiliki nilai yang berada di sekitar atau sedikit di atas rata-rata IKM. Unsur dengan nilai tertinggi adalah **Biaya/Tarif** (3,84), diikuti oleh **Kompetensi Pelaksana** (3,81), serta beberapa unsur lain seperti **Perilaku Pelaksana**, **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, dan **Persyaratan** yang berada di kisaran 3,80. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut telah dinilai baik oleh responden dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

Namun demikian, terdapat beberapa unsur yang nilainya berada di bawah rata-rata IKM. Unsur **Sistem**, **Mekanisme**, dan **Prosedur** (3,76) dan **Sarana dan Prasarana** (3,73) masih perlu mendapat perhatian. Nilai yang lebih rendah terlihat pada **Waktu Penyelesaian** (3,67) serta **Penanganan Pengaduan**, **Saran**, dan **Masukan** (3,66) yang menjadi unsur dengan nilai terendah.



Gambar 3.14 Perbandingan Nilai IKM Berdasarkan Nilai Unsurnya

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah tergolong baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu menjadi prioritas perbaikan, khususnya terkait kecepatan layanan serta efektivitas dalam menangani pengaduan dan masukan. Upaya peningkatan pada unsur-unsur tersebut diharapkan dapat mendorong kenaikan tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

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 jeaknya 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. 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.

Pada gambar 3.15, terlihat bahwa kata yang paling dominan adalah “**pelatihan**”, yang menunjukkan bahwa fokus utama responden tetap pada keseluruhan penyelenggaraan pelatihan. Beberapa kata kunci yang cukup menonjol dan relevan secara substansi antara lain:

BAB 4

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Balai Diklat Keagamaan Surabaya pada Triwulan I Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja pelayanan berada pada kategori **sangat baik**. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,76** dengan nilai konversi **94,05**, yang termasuk dalam mutu pelayanan **A**.

Seluruh unsur pelayanan yang diukur, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana, memperoleh kategori **sangat baik**. Unsur dengan nilai tertinggi adalah **biaya/tarif** dan **kompetensi pelaksana**, yang menunjukkan bahwa aspek transparansi biaya serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan telah memenuhi harapan peserta.

Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur dengan nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **penanganan pengaduan, saran, dan masukan, waktu penyelesaian**, serta **sarana dan prasarana**. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam meningkatkan responsivitas terhadap umpan balik peserta serta efisiensi dan kenyamanan layanan.

Selain itu, hasil analisis kualitatif melalui word cloud menunjukkan bahwa peserta secara umum memberikan penilaian positif terhadap pelatihan, dengan kata-kata seperti *“baik”*, *“bagus”*, dan *“bermanfaat”* yang dominan. Namun demikian, peserta juga mengharapkan adanya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

4.2. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pengukuran dan analisis yang telah dilakukan, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Balai Diklat Keagamaan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Penanganan Pengaduan dan Masukan

Perlu dilakukan penguatan sistem pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan peserta, termasuk kecepatan respons, kejelasan tindak lanjut, serta transparansi hasil penanganan agar peserta merasa lebih diperhatikan.

2. Optimalisasi Waktu Pelayanan

Perlu adanya evaluasi terhadap manajemen waktu pelaksanaan kegiatan, sehingga ketepatan jadwal dan efisiensi proses pelayanan dapat lebih ditingkatkan, terutama pada bangkom MKMB Keagamaan.

3. Perbaiki Sarana dan Prasarana

Peningkatan kualitas fasilitas pelatihan, baik dari segi kenyamanan, kelayakan, maupun kelengkapan, perlu menjadi prioritas agar dapat mendukung proses pembelajaran secara optimal.

4. Peningkatan Kualitas Layanan pada Bangkom MKMB Keagamaan

Mengingat terdapat beberapa unsur dengan nilai lebih rendah dibandingkan bangkom Teknis Keagamaan, perlu dilakukan evaluasi khusus untuk meningkatkan kualitas layanan pada bangkom MKMB Keagamaan agar lebih merata.

5. Pemeliharaan Kinerja Unsur yang Sudah Baik

Unsur-unsur dengan nilai tinggi seperti biaya/tarif, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana perlu dipertahankan melalui monitoring dan peningkatan berkelanjutan.

6. Pemanfaatan Saran Peserta sebagai Dasar Perbaikan

Saran dan masukan dari peserta perlu terus dihimpun dan dijadikan bahan evaluasi dalam perencanaan program pelatihan berikutnya, sehingga layanan yang diberikan semakin sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dengan adanya tindak lanjut terhadap rekomendasi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan Balai Diklat Keagamaan Surabaya dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih optimal bagi masyarakat.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Butir Pertanyaan dalam Kuesioner

Petunjuk: Berikan penilaian terhadap setiap pernyataan berikut sesuai dengan pengalaman Saudara menggunakan layanan pelatihan. Skala penilaian: 1 = Tidak | 2 = Kurang | 3 = | 4 = Sangat

1. Persyaratan

Kode	Pernyataan
U1-1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan pelatihan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami.
U1-2	Persyaratan pelayanan pelatihan mudah dipenuhi oleh peserta.
U1-3	Persyaratan yang ditetapkan sudah sesuai dengan jenis layanan pelatihan yang diberikan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kode	Pernyataan
U2-1	Alur atau tahapan pelayanan pelatihan disampaikan dengan jelas.
U2-2	Prosedur pelayanan pelatihan mudah diikuti dari awal hingga selesai.
U2-3	Petugas menerapkan prosedur pelayanan secara konsisten.
U2-4	Informasi prosedur pelayanan tersedia melalui media yang mudah diakses (papan informasi/website/media lainnya).

3. Waktu Penyelesaian

Kode	Pernyataan
U3-1	Pelayanan pelatihan diselesaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan.
U3-2	Pelaksanaan pelayanan pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

4. Biaya/Tarif

Kode	Pernyataan
U4-1	Tidak terdapat permintaan atau penerimaan hadiah/gratifikasi dalam pelayanan pelatihan.

Kode	Pernyataan
U4-2	Penarikan biaya pelayanan (jika ada) dilakukan secara transparan dan jelas.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
Kode	Pernyataan
U5-1	Kualitas layanan pelatihan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan saya.
U5-2	Materi pelatihan yang disampaikan berkualitas dan relevan dengan kebutuhan.
U5-3	Layanan pelatihan yang saya terima memberikan manfaat bagi peningkatan kompetensi saya.
6. Kompetensi Pelaksana	
Kode	Pernyataan
U6-1	Petugas/panitia memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan pelatihan.
U6-2	Petugas/panitia memahami prosedur dan substansi layanan pelatihan.
U6-3	Koordinasi antara panitia dan narasumber berjalan dengan baik.
U6-4	Koordinasi antara panitia dan peserta pelatihan berjalan dengan baik.
7. Perilaku Pelaksana	
Kode	Pernyataan
U7-1	Petugas/panitia bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.
U7-2	Petugas/panitia bersedia membantu peserta ketika dibutuhkan.
U7-3	Petugas/panitia memberikan pelayanan secara adil dan tidak diskriminatif.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
Kode	Pernyataan
U8-1	Tersedia saluran untuk menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan terkait pelayanan pelatihan.
U8-2	Pengaduan, saran, atau masukan mudah untuk disampaikan oleh peserta.
U8-3	Pengaduan yang disampaikan ditindaklanjuti dengan cepat oleh petugas.

9. Sarana dan Prasarana

Kode	Pernyataan
U9-1	Sarana dan prasarana pelatihan memberikan kenyamanan bagi peserta.
U9-2	Lingkungan pelatihan bersih dan tertata dengan rapi.
U9-3	Fasilitas pendukung pelatihan tersedia dengan memadai.
U9-4	Sarana dan prasarana yang tersedia layak untuk mendukung proses pelatihan.

Lampiran 2. Rekap Respon

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Waktu	Jenis Kelamin	Usia	Pendidik	Pangkat/Golongan	Unit Tugas	Instansi	No. HP	Pelatihan yang Didikuti di 2026	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2	3/11/2026 11:57:13	Laki-laki	47	S1	PPPK IX	KUA kecamatan jetis	kemenag kab Mojokerto	08560863277	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3/11/2026 12:00:35	Laki-laki	39	S1	PPPK IX	KUA Dawarbandung	Kankemenag Kab. Mo	08775009393	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3/11/2026 12:01:30	Laki-laki	33	S1	PPPK IX	KUA Kecamatan Traw	Kankemenag Kab. Mo	08224574106	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3/11/2026 12:02:34	Laki-laki	37	S1	PPPK IX	Kua kecamatan dilang	Kankemenag kab. Mo	08570737274	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3/11/2026 12:04:58	Perempuan	51	S1	Penata Muda Tk I - III	KUA kec Gondang	Kankemenag Kab. Mo	08133230482	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3/11/2026 12:08:30	Perempuan	43	S1	PPPK IX	KUA kecamatan Ngori	Kankemenag Kab. Mo	08525732597	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3/11/2026 12:09:10	Laki-laki	46	S1	PPPK IX	KUA Kecamatan Kem	Kankemenag Kab. Mo	0858040673	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3/11/2026 12:09:37	Laki-laki	41	S1	PPPK IX	KUA Kecamatan Ngori	Kankemenag Kab. Mo	08135710198	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
10	3/11/2026 12:09:51	Laki-laki	52	S2	Penata Tk I - III/d	KUA Kecamatan Sook	Kankemenag Kab. Mo	08564525663	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3/11/2026 12:10:48	Perempuan	50	S1	Pembina Tk I - IV/b	KUA Dianggu	Kemenag kab Mojokerto	08121722753	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3/11/2026 12:13:30	Laki-laki	48	S1	Pengatur Tk I - IV/d	KUA Kecamatan Jatir	Kankemenag Kab. Mo	08133565316	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3/11/2026 12:14:50	Laki-laki	26	S1	Penata Muda - III/a	KUA Bungah	Kankemenag Kab. Gre	08222562369	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3/11/2026 12:15:05	Perempuan	45	S1	Penata Tk I - III/d	KUA Kecamatan Trow	Kankemenag Kab. Mo	08224539558	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	3/11/2026 12:15:08	Laki-laki	52	S1	Penata Tk I - III/d	KUA Kecamatan Traw	Kankemenag Kab. Mo	08533533107	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	3/11/2026 12:15:30	Laki-laki	24	S1	Penata Muda - III/a	KUA Kecamatan Panc	Kankemenag Kab. Mo	08214307819	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3/11/2026 12:16:38	Laki-laki	33	S1	Penata Muda - III/a	KUA Kecamatan Panc	Kankemenag Kab. Gre	08230113982	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3/11/2026 12:18:38	Laki-laki	28	S1	Penata Muda - III/a	KUA Kecamatan Menj	Kankemenag Kab. Gre	08278432483	Bimbingan Teknis Ekoteologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3/11/2026 12:19:29	Laki-laki	56	S1	Penata Tk I - III/d	KUA Kecamatan Kuto	Kankemenag Kab. Mo	081133043379	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3/11/2026 12:19:31	Perempuan	50	S1	Pembina Tk I - IV/b	KUA Dianggu	Kankemenag kab. Mo	08121722753	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3/11/2026 12:20:00	Perempuan	52	S2	Penata Tk I - III/d	Kua Mojoanyar	Kankemenag Kab. Mo	08213144447	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
22	3/11/2026 12:20:15	Perempuan	39	S1	PPPK IX	KUA Kecamatan Pung	Kankemenag Kab. Mo	08133098247	Bimbingan Teknis Ekoteologi	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
23	3/11/2026 12:23:11	Perempuan	35	S1	PPPK IX	KUA Kecamatan Mojo	Kankemenag Kab. Mo	08123716742	Bimbingan Teknis Ekoteologi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3/11/2026 12:39:13	Laki-laki	29	S1	Penata Muda - III/a	KUA Jabung	Kankemenag Kab. Ma	08222846898	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3/11/2026 12:43:17	Laki-laki	27	S1	Penata Muda - III/a	KUA Kecamatan Sum	Kankemenag Kab. Ma	09123033664	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
26	3/11/2026 12:54:56	Perempuan	23	S1	Penata Muda - III/a	KUA Sumberpucung	Kankemenag Kab. Ma	08135818337	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3/11/2026 12:55:48	Perempuan	23	S1	Penata Muda - III/a	KUA Dabasi	Kankemenag Kab. Ma	08190286154	Bimbingan Teknis Ekoteologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4