



Kementerian Agama RI
Balai Diklat Keagamaan Palembang



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BDK PALEMBANG TAHUN 2024

www.bdkpalembang.kemenag.go.id
[balaidiklatkeagamaanplg](#)

FOLLOW US!

[f](#) Balai Diklat Keagamaan Palembang
[eLTV](#) [bdkeagamaan_plg](#)



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
Token : NKseqb

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI DIKLAT KEAGAMAAN PALEMBANG

Disahkan Tanggal: 30 Desember 2024

Kepala Balai Diklat Keagamaan Palembang

^

Dr. H. Saefudin, S.Ag., M.Si.
NIP. 197501052003121002



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Swt., karena atas limpahan karunia, hidayah serta *inayah*-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Keagamaan Palembang ini dapat rampung. Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran umum bagi para pembaca tentang persepsi peserta pelatihan di BDK Palembang tentang kualitas pelayanan pelatihan yang diselenggarakan BDK Palembang. Laporan ini diharapkan akan menjadi pedoman BDK Palembang dalam memperbaiki kinerjanya di masa mendatang, terutama yang berkaitan dengan *core* pelayanan BDK Palembang.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat BDK Palembang mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei, penyusunan laporan, hingga publikasi laporan ini. Kami mengharapkan timbal balik dari berbagai pihak yang terlibat sebagai *stakeholder* kami, terutama para alumni pelatihan, baik dalam bentuk saran maupun kritik konstruktif, agar kami dapat membenahi BDK Palembang menjadi lembaga pelatihan yang bebas dari korupsi dengan birokrasi bersih melayani. *Akhirul kalam*, semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi para pembacanya.

Palembang, 30 Desember 2024

Tim Pelaksana



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Balai Diklat Keagamaan (BDK) Palembang berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik. Komitmen tersebut mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012 – 2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan instansi pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut adalah tersusunnya indeks persepsi antikorupsi yang sekaligus menjadi parameter pemerintah yang bersih dan melayani.

Balai Diklat Keagamaan Palembang merupakan Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kementerian Agama yang dibawah langsung oleh Badan Moderasi Beragama dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BMBPSDM) Kementerian Agama RI yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan pelatihan di wilayah kerjanya, antara lain meliputi Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Bengkulu dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sesuai dengan Keputusan Menteri Agama No. 15 tahun 2021, tugas Balai Diklat Keagamaan adalah menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi serta pelatihan tenaga teknis pendidikan dan keagamaan. Pelatihan yang diselenggarakan terdiri dari pelatihan sebelum pegawai menduduki jabatan, yaitu pelatihan dasar/latsar, pelatihan dalam jabatan, serta pelatihan kepemimpinan. Dalam melaksanakan tugasnya, peran BDK Palembang senantiasa terkait dengan aktivitas pelayanan kepada peserta pelatihan. Dibutuhkan suatu instrumen pemantauan dalam rangka memelihara dan mengembangkan kualitas pelayanan BDK Palembang.

Atas dasar itulah, BDK Palembang menyelenggarakan survei terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BDK Palembang. Persepsi yang baik dari peserta diklat akan ditunjukkan dari nilai kepuasan masyarakat. Sebaliknya, nilai yang rendah menunjukkan minimnya perhatian lembaga terhadap kepuasan masyarakat. Perolehan nilai kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya bisa dijadikan dasar dalam penerapan kebijakan terkait pelayanan yang bebas dari korupsi.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Secara umum, maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang dalam hal ini adalah pengguna layanan pelatihan di BDK Palembang. Selain itu, survei juga bertujuan untuk mendapatkan referensi yang valid dalam menetapkan kebijakan, menjadi acuan peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan, serta mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan



pemerintahan yang berorientasi pelayanan prima. Laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat diharapkan dapat menjadi data dukung yang membantu BDK Palembang dalam menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

1.3. RUANG LINGKUP DAN BATASAN

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di BDK Palembang dilakukan dalam kurun waktu bulan Januari hingga Desember Tahun 2024 dengan melibatkan peserta yang mengikuti pelatihan selama kurun waktu tersebut.

1.4. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi mengenai persepsi kepuasan masyarakat dari pengguna layanan pelatihan di BDK Palembang.



BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1. POPULASI DAN SAMPEL

Dalam kegiatan ini, yang menjadi populasi adalah seluruh peserta pelatihan reguler, Pelatihan di Wilayah Kerja (PDWK), Pelatihan Jarak Jauh (PJJ), Pelatihan Kerjasama (PKS), Pelatihan Dasar (Latsar) serta Orientasi P3K yang diselenggarakan BDK Palembang di sepanjang tahun 2024. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam kegiatan ini 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 daring via *Google Form* dengan jenis data kuantitatif dan kualitatif.

2.2. WAKTU DAN TEMPAT

Survei Indeks Persepsi Kepuasan masyarakat oleh BDK Palembang dilaksanakan dalam kurun waktu 12 bulan sejak Januari hingga Desember 2024. Survei dilaksanakan secara daring. Responden menjawab pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner *Google Form* yang dapat diakses melalui tautan berikut:

<https://bit.ly/survei-kepuasan-masyarakat-2023>

2.3. RESPONDEN

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah peserta pelatihan yang diadakan oleh Balai Diklat Keagamaan Palembang selama Bulan Januari sampai November 2024. Untuk menghindari bias, responden yang dipilih ialah mereka yang sedang melakukan atau yang telah melakukan pelatihan dalam waktu referensi survei berlangsung.

2.4. KUESIONER

Kuesioner dipilih sebagai alat bantu pengumpulan data guna menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Unsur yang dipakai untuk mengukur persepsi peserta pelatihan dalam survei ini sebanyak 9 unsur yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban berskala ordinal, yaitu “sangat tidak setuju”, “tidak setuju”, “setuju”, dan “sangat setuju” dengan skor untuk masing-masing jawaban dari angka 1,2,3, dan 4. Ke-9 pernyataan tersebut antara lain:

- 1) Menurut saya, jenis persyaratan yang harus saya penuhi sudah sesuai dengan kualitas



pelayanan yang saya terima.

- 2) Alur prosedur pelayanan di BDK Palembang dapat saya ikuti dengan mudah dan efisien
- 3) Jenis-jenis pelayanan di BDK Palembang telah berjalan tepat waktu dan sesuai jadwal yang ditentukan.
- 4) Tidak ada pungutan liar yang harus saya bayarkan untuk menerima pelayanan di BDK Palembang
- 5) Spesifikasi jenis produk BDK Palembang sudah sesuai dengan SOP pelayanan pelatihan.
- 6) Petugas layanan di BDK Palembang kompeten dan terampil dalam menjalankan tugasnya
- 7) Petugas layanan di BDK Palembang berlaku adil, sopan dan ramah terhadap peserta pelatihan
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan selama berlangsungnya pelatihan telah sesuai prosedur dan dapat memudahkan peserta
- 9) Sarana dan prasarana di BDK Palembang sudah baik dan menunjang pelaksanaan pelatihan

2.5. NILAI PERSEPSI

Penilaian persepsi sangat penting dalam mengukur hasil pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat. Nilai persepsi dibagi ke dalam angka 1, 2, 3 dan 4, yang masing-masingnya merepresentasikan tingkat kepuasan masyarakat BDK Palembang. Panduan penentuan nilai persepsi diperoleh melalui Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Detil klasifikasi nilai tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1. Klasifikasi Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00-64,99	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

Nilai interval dapat dikonversi ke dalam skala 100. Semakin tinggi nilai interval, semakin tinggi nilai konversinya, maka semakin baik pula kualitas pelayanan instansi.

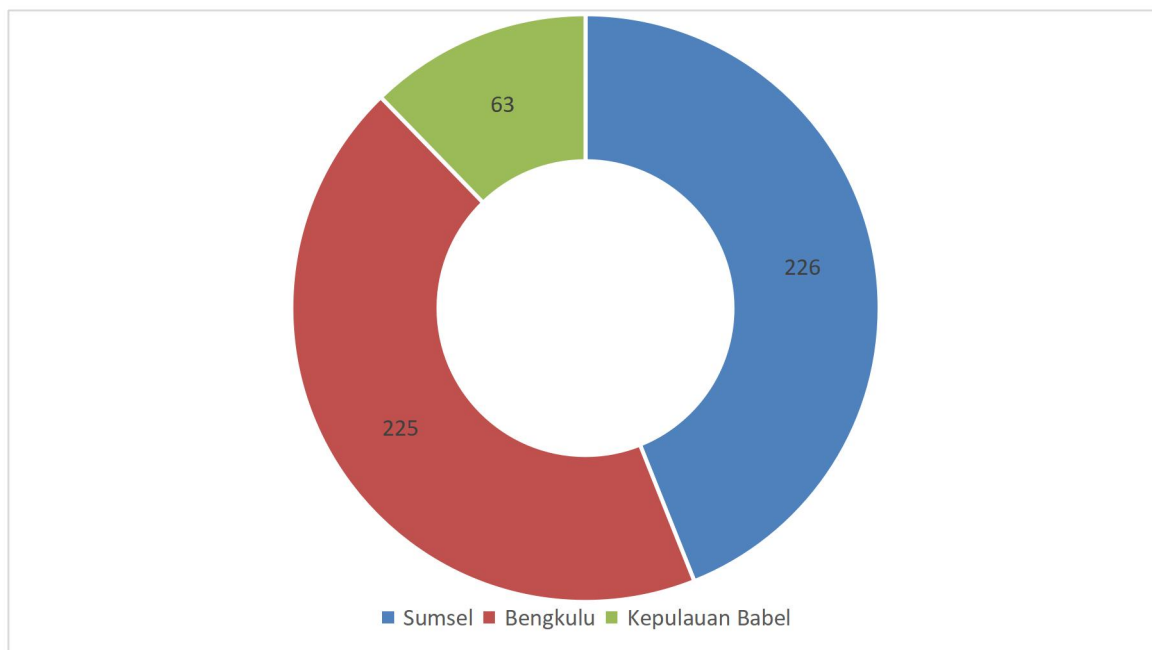
BAB III

HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. PROFIL RESPONDEN

Sepanjang Tahun 2024, BDK Palembang telah melaksanakan 164 angkatan pelatihan, di antaranya Pelatihan Administrasi (4 angkatan Latsar CPNS, 29 angkatan Orientasi PPPK, Pelatihan Adm 13 Angkatan), 57 angkatan pelatihan teknis pendidikan, serta 26 angkatan pelatihan teknis keagamaan. Total jumlah alumni yang dicetak BDK Palembang pada tahun 2024 adalah sebanyak 4.922 orang. Pelatihan-pelatihan ini dilaksanakan dalam pola tatap muka melalui pelatihan reguler, PDWK dan PKS, dilakukan dengan pola campuran atau *blended learning* dilakukan pada Orientasi PPPK, sertadilaksanakan secara daring ada PJJ.

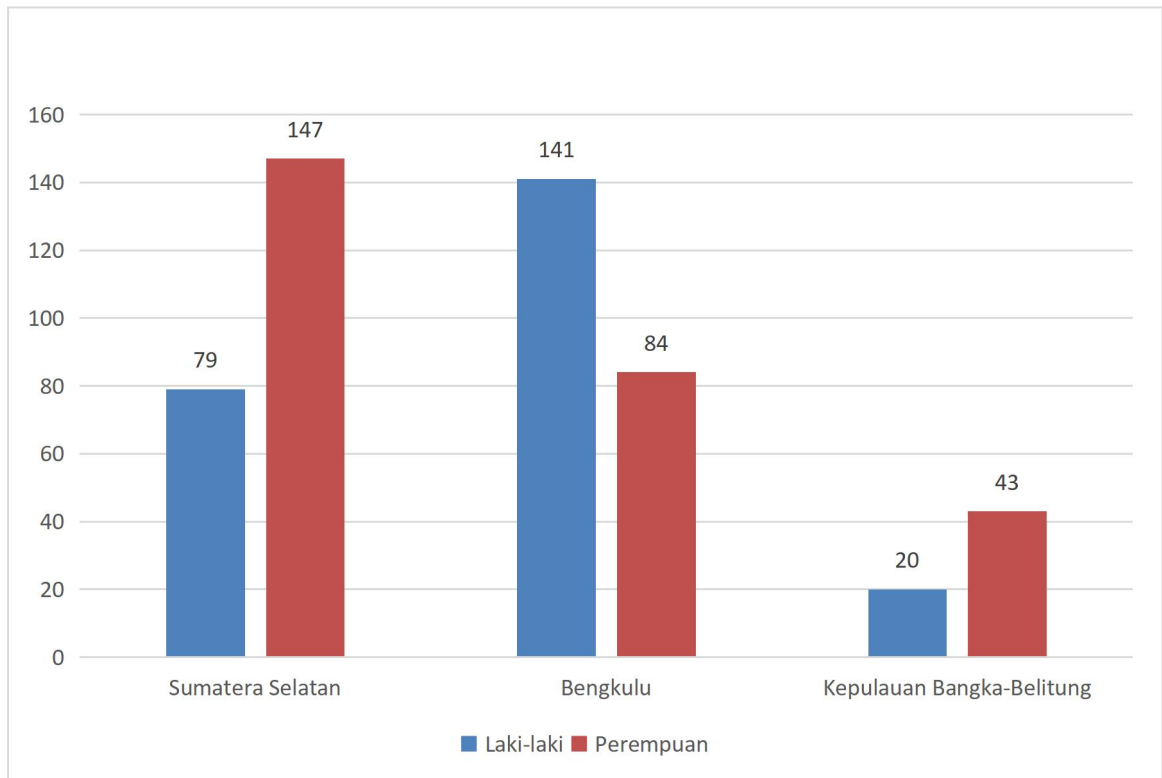
Selama periode survei, dari total jumlah populasi, sebanyak 514 orang responden telah berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang diadakan oleh BDK Palembang. Mereka merupakan akumulasi jumlah total alumni pelatihan yang berpartisipasi pada setiap survei di setiap triwulan di sepanjang 2024.



Gambar 3.1. Grafik Jumlah Sampel Berdasarkan Provinsi Asal

Dari diagram di atas dapat dilihat jika responden survei ini didominasi oleh alumni pelatihan yang bertugas di satker Kemenag di Provinsi Sumsel sebanyak 226 orang (43,96%), disusul oleh sampel asal Provinsi Bengkulu sebanyak 225 orang (43,77%) dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebanyak 63 orang (12,25%).

Selain itu, komposisi peserta pelatihan berdasarkan jenis kelamin dan tempat asalnya dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Gambar 3.2. Grafik Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin per Provinsi

Secara umum, responden dalam survei ini didominasi oleh perempuan. Responden dari Provinsi Sumsel terdiri oleh 79 orang responden laki-laki dan 84 responden perempuan; responden dari Provinsi Bengkulu terdiri dari 141 orang laki-laki dan 84 orang perempuan; sementara responden dari Provinsi Kepulauan Bangka-Belitung terdiri dari 20 orang laki-laki dan 43 orang Perempuan.

3.2. HASIL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat 9 unsur pertanyaan yang dinilai dalam Survei IKM. Uraian di bawah ini menjelaskan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat per masing-masing unsur pernyataan.

Tabel 3.1.
Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Diklat Keagamaan Palembang 2024

No.	Unsur Penilaian	Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kesesuaian Syarat dan Kualitas Pelayanan	3.76	A	Sangat Baik
2	Kemudahan Alur Prosedur	3.81	A	Sangat Baik
3	Ketepatan Waktu	3.81	A	Sangat Baik
4	Pungutan Liar	3.81	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk dengan SOP	3.83	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelayan Publik	3.82	A	Sangat Baik
7	Etika Pelayan Publik	3.84	A	Sangat Baik
8	Pengaduan Masyarakat	3.80	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.75	A	Sangat Baik
10	Penerbitan Sertifikat	3.80	A	Sangat Baik

Hasil di atas, terdiri dari akumulasi penilaian pada sembilan unsur indikator, selanjutnya pada bagian ini disajikan analisis terhadap masing-masing ke delapan unsur item/indikator yakni sebagai berikut :

3.2.1. Penilaian Setiap Unsur

a. Kesesuaian Persyaratan dengan Kualitas Pelayanan

Unsur ini tertuang ke dalam pernyataan “Menurut saya, jenis persyaratan yang harus saya penuhi sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang saya terima”. Dari total 514 responden dan Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,76** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori sangat baik. Dengan demikian Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori “A” (Bersih dari Korupsi) pada Unsur a.Kesesuaian Persyaratan dengan Kualitas Pelayanan.

Dari indeks tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BDK Palembang kepada *stakeholder* sudah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

b. Kemudahan Alur Prosedur

Unsur ini tertuang ke dalam pernyataan “Alur prosedur pelayanan di BDK Palembang dapat saya ikuti dengan mudah dan efisien”. Dari total 514 responden dan Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,81** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori sangat baik. Sehingga BDK Palembang tergolong sudah melaksanakan alur prosedur yang mudah dan efisien untuk para pengguna layanan.

c. Ketepatan Waktu

Unsur ini tertuang ke dalam pernyataan “Jenis-jenis pelayanan di BDK Palembang telah berjalan tepat waktu dan sesuai jadwal yang ditentukan”. Dari total 514 responden dan Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,81** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori sangat baik.

Sehingga BDK Palembang tergolong sudah melaksanakan alur prosedur yang mudah dan efisien untuk para pengguna layanan.

d. Pungutan Liar

Unsur ini tertuang ke dalam pernyataan “Tidak ada pungutan liar yang harus saya bayarkan untuk menerima pelayanan di BDK Palembang”. Dari total 514 responden dan Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,81** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori sangat baik.

e. Kesesuaian Produk dan SOP

Unsur ini tertuang ke dalam pernyataan “Spesifikasi jenis produk BDK Palembang sudah sesuai dengan SOP pelayanan pelatihan”. Dari total 514 responden dan Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,83** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori sangat baik. pada Unsur Kesesuaian Produk dan SOP. BDK Palembang telah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melaksanakan kegiatan pelatihan.

e. Kompetensi Petugas Pelayanan

Unsur ini tertuang ke dalam pernyataan “Petugas layanan di BDK Palembang kompeten dan terampil dalam menjalankan tugasnya”. Dari total 514 responden dan Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,82** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori sangat baik.. Ini merupakan salah satu indeks tertinggi yang diperoleh BDK Palembang dalam SPKP Tahun 2024. Indeks tersebut menggambarkan jika pegawai BDK Palembang yang bekerja sebagai pelayan publik dinilai kompeten dan terampil dalam menjalankan tugasnya.

f. Etika Pelayan Publik

Unsur ini tertuang ke dalam pernyataan “Petugas layanan di BDK Palembang berlaku adil, sopan dan ramah terhadap peserta pelatihan”. Dari total 514 responden dan Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,84** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori sangat baik. . Unsur kali ini menilai persepsi publik tentang keadilan, kesopanan dan keramahan pegawai BDK Palembang dalam menyediakan pelayanan.

g. Pengaduan Masyarakat

Unsur ini tertuang ke dalam pernyataan “Penanganan pengaduan, saran dan masukan selama berlangsungnya pelatihan telah sesuai prosedur dan dapat memudahkan peserta”. Dari total 514 responden dan Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,80** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori sangat baik. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu unsur terpenting dalam pelayanan publik. Unsur ini direpresentasikan dengan pernyataan “penanganan pengaduan, saran dan masukan selama berlangsungnya pelatihan telah sesuai prosedur dan dapat memudahkan peserta”.

h. Sarana dan Prasarana

Unsur ini tertuang ke dalam pernyataan “Penanganan pengaduan, saran dan masukan selama berlangsungnya pelatihan telah sesuai prosedur dan dapat memudahkan peserta”. Dari total 514 responden dan Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,75** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori sangat baik. Salah satu elemen utama dalam menunjang kualitas pelayanan

adalah tersedianya sarana dan prasarana yang mumpuni di lingkungan pelayanan. Unsur penilaian ini diwakili dengan pernyataan “Sarana dan prasarana di BDK Palembang sudah baik dan menunjang pelaksanaan pelatihan”. Hal ini menjadi catatan evaluasi bagi BDK Palembang dalam mengadakan prasarana dan sarana yang lebih baik, sehingga terselenggara pelatihan yang berkualitas.

i. Penerbitan sertifikat

Unsur ini tertuang ke dalam pernyataan “Penanganan pengaduan, saran dan masukan selama berlangsungnya pelatihan telah sesuai prosedur dan dapat memudahkan peserta”. Dari total 514 responden dan Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,80** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori sangat baik. . Hal ini menunjukkan bahwa sebagai Output dari pelaksanaan pelatihan, BDK Palembang sudah melaksanakan penerbitan sertifikat tepat waktu.

3.3. REKAPITULASI NILAI

Dari uraian penilaian unsur di atas, selanjutnya dibuat perbandingan antar unsur. Berdasarkan Tabel 3.1 di bawah tampak bahwa unsur penilaian “Etika Pelayan Publik” merupakan unsur yang mendapatkan nilai persepsi tertinggi dengan nilai 3,84, sedangkan unsur penilaian “Sarana dan Prasarana” merupakan unsur dengan nilai terendah daripada unsur yang lain, yaitu 3,70.

Disimpulkan bahwa pelayanan BDK Palembang pada sarana dan prasarana merupakan unsur penilaian yang paling rentan dan perlu diperkuat dengan peremajaan atau pengadaan sarana prasarana yang lebih baik lagi.

BAB IV

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan dapat menjadi cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh BDK Palembang, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan *stakeholder* BDK Palembang, yaitu pengguna pelatihan BDK Palembang.

Dari uraian pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat BDK Palembang pada tahun 2024 mencapai nilai 3,80 dari skala 4,00. Hal ini berarti bahwa masyarakat menilai jika mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan tergolong **“sangat baik”**.
2. Unsur penilaian Etika **“Pelayan Publik”** merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi, yaitu 3,84. Indeks tersebut menunjukkan jika masyarakat menilai jika pegawai BDK Palembang telah bersikap adil, ramah dan sopan dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Unsur penilaian **“Sarana dan Prasarana”** merupakan unsur dengan nilai persepsi terendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu 3,75. Meski begitu, secara umum kinerja unsur ini masuk dalam kategori **“sangat baik”**.

4.2. REKOMENDASI

Beberapa hal ini kiranya dapat dilakukan BDK Palembang untuk memperbaiki kinerjanya, sekaligus memperbaiki persepsi pengguna jasa pelatihannya:

1. Setiap panitia pelatihan perlu mengedukasi dan memandu peserta pelatihan dalam pengisian kuesioner Survei IKM, agar tidak terjadi bias dalam pemilihan jawaban.
2. Kuesioner Google Form perlu diperbaiki dan diperbarui lagi, agar ke depannya setiap pertanyaan dapat merepresentasikan unsur-unsur penilaian IKM yang lebih luas, serta agar responden mengisi semua unsur penilaian tanpa terkecuali.
3. BDK Palembang perlu berinvestasi pada pengembangan sarana dan prasarana, agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan lebih terjamin.
4. BDK Palembang perlu mengawasi internal pegawai agar tidak terjadi praktik percaloan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.