

BPSDMP KOMINFO JAKARTA



LAPORAN

PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

TRIWULAN-I 2025

Indeks Kepuasan Masyarakat
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Indeks Persepsi Anti Korupsi



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena perkenanNya laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Triwulan-I Tahun 2025 yang dilaksanakan oleh Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian (BPSDMP) Kominfo Jakarta dapat diselesaikan. Kegiatan survei ini dilakukan dalam rangka upaya peningkatan kualitas layanan publik sebagaimana amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dilakukan sebagai salah satu instrumen untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sekaligus sebagai salah satu tolak ukur kinerja pelayanan. Hasil survei ini digunakan sebagai indikator dan tolok ukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh BPSDMP Kominfo Jakarta. Disamping itu, hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi Kementerian Komunikasi dan Digital dan khususnya BPSDMP Kominfo Jakarta dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini dapat bermanfaat khususnya bagi BPSDMP Kominfo Jakarta dan bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik di Kementerian Komunikasi dan Digital.

Jakarta, April 2025
BPSDMP Kominfo Jakarta

Dea Rachman, M.Sc.
Kepala

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Dasar Hukum.....	5
1.3. Tujuan dan Sasaran	6
BAB II METODE PELAKSANAAN	8
2.1. Metode Penelitian	8
2.2. Penetapan Responden dan Jadwal Pengumpulan Data	8
2.3. Metode Pengumpulan Data	9
2.4. Penyusunan Kuesioner	9
2.5. Pengolahan dan Analisis Data.....	11
BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS	13
3.1. Karakteristik Responden.....	13
3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	20
3.3. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.....	22
3.4. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi	23
3.4. Saran dan Masukan Responden	24
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	27
4.1. Kesimpulan.....	27
4.2. Rekomendasi	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan masyarakat merupakan fondasi utama dan tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Di era keterbukaan informasi dan meningkatnya kesadaran kritis warga negara, ekspektasi terhadap kualitas layanan yang profesional, transparan, dan responsif terus meningkat secara signifikan. Tuntutan ini bukan lagi sekadar harapan, melainkan sebuah keniscayaan yang mendorong seluruh instansi pemerintah untuk melakukan transformasi fundamental—beralih dari paradigma birokrasi yang cenderung kaku dan prosedural menjadi aparatur negara yang berorientasi pada pelayanan prima (*service-oriented*). Untuk mewujudkan transformasi ini, mutu layanan yang diberikan wajib selaras dengan kebutuhan dan aspirasi nyata masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama.

Mengabaikan suara dan ekspektasi publik dapat menimbulkan konsekuensi yang serius. Keluhan masyarakat yang kerap muncul di berbagai media massa maupun platform digital adalah sinyal peringatan dini yang tidak boleh diremehkan. Apabila tidak ditangani dengan cepat dan tepat, keluhan tersebut dapat terakumulasi menjadi persepsi negatif yang meluas, memicu erosi kepercayaan (*distrust*), dan bahkan mendelegitimasi peran pemerintah di mata publik. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kepuasan masyarakat bukan hanya soal perbaikan teknis, melainkan investasi strategis dalam membangun legitimasi dan stabilitas pemerintahan.

Menyadari urgensi tersebut, pemerintah telah menetapkan landasan yuridis yang kuat sebagai panduan bagi unit penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara eksplisit mengamanatkan pentingnya evaluasi kinerja secara berkala melalui survei. Lebih dari itu, komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan juga terintegrasi erat dengan upaya pemberantasan korupsi. Hal ini ditegaskan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 10 Tahun 2019 ten-

tang Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Kedua peraturan ini menjadi instrumen strategis yang saling menguatkan, di mana pelayanan yang berkualitas dan bebas dari praktik koruptif adalah dua sisi mata uang yang tak terpisahkan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis di bawah Badan Pengembangan SDM Kementerian Komunikasi dan Digital, Balai Pengembangan SDM dan Penelitian (BPSDMP) Kominfo Jakarta memiliki tugas strategis dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang komunikasi dan digital, salah satunya melalui program unggulan Digital Talent Scholarship (DTS). Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara layanan publik, BPSDMP Kominfo Jakarta berkomitmen penuh untuk mengimplementasikan amanat Reformasi Birokrasi.

Oleh karena itu, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini menjadi langkah krusial dan konkret. Hasil dari kedua survei ini tidak hanya akan berfungsi sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas penyelenggaraan pelatihan secara berkelanjutan, tetapi juga menjadi bukti nyata dari komitmen BPSDMP Kominfo Jakarta dalam membangun Zona Integritas (ZI) menuju predikat WBK dan WBBM. Laporan ini akan menyajikan temuan-temuan utama dari survei tersebut sebagai dasar perumusan rekomendasi kebijakan yang akurat dan implementatif.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN.
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 10 Tahun 2019 tentang tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah

1.3. Tujuan dan Sasaran

Tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan BPSDMP Kominfo Jakarta Triwulan-I Tahun 2025, yaitu:

1. Mengukur secara objektif dan kuantitatif tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang diselenggarakan oleh BPSDMP Kominfo Jakarta.
2. Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang telah memenuhi ekspektasi masyarakat (kekuatan) serta unsur-unsur yang masih dianggap lemah dan menjadi prioritas untuk perbaikan (kelemahan).
3. Menyediakan data dan analisis yang valid sebagai dasar bagi pimpinan dan manajemen dalam merumuskan kebijakan, program, dan langkah-langkah perbaikan yang konkret dan terukur.

Adapun sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, bersih, akuntabel, dan transparan

2. Tercapainya perbaikan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan publik sesuai yang diharapkan pengguna layanan sehingga pelayanan dapat terlaksana secara bersih, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

BAB II

METODE PELAKSANAAN

2.1. Pendekatan Survei

Metode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan ini secara spesifik digunakan untuk mengubah data kualitatif berupa persepsi dan pendapat masyarakat menjadi data kuantitatif yang terukur.

Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk mendeskripsikan atau memotret secara akurat tingkat kepuasan para pengguna layanan terhadap kinerja BPSDMP Kominfo Jakarta. Penggunaan angka dan analisis statistik deskriptif memungkinkan penyajian temuan yang objektif, seperti:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan.
2. Nilai rata-rata untuk setiap unsur pelayanan.
3. Identifikasi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dan terendah.

Sesuai dengan esensinya, metode ini tidak melakukan perbandingan atau mencari hubungan kausalitas, melainkan berfokus pada pengukuran dan pemaparan fakta sesuai tujuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

2.2. Penetapan Responden dan Jadwal Pengumpulan Data

Responden Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah para peserta yang mengikuti pelatihan Digital Talent Scholarship (DTS) yang diselenggarakan oleh BPSDMP Kominfo Jakarta selama kurun waktu Januari – Maret 2025. Pengisian kuesioner dilakukan setelah seluruh rangkaian pelatihan diselesaikan agar para peserta dapat memberikan penilaian secara objektif terkait keseluruhan pelaksanaan pelatihan. Adapun total responden dalam survei ini berjumlah 605 orang.

2.3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data kuantitatif dilakukan melalui survei menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner disusun dengan mengacu pada dimensi kepuasan layanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Pengumpulan data dalam survei ini dilakukan melalui pemanfaatan survei daring yang disebarakan kepada para pengguna layanan BPSDMP Kominfo Jakarta.

2.4. Penyusunan Kuesioner

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, unsur-unsur layanan yang menjadi dasar dalam menentukan kualitas pelayanan publik setidaknya-tidaknya memuat 9 unsur, yaitu:

1. Persyaratan,
2. Prosedur,
3. Biaya/ Tarif,
4. Waktu pelayanan,
5. Keterampilan Petugas,
6. Sikap Petugas,
7. Produk Spesifik Layanan,
8. Maklumat Layanan dan
9. Layanan Pengaduan.

Selain itu, untuk mencakup unsur pada penilaian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, kami menyertakan unsur penilaian tambahan dalam survei ini, yaitu:

1. Kemudahan mendapatkan informasi
2. Kemampuan pengajar/instruktur dalam menyampaikan materi
3. Responsivitas panitia dalam menyikapi pertanyaan dan keluhan peserta
4. Kesesuaian tema pelatihan terhadap kebutuhan peserta
5. Kepuasan masyarakat secara umum

Adapun dalam menyusun indikator persepsi anti korupsi, kuesioner disusun dalam 6 (enam) aspek penilaian yaitu:

1. Tidak ada penerimaan imbalan (gratifikasi)
2. Tidak ada permintaan imbalan atas pelayanan
3. Tidak menawarkan pelayanan di luar ketentuan yang berlaku
4. Tidak terdapat praktik pungutan liar
5. Tidak terdapat praktik percaloan/perantara
6. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang dalam hal ini adalah program pelatihan dalam lingkup program Digital Talent Scholarship (DTS). Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam 3 (tiga) bagian, yaitu:

1. Bagian Pertama, bertujuan untuk menggali identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan jenis pelatihan yang diikuti. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
2. Bagian kedua, berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, di mana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.
3. Bagian ketiga, berisikan daftar pertanyaan terkait persepsi anti korupsi. Pertanyaan yang disajikan juga dalam bentuk pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup),

Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Untuk itu, persepsi kualitatif responden mengenai tingkat kepuasan diubah menjadi skala numerik menggunakan Skala Likert. Kuesioner terdiri dari pertan-

yaan pilihan ganda, di mana setiap pilihan jawaban merepresentasikan tingkat kualitas layanan secara kualitatif. Kualitas layanan ini dikategorikan menjadi empat tingkat, yaitu:

- 1) Tidak Baik/Tidak Puas/Tidak Sesuai, diberi nilai 1;
- 2) Kurang Baik/Kurang Puas/Kurang Sesuai, diberi nilai 2;
- 3) Baik/Puas/Sesuai, diberi nilai 3;
- 4) Sangat Baik/Sangat Puas/Sangat Sesuai, diberi nilai 4.

2.5. Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara:

$$\text{Bobot nilai rata - rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi Indeks} = \text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Setelah langkah ke-3 dilakukan, maka hasilnya dapat dikategorikan berdasarkan Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Kriteria Nilai Persepsi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	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 – 100,0	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL SURVEI DAN ANALISIS

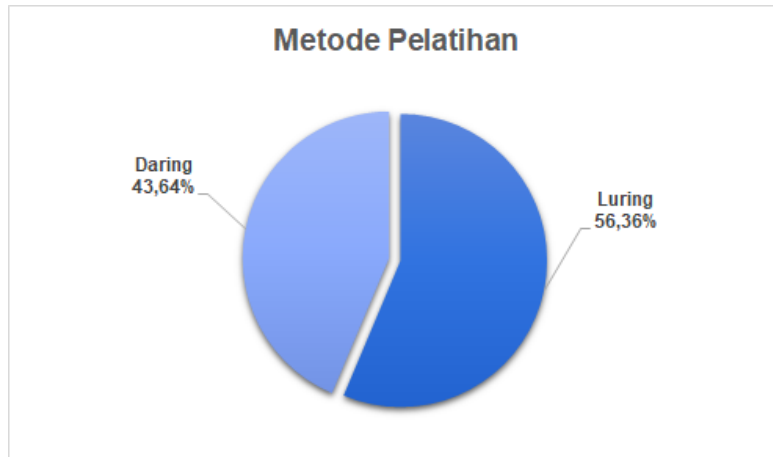
Responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan para alumni program pelatihan Digital Talent Scholarship (DTS) yang diselenggarakan oleh BPSDMP Kominfo Jakarta pada periode Triwulan-I (Januari – Maret) 2025. Dari keseluruhan populasi target, survei ini berhasil menjangkau total 605 responden yang memberikan umpan balik secara lengkap. Untuk memastikan objektivitas dan validitas data, kuesioner didistribusikan setelah peserta menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan pelatihan. Metode ini memungkinkan responden untuk memberikan evaluasi yang komprehensif berdasarkan pengalaman utuh yang mereka terima, mulai dari proses pendaftaran hingga selesainya pelatihan.

3.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPSDMP Kominfo Jakarta dibedakan berdasarkan karakteristik menurut jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan akademi yang diikuti.

1. Metode Pelatihan

Setiap pelatihan DTS dilaksanakan secara luring atau daring, sesuai dengan perencanaan dan kondisi yang ada. Pilihan ini didasarkan pada beberapa pertimbangan, termasuk efektivitas materi, fleksibilitas peserta, serta efisiensi biaya dan waktu. Berdasarkan hasil survei, responden yang mengikuti pelatihan secara luring berjumlah 268 orang (43,09%), sedangkan yang mengikuti secara daring diikuti 354 orang (56,91%). Selengkapnya seperti disajikan pada Gambar 1 dan Tabel 2.



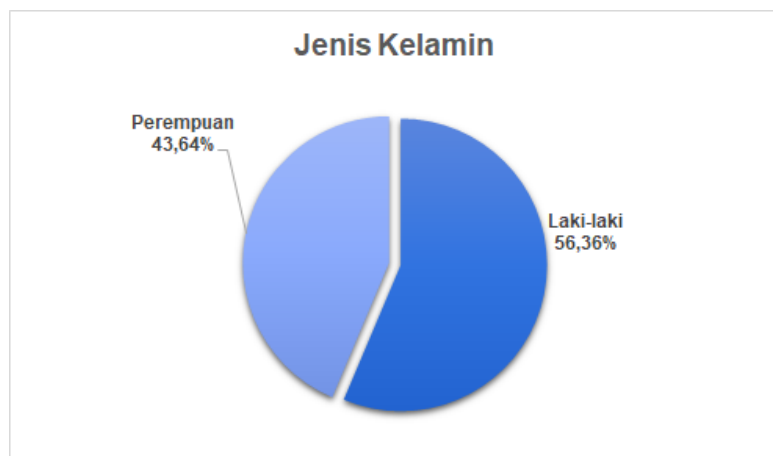
Gambar 1. Perbandingan responden berdasarkan metode pelatihan

Tabel 2. Sebaran responden berdasarkan metode pelatihan

No.	Metode Pelatihan	Jumlah	Persentase
1.	Luring	268	43,09%
2.	Daring	354	56,91%
Jumlah		605	100%

2. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden dalam survei ini adalah Perempuan berjumlah 341 orang (56,36%), sedangkan Laki-laki berjumlah 264 orang (43,64%). Selengkapnya seperti diperlihatkan pada Gambar 2 dan Tabel 3.



Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 3. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin

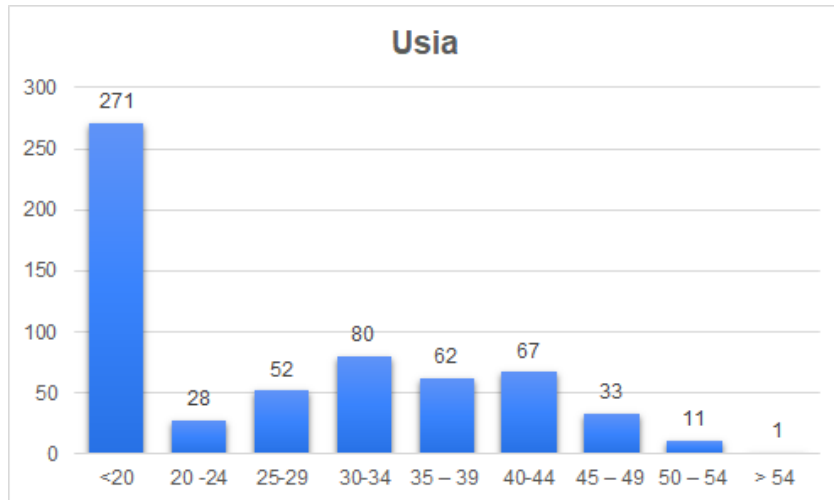
No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	341	56,36%
2.	Perempuan	264	43,64%
Jumlah		605	100%

3. Usia Responden

Data karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan distribusi usia dalam kelompok-kelompok tertentu. Kelompok usia dikategorikan seperti yang disajikan pada Tabel 4 beserta jumlah dan persentasenya.

Mayoritas responden didominasi oleh kelompok usia muda. Kelompok usia di bawah 20 tahun merupakan yang terbesar, mencakup 44,79% dari total responden dengan jumlah 271 orang. Ini menunjukkan bahwa program DTS sangat menarik bagi peserta yang berada di usia produktif awal, kemungkinan besar mahasiswa atau lulusan sekolah yang baru memasuki dunia kerja. Selain kelompok usia termuda, peserta juga tersebar di berbagai kelompok usia produktif lainnya. Kelompok usia 30-34 tahun dan 40-44 tahun menjadi kelompok terbesar berikutnya, dengan persentase masing-masing 13,22% dan 10,25%. Distribusi ini mengindikasikan bahwa program DTS juga diminati oleh para profesional yang mungkin sedang mencari peningkatan keterampilan (upskilling) atau alih profesi (reskilling). Adapun kelompok responden yang paling sedikit adalah mereka yang berada di usia di atas 54 tahun yaitu sebanyak 1 orang.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa pelatihan Digital Talent Scholarship (DTS) berhasil menjangkau beragam usia, namun secara signifikan didominasi oleh peserta dari kalangan muda dan produktif. Hal ini penting untuk dipertimbangkan dalam pengembangan kurikulum, metode pengajaran, dan strategi pemasaran program di masa depan. Gambar 3 menunjukkan perbandingan jumlah peserta pelatihan berdasarkan kategori usia.



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan usia.

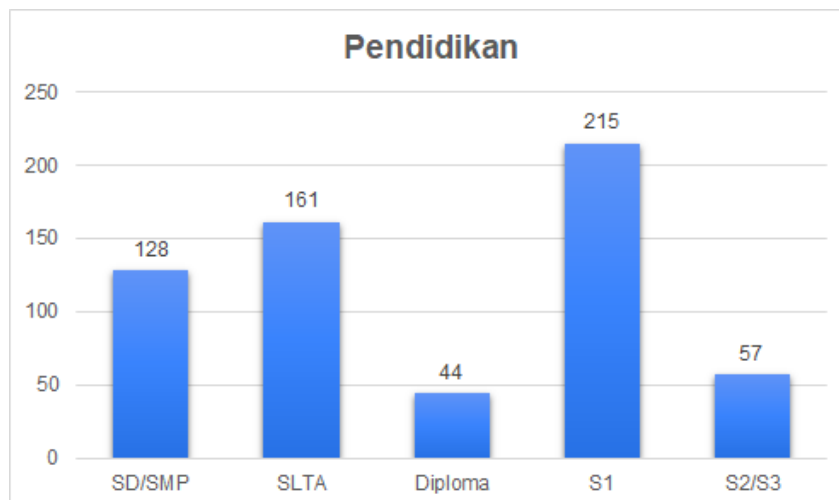
Tabel 4. Sebaran responden berdasarkan usia

No.	Kategori usia	Jumlah	Persentase
1.	< 20 tahun	271	44,79%
2.	20 -24 tahun	28	4,63%
3.	25 – 29 tahun	52	8,60%
4.	30 – 34 tahun	80	13,22%
5.	35 – 39 tahun	62	10,25%
6.	40 - 44 tahun	67	11,07%
7.	45 – 49 tahun	33	5,45%
8.	50 – 54 tahun	11	1,82%
9.	> 54 tahun	1	0,17%
Jumlah		605	100%

4. Pendidikan responden

Hasil pengumpulan data kepada peserta pelatihan diperoleh bahwa mayoritas responden berasal dari dua kelompok pendidikan utama, yaitu lulusan S1 dan SLTA. Kelompok lulusan S1 merupakan yang terbesar, mencakup

35,54% dari total responden atau 215 orang. Ini menunjukkan bahwa program DTS sangat menarik bagi kalangan sarjana yang ingin meningkatkan kompetensi digital. Sementara itu, lulusan SLTA berada di posisi kedua dengan jumlah 161 orang atau 26,61%, mengindikasikan bahwa program ini juga sukses menjangkau peserta dari tingkat pendidikan menengah atas yang mencari kesempatan untuk mengembangkan keterampilan teknis. Selain itu, program DTS juga berhasil menjangkau peserta dari berbagai jenjang pendidikan lainnya. Partisipasi dari lulusan SD/SMP cukup signifikan, mencapai 21,16%. Hal ini menunjukkan bahwa program ini tidak membatasi diri pada peserta dengan latar belakang pendidikan tinggi, melainkan terbuka bagi masyarakat luas. Perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 5 dan Gambar 4.



Gambar 4. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

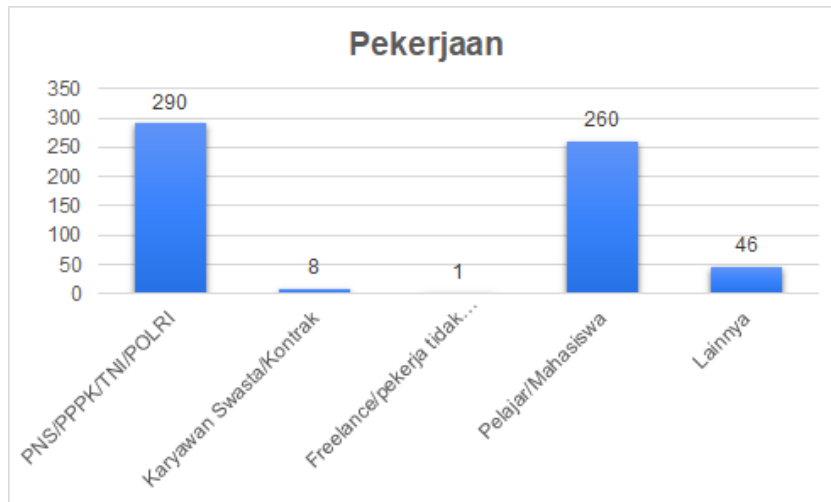
Tabel 5. Sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD/SMP	128	21,16%
2.	SLTA	161	26,61%
3.	Diploma	44	7,27%
4.	S1	215	35,54%
5.	S2/S3	57	9,42%
Jumlah		605	100%

5. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data pekerjaan responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelatihan Digital Talent Scholarship (DTS), terlihat bahwa mayoritas peserta berasal dari dua kelompok utama. Kelompok PNS/PPPK/TNI/POLRI mendominasi dengan persentase tertinggi, yaitu 47,93% dari total responden. Sementara itu, kelompok Pelajar/Mahasiswa juga memiliki partisipasi yang sangat tinggi, berada di posisi kedua dengan 42,98%. Adapun Karyawan Swasta/Kontrak hanya mewakili 1,32% responden, dan Freelance/pekerja tidak terikat bahkan hanya berjumlah satu orang (0,17%).

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa pelatihan Digital Talent Scholarship (DTS) berhasil menjangkau peserta secara efektif dari kalangan pemerintahan dan akademis. Namun, terdapat peluang besar untuk memperluas jangkauan ke sektor swasta dan pekerja mandiri, yang saat ini masih memiliki keterwakilan yang sangat rendah. Rincian lengkap dapat dilihat pada Tabel 6 dan Gambar 5.



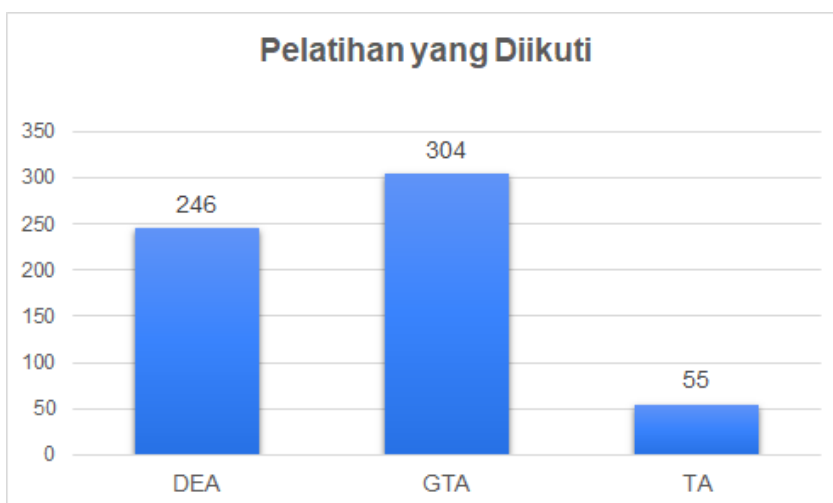
Gambar 5. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 6. Sebaran responden berdasarkan pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS/PPPK/TNI/POLRI	290	47,93%
2.	Karyawan Swasta/Kontrak	8	1,32%
3.	Freelance/pekerja tidak terikat	1	0,17%
4.	Pelajar/Mahasiswa	260	42,98%
5.	Lainnya	46	7,60%
Jumlah		605	100%

6. Pelatihan yang diikuti

Sebagian besar responden pada survei Triwulan-I ini adalah peserta Government Transformational Academy (GTA) dengan jumlah 304 orang (50,25%) dan peserta Digital Entrepreneurship Academy (DEA) sejumlah 246 orang (40,66%). Selain itu terdapat responden dari peserta Thematic Academy (TA) sebanyak 55 orang. Selanjutnya perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis pelatihan disajikan pada Gambar 6 dan Tabel 7.



Gambar 6. Karakteristik responden berdasarkan jenis pelatihan

Tabel 7. Sebaran responden berdasarkan jenis pelatihan yang diikuti

No.	Pelatihan yang diikuti	Jumlah	Persentase
1.	Digital Entrepreneurship Academy (DEA)	246	40,66%
2.	Government Transformational Academy (GTA)	304	50,25%
3.	Thematic Academy (TA)	55	9,09%
Jumlah		605	100%

3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data rerata tiap aspek dari survei kepuasan masyarakat terhadap pelatihan Digital Talent Scholarship (DTS), dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh BPSDMP Kominfo Jakarta berada dalam kategori "BAIK". Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata dari seluruh unsur pelayanan yang berkisar antara 3,21 hingga 3,88. Meskipun sebagian besar aspek menunjukkan kinerja yang baik, analisis lebih mendalam mengungkapkan adanya variasi yang signifikan.

Berdasarkan laporan survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk Triwulan-I tahun 2025, BPSDMP Kominfo Jakarta berhasil mencapai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,38** dari skala 1-4, atau **84,38** dari skala 25-100. Nilai ini menempatkan mutu pelayanan dalam **kategori "BAIK" dengan predikat "B"** sesuai dengan pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja BPSDMP Kominfo Jakarta dalam memberikan layanan publik, khususnya pada program pelatihan. Dari sembilan aspek pelayanan yang diukur, sebagian besar mendapatkan penilaian positif.

Terdapat satu unsur pelayanan yang menonjol dan telah mencapai nilai kepuasan yang tinggi, yaitu Biaya Pelayanan, dengan rata-rata 3,88. Nilai ini merupakan yang tertinggi dan menjadi satu-satunya unsur yang masuk dalam kategori "Sangat Baik" (A), mengindikasikan bahwa responden sangat puas dengan transparansi, kewajaran, dan efektivitas biaya yang terkait. Di sisi lain, unsur dengan nilai kepuasan terendah adalah Prosedur Pelayanan, dengan rata-rata 3,21. Nilai ini menunjukkan adanya ruang perbaikan yang signifikan, di mana peserta kemungkinan merasa alur prosedur kurang efisien, kompleks, atau kurang jelas. Unsur lain seperti Persyaratan Pelayanan dan Waktu Pela-

ayanan juga memiliki nilai yang relatif rendah, mengindikasikan adanya tantangan pada aspek-aspek administratif secara umum.

Untuk meningkatkan kepuasan pada aspek-aspek yang masih rendah, BPSDMP Kominfo Jakarta perlu mengambil langkah perbaikan yang terfokus. Saran perbaikan yang dapat dipertimbangkan adalah menyederhanakan alur prosedur pelayanan. Selain itu, memperjelas informasi terkait persyaratan secara lebih detail dan mudah diakses melalui berbagai kanal komunikasi dapat membantu mengurangi kebingungan peserta. Dengan demikian, BPSDMP Kominfo Jakarta dapat meningkatkan nilai IKM secara keseluruhan dan berpotensi mencapai kategori "Sangat Baik" pada lebih banyak aspek pelayanan. Rincian lengkap dari setiap unsur penilaian dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan-I Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Konversi IKM	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,26	81,49	B (Baik)
2.	Prosedur Pelayanan	3,21	80,29	B (Baik)
3.	Waktu Pelayanan	3,27	81,65	B (Baik)
4.	Biaya	3,88	96,94	A (Sangat Baik)
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,35	83,76	B (Baik)
6.	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,54	B (Baik)
7.	Perilaku Pelaksana	3,43	85,70	B (Baik)
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	82,15	B (Baik)
9.	Sarana dan Prasarana	3,28	81,94	B (Baik)
Rata-rata IKM		Konversi IKM		Mutu Pelayanan
3,38		84,38		B (Baik)

Adapun pada unsur penilaian tambahan juga seluruhnya mendapat kategori BAIK dengan unsur dengan nilai tertinggi adalah Kemampuan Pengajar/Instruktur. Selengkapnya penilaian aspek tambahan kepuasan masyarakat ditunjukkan pada Tabel 9 berikut.

Tabel 9. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada aspek tambahan

No	Unsur Tambahan	Rata-rata	Konversi IKM	Mutu Pelayanan
1.	Kemudahan mendapatkan informasi	3,20	80,00	B (Baik)
2.	Kemampuan pengajar/instruktur	3,49	87,27	B (Baik)
3.	Responsivitas panitia	3,37	84,13	B (Baik)
4.	Kesesuaian tema pelatihan terhadap kebutuhan	3,25	81,16	B (Baik)
5.	Kepuasan secara umum	3,36	83,97	B (Baik)

3.3. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Penilaian indeks persepsi kualitas pelayanan mengambil beberapa unsur-unsur yang terdapat pada Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu: Informasi Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Waktu penyelesaian layanan, Tarif/biaya layanan, Sarana dan prasarana, Kecepatan respon pelayanan, dan Konsultasi dan pengaduan. Secara keseluruhan, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) BPSDMP Kominfo Jakarta Triwulan-I memperoleh nilai **3,39** (skala 1-4) atau **84,69** (skala 25-100) yang masuk dalam kategori BAIK. Untuk hasil pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 10 berikut.

Tabel 10. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan-I

No	Unsur IPKP	Rata-rata	Konversi IKM	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,26	81,49	B (Baik)
2.	Prosedur Pelayanan	3,21	80,29	B (Baik)

3.	Waktu Pelayanan	3,27	81,65	B (Baik)
4.	Biaya Pelayanan	3,88	96,94	A (Sangat Baik)
5.	Jenis Pelayanan	3,35	83,76	B (Baik)
6.	Sarana dan Prasarana	3,42	85,54	B (Baik)
7.	Responsivitas Penyelenggara	3,43	85,70	B (Baik)
8.	Pengaduan	3,29	82,15	B (Baik)
Rata-rata		Konversi IPKP		
3,39		84,69		

3.4. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi

Berdasarkan data Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) terhadap pelayanan di BPSDMP Kominfo Jakarta, dapat diuraikan bahwa kinerja institusi ini secara keseluruhan berada dalam kategori yang sangat positif. Semua unsur yang disurvei mendapatkan nilai rata-rata di atas 3,43 dari skala 1-4, dengan konversi IPAK di atas 85, yang mengindikasikan persepsi integritas yang kuat dari masyarakat.

Secara spesifik, dua aspek yang mendapatkan nilai tertinggi adalah "Tidak meminta imbalan" dan "Tidak melakukan pungutan liar", keduanya dengan nilai rata-rata 3,51. Capaian ini menunjukkan bahwa peserta sangat merasakan transparansi dan profesionalisme dalam hal biaya dan layanan, tanpa adanya tekanan untuk memberikan imbalan atau pungli. Nilai tinggi pada aspek ini mencerminkan komitmen kuat BPSDMP Kominfo Jakarta dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang bersih dari praktik korupsi.

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi untuk periode Triwulan-I mendapatkan nilai rata-rata **3,49** (skala 1-4) atau **87,19** (skala 25-100). Berdasarkan nilai tersebut persepsi anti korupsi masuk dalam kategori BAIK. Hasil penilaian selengkapnya seperti ditunjukkan pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan-I

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Konversi IPAK
1.	Tidak menerima gratifikasi	3,49	87,27
2.	Tidak meminta imbalan	3,51	87,73
3.	Tidak menawarkan pelayanan di luar ketentuan	3,43	85,70
4.	Tidak melakukan pungutan liar	3,51	87,69
5.	Tidak melakukan praktik percaloan	3,49	87,27
6.	Tidak melakukan diskriminasi pelayanan	3,50	87,48
Rata-rata		Konversi IPAK	
3,49		87,19	

3.4. Saran dan Masukan Responden

Survei ini juga berupaya menangkap aspirasi dan masukan responden terkait kendala yang dialami selama pelatihan serta saran dan masukan peserta untuk peningkatan kegiatan pelatihan mendatang. Secara umum para peserta merasa puas pada pelayanan yang diberikan, namun tercatat beberapa saran dan masukan yang diperoleh dari hasil survei antara lain:

1. Peningkatan Kualitas dan Metode Penyampaian Materi

Kejelasan dan Kedalaman Materi: Peserta menyarankan agar materi disampaikan lebih mendalam dan lebih dasar, khususnya untuk topik seperti cyber security. Disarankan pula agar penjelasan materi lebih perlahan dan menggunakan kata-kata yang mudah dipahami sehingga materi menjadi ringkas dan mudah dicerna

2. Interaktivitas dan Keterlibatan Peserta

Ada banyak permintaan agar pelatihan dibuat lebih interaktif dan tidak monoton. Hal ini bisa dicapai melalui tambahan animasi, ice breaking atau game untuk menghindari kebosanan, serta tugas-tugas yang lebih seru. Disarankan untuk melibatkan peserta dalam simulasi situasi nyata atau studi kasus serta memberikan kesempatan berlatih presentasi

singkat dengan umpan balik. Secara umum, pelatihan diharapkan lebih seru.

3. Fokus Praktis dan Penyesuaian
Penting untuk fokus pada keterampilan praktis (microskill), didukung dengan umpan balik dan evaluasi berkala. Peserta juga menyarankan lebih banyak praktik dan penerapan 5S. Konten dan metode pelatihan harus disesuaikan dengan tingkat keahlian dan gaya belajar peserta serta kebutuhan setiap jurusan. Disarankan pula untuk menyediakan berbagai pilihan media pembelajaran.
4. Evaluasi: Perlunya evaluasi setelah pelatihan juga disarankan.
5. Durasi dan Frekuensi Pelatihan
Peserta meminta penambahan durasi pengajaran atau jumlah hari pelatihan, bahkan ada yang menyarankan hingga satu bulan.
6. Disarankan juga untuk memperbanyak pelatihan di masa mendatang, termasuk yang diadakan secara offline. Ada juga permintaan untuk mengadakan pelatihan khusus bagi jurusan manajemen. Pelatihan diharapkan konsisten dan merata di seluruh Indonesia.
7. Kualitas dan Sikap Fasilitator/Pelatih.
Saran untuk pelatih meliputi agar tidak terlalu judes, lebih senyum, lebih ceria, dan ramah. Penting bagi pelatih untuk jelas dalam menerangkan materi dan menggunakan pendekatan diri. Ada juga saran terkait manajemen waktu, komunikasi, dan mendengarkan secara aktif. Beberapa peserta juga menyarankan untuk menambah jumlah pelatih.
8. Pengembangan Platform dan Teknis
Saran agar website dikembangkan kembali dan dipermudah. Proses pendaftaran juga diharapkan lebih dipermudah. Selain itu, video pelatihan diharapkan lebih jelas dan ada saran untuk menggunakan teknologi pendukung.
9. Saran Umum dan Apresiasi
Banyak peserta memberikan apresiasi terhadap pelatihan yang dinilai sudah baik, seru, bermanfaat, dan membantu menambah pengetahuan serta keterampilan.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi peserta selama pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Kendala Jaringan dan Koneksi Internet

Ini merupakan kendala yang paling sering dilaporkan oleh peserta. Beberapa peserta secara spesifik menyebutkan masalah dengan "jaringan", "internet", "Koneksi Internet", "jaringan tidak stabil", "Wifi", dan bahkan kombinasi "Wifi dan suka ke ulang-ulang".

2. Kendala Waktu

Peserta juga mengalami kesulitan terkait durasi pelatihan atau pengerjaan tugas. Mereka menyebutkan "waktu yang terlalu singkat", "waktu yang singkat saat mengerjakan tugas", "terlalu sebentar", dan "Waktu" secara umum

3. Kendala Pemahaman Materi dan Prosedur

Beberapa peserta mengindikasikan kesulitan dalam memahami isi pelatihan atau mengikuti langkah-langkahnya. Hal ini terlihat dari respons seperti "Kebingungan untuk memahami materinya", "Tidak begitu memahami dasar tentang cyber security", dan adanya "beberapa langkah yang terlewat saat mengikuti pelatihan".

4. Kendala Teknis Aplikasi dan Website

Masalah yang berkaitan dengan platform atau alat yang digunakan juga menjadi hambatan. Peserta melaporkan "website kurang baik", "web", "website dan jaringan", dan kesulitan dalam "ketika mengupload file ke web". Kendala lain termasuk "Sarana pada saat pemotretan produk", "Handphone lag", "upload tugas yang harus banyak klik", dan "Pendaftaran terlalu panjang langkahnya". Ada pula ketidakpastian apakah kendala berasal dari "website atau jaringan".

Meskipun terdapat berbagai kendala yang disebutkan, banyak peserta yang juga menyatakan bahwa mereka tidak mengalami kendala apapun selama pelatihan.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan-I diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan publik BPSDMP Kominfo Jakarta Triwulan-I adalah 3,83 dalam skala 1 - 4 atau 84,38 dalam skala 25 - 100. Nilai indeks ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada layanan publik BPSDMP Kominfo Jakarta tergolong kategori “**BAIK**” atau **B**.
2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) BPSDMP Kominfo Jakarta Triwulan-I adalah 3,39 dalam skala 1 - 4 atau 84,69 dalam skala 25 - 100. Nilai indeks ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada layanan publik BPSDMP Kominfo Jakarta tergolong kategori “**BAIK**” atau **B**.
5. Terdapat unsur layanan yang menonjol dan tergolong SANGAT BAIK yaitu pada unsur **Biaya Pelayanan**. Adapun aspek lainnya masuk dalam kategori BAIK.
6. Unsur pelayanan yang berada di 2 (dua) penilaian terendah adalah Prosedur Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan.
7. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) mendapatkan nilai rata-rata **3,49** dan tergolong dalam predikat **BAIK**. Indeks ini menunjukkan bahwa BPSDMP Kominfo Jakarta telah mendukung upaya dalam menekan dan memberantas korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4.2. Rekomendasi

Dari pelaksanaan survei ini direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Lebih mendorong upaya peningkatan kualitas pelayanan di semua unsur penilaian, terutama terkait pada prosedur dan persyaratan pelatihan.
2. Penyederhanaan alur prosedur pelayanan dan memperjelas informasi terkait persyaratan secara lebih detail dan mudah diakses melalui berbagai kanal komunikasi dapat menjadi fokus perbaikan.
3. Dalam rangka untuk terus mempertahankan sikap anti korupsi, dapat melakukan peningkatan sosialisasi dan edukasi mengenai kode etik dan prosedur pelayanan resmi kepada seluruh staf. Selain itu, memperkuat sistem pengawasan internal secara berkala akan memastikan bahwa semua layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga persepsi masyarakat terhadap transparansi dan integritas institusi akan semakin meningkat.