

BADAN PENGEMBANGAN SDM
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL

LAPORAN

PENGEMBANGAN ZONA INTEGRITAS

TRIWULAN-I TAHUN 2026

BALAI PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA (BLSDM)
KOMUNIKASI DAN DIGITAL JAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Triwulan I Tahun 2026 yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan Sumber Daya Manusia (BLSDM) Komunikasi dan Digital Jakarta dapat disusun dengan baik. Kegiatan survei ini merupakan bagian dari komitmen berkelanjutan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelaksanaan SKM dan SPAK bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan serta integritas penyelenggaraan pelayanan yang diberikan. Survei ini menjadi sarana evaluasi yang penting dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat sekaligus menilai sejauh mana prinsip-prinsip pelayanan yang bersih dan transparan telah diterapkan. Melalui pendekatan yang sistematis dan periodik, hasil survei diharapkan mampu memberikan masukan yang objektif dalam rangka perbaikan dan pengembangan layanan ke depan.

Laporan ini tidak hanya menyajikan hasil pengukuran, tetapi juga menjadi dasar dalam merumuskan langkah-langkah strategis untuk peningkatan kinerja pelayanan. Dengan demikian, hasil SKM dan SPAK diharapkan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh BLSDM Komdigi Jakarta, serta menjadi referensi bagi Kementerian Komunikasi dan Digital dalam memperkuat kualitas pelayanan publik secara lebih luas.

Akhir kata, diharapkan laporan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi peningkatan mutu layanan publik, serta menjadi bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Jakarta, April 2026
BLSDM Komdigi 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	7
2.1. Pendekatan Survei	7
2.2. Penetapan Responden dan Jadwal Pengumpulan Data	7
2.3. Metode Pengumpulan Data	8
2.4. Penyusunan Kuesioner.....	8
2.5. Pengolahan dan Analisis Data.....	10
BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS.....	12
3.1. Karakteristik Responden	12
3.2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).....	19
3.4. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi	21
3.4. Saran dan Masukan Responden.....	22
BAB IV PENUTUP	25
4.1. Kesimpulan	25
4.2. Rekomendasi	26

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 Pelatihan SDM (BLSDM) Komdigi Jakarta memiliki tugas strategis dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang komunikasi dan digital, salah satunya melalui program unggulan Digitalent. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara layanan publik, BLSDM Komdigi 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 BLSDM Komdigi 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 PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

7. Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri PAN-RB No. 5 Tahun 2024 jo. tentang tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah

1.3. Tujuan dan Sasaran

Tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan BLSDM Komdigi Jakarta Triwulan-I Tahun 2026, yaitu:

1. Mengukur secara objektif dan kuantitatif tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang diselenggarakan oleh BLSDM Komdigi 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 BLSDM Komdigi 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 Digitalent yang diselenggarakan oleh BLSDM Komdigi Jakarta selama kurun waktu Januari – Maret 2026. 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 235 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 BLSDM Komdigi 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 Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya Pelayanan
5. Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Penyelenggara
7. Perilaku Penyelenggara
8. Pengaduan
9. Sarana dan Prasarana

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. Kualitas Pengajar/Materi Pelatihan
3. Responsivitas Penyelenggara
4. Kesesuaian Tema Pelatihan
5. Kepuasan secara Keseluruhan

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

1. Tidak menerima gratifikasi
2. Tidak meminta imbalan
3. Tidak menawarkan pelayanan di luar ketentuan
4. Tidak melakukan pungutan liar
5. Tidak melakukan praktik percaloan
6. Tidak melakukan diskriminasi 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 digital dalam lingkup program Digi-talent. 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 pertanyaan 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

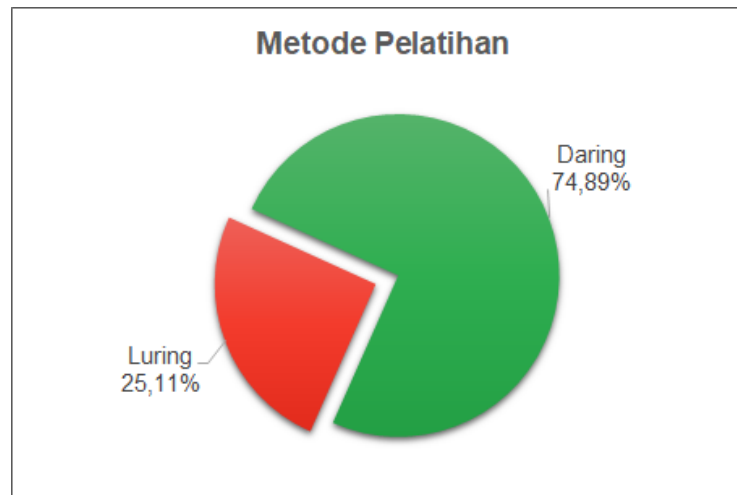
Responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan para alumni program pelatihan Digitalent yang diselenggarakan oleh BLSDM Komdigi Jakarta pada periode Triwulan-I (Januari – Maret) 2026. Dari keseluruhan populasi target, survei ini berhasil menjangkau total 235 responden 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 BLSDM Komdigi Jakarta dibedakan berdasarkan karakteristik menurut jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan akademi yang diikuti.

1. Metode Pelatihan

Distribusi metode pelaksanaan survei mencerminkan karakteristik penyelenggaraan pelatihan yang diikuti oleh responden. Informasi ini penting untuk memahami konteks interaksi peserta dengan layanan serta bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi penilaian yang diberikan. Sebagian besar responden mengikuti survei melalui metode daring, yaitu sebanyak 176 orang atau 74,89%, sedangkan metode luring mencakup 59 responden atau 25,11%. Komposisi ini sejalan dengan jenis pelatihan yang memang lebih banyak diselenggarakan secara daring, sehingga dominasi responden dari metode tersebut mencerminkan kondisi riil pelaksanaan program. Selengkapnya seperti disajikan pada Gambar 1 dan Tabel 2.



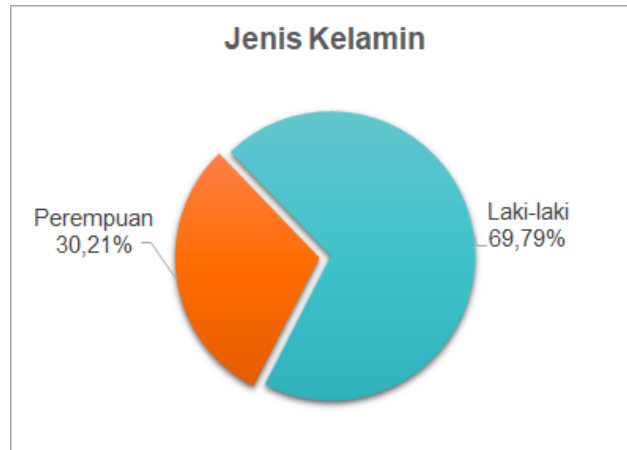
Gambar 1. Perbandingan responden berdasarkan metode pelatihan

Tabel 2. Sebaran responden berdasarkan metode pelatihan

No.	Metode Pelatihan	Jumlah	Persentase
1.	Luring	59	25,11%
2.	Daring	176	74,89%
Jumlah		235	100%

2. Jenis Kelamin Responden

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin memberikan gambaran awal mengenai karakteristik partisipan dalam survei ini. Informasi ini penting untuk melihat tingkat keterwakilan kelompok dalam memberikan penilaian terhadap layanan. Dari total responden, mayoritas merupakan laki-laki dengan jumlah 164 orang atau 69,79%, sedangkan responden perempuan berjumlah 71 orang atau 30,21%. Selengkapnya seperti diperlihatkan pada Gambar 2 dan Tabel 3.



Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 3. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin

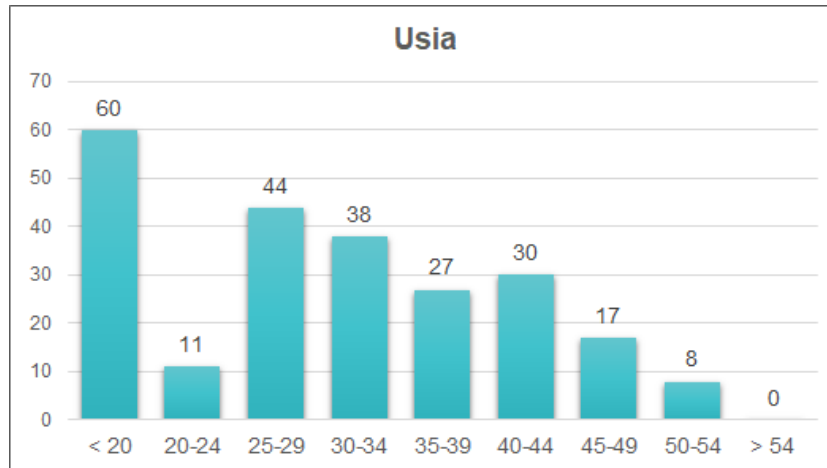
No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	164	69,79%
2.	Perempuan	71	30,21%
Jumlah		235	100%

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.

Sebaran usia menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia muda dan produktif. Kelompok usia di bawah 20 tahun merupakan yang terbesar dengan 25,53 persen, diikuti oleh kelompok usia 25–29 tahun sebesar 18,72 persen dan 30–34 tahun sebesar 16,17 persen. Jika digabungkan, kelompok usia 25–34 tahun mencapai 34,89 persen, sehingga bersama dengan kelompok usia di bawah 20 tahun membentuk mayoritas responden. Selain itu, kelompok usia 35–44 tahun juga cukup signifikan dengan total 24,26 persen, yang mencerminkan keterlibatan peserta yang telah berada pada fase kerja yang lebih stabil. Sementara itu, responden usia di atas 45 tahun relatif lebih sedikit, dengan total sekitar 10,63 persen, dan tidak terdapat responden berusia di atas 54 tahun. Pola ini menunjukkan bahwa survei didominasi oleh peserta usia muda hingga produktif, yang umumnya memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap teknologi serta ekspektasi yang lebih besar terhadap kualitas layanan.

Pola ini menunjukkan bahwa survei didominasi oleh kelompok usia muda hingga usia produktif menengah, yang umumnya aktif dalam pengembangan kompetensi dan peningkatan keterampilan. Gambar 3 menunjukkan perbandingan jumlah peserta pelatihan berdasarkan kategori usia.



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan usia.

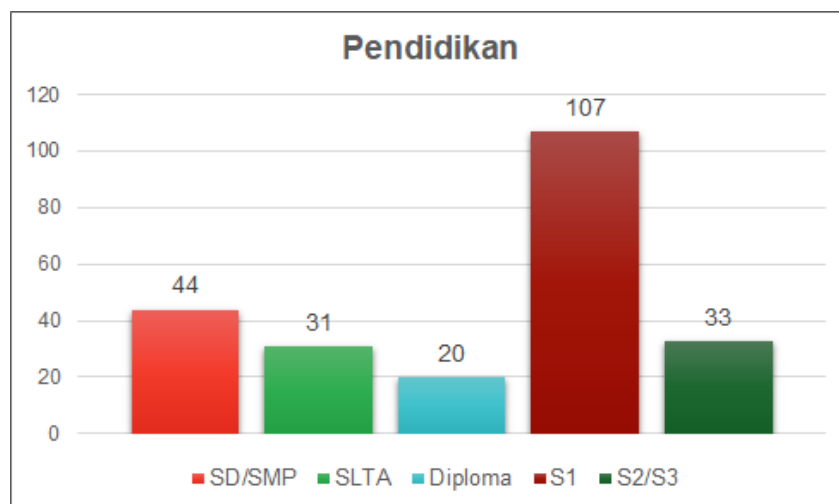
Tabel 4. Sebaran responden berdasarkan usia

No.	Kategori usia	Jumlah	Persentase
1.	< 20 tahun	60	25,53%
2.	20 -24 tahun	11	4,68%
3.	25 – 29 tahun	44	18,72%
4.	30 – 34 tahun	38	16,17%
5.	35 – 39 tahun	27	11,49%
6.	40 - 44 tahun	30	12,77%
7.	45 – 49 tahun	17	7,23%
8.	50 – 54 tahun	8	3,40%
9.	> 54 tahun	0	0,00%
Jumlah		235	100%

4. Pendidikan responden

Hasil pengumpulan data kepada peserta pelatihan diperoleh bahwa Dari total 235 responden, sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1), yakni sebanyak 107 orang atau 45,53%. Posisi kedua ditempati oleh responden dengan pendidikan SD/SMP sebanyak 44 orang (18,72%), diikuti S2/S3 sebanyak 33 orang (14,04%), SLTA sebanyak 31 orang (13,19%), dan Diploma sebanyak 20 orang (8,51%). Secara keseluruhan, responden dengan pendidikan tinggi (Diploma, S1, dan S2/S3) mendominasi dengan proporsi gabungan sebesar 68,09% atau sebanyak 160 orang. Sementara itu, responden dengan latar belakang pendidikan menengah ke bawah (SD/SMP dan SLTA) berjumlah 75 orang atau 31,92% dari total responden.

Keragaman latar belakang pendidikan ini mencerminkan dua segmen utama peserta pelatihan BLSDM Komdigi, yaitu aparatur sipil negara yang umumnya berpendidikan Diploma hingga S2/S3, serta kelompok pelajar yang mayoritas berada pada jenjang SLTA. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa program pelatihan bidang digital yang diselenggarakan BLSDM Komdigi bersifat inklusif dan menjangkau berbagai segmen masyarakat, mulai dari pelajar hingga tenaga profesional di lingkungan pemerintahan. Perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 5 dan Gambar 4.



Gambar 4. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

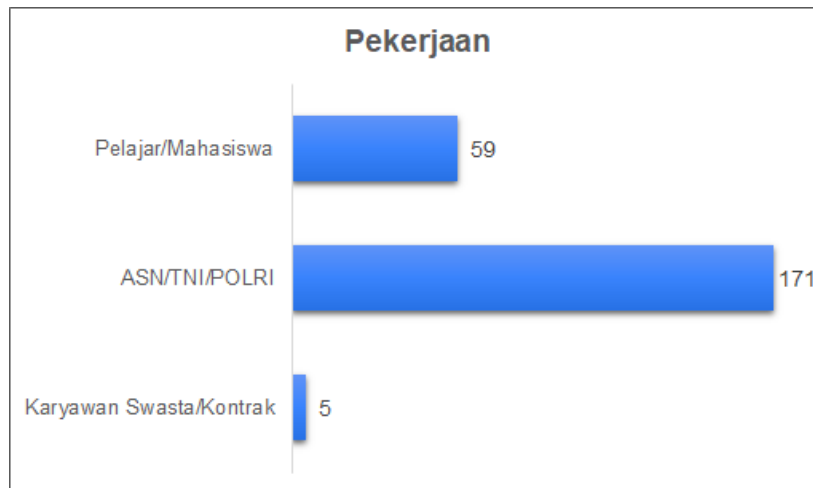
Tabel 5. Sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD/SMP	44	18,73%
2.	SLTA	31	13,19%
3.	Diploma	20	8,51%
4.	S1	107	45,53%
5.	S2/S3	33	14,04%
Jumlah		235	100%

5. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data pekerjaan responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelatihan yang diselenggarakan oleh BLSDM Komdigi Jakarta, Sebagian besar responden berasal dari kelompok ASN/TNI/POLRI, yaitu sebanyak 171 orang atau 72,77 persen. Dominasi ini menunjukkan bahwa layanan yang dinilai sangat relevan dengan kebutuhan aparatur negara, khususnya dalam mendukung peningkatan kapasitas dan kompetensi kerja. Kelompok pelajar dan mahasiswa berjumlah 59 orang atau 25,10 persen, yang menunjukkan adanya partisipasi dari kalangan yang masih dalam tahap pendidikan. Sementara itu, responden dari karyawan swasta atau kontrak hanya sebesar 2,13 persen, sehingga kontribusinya terhadap hasil penilaian relatif kecil.

Komposisi ini mengindikasikan bahwa hasil Indeks Kepuasan Masyarakat sangat dipengaruhi oleh persepsi aparatur negara sebagai pengguna utama layanan. Hal ini juga selaras dengan distribusi usia dan tingkat pendidikan sebelumnya, di mana mayoritas responden berada pada usia produktif dan memiliki latar belakang pendidikan tinggi. Dengan demikian, penilaian yang dihasilkan cenderung mencerminkan kebutuhan dan ekspektasi profesional, terutama terkait efektivitas layanan, kejelasan prosedur, serta relevansi materi terhadap tugas dan fungsi pekerjaan. Rincian lengkap dapat dilihat pada Tabel 6 dan Gambar 5.



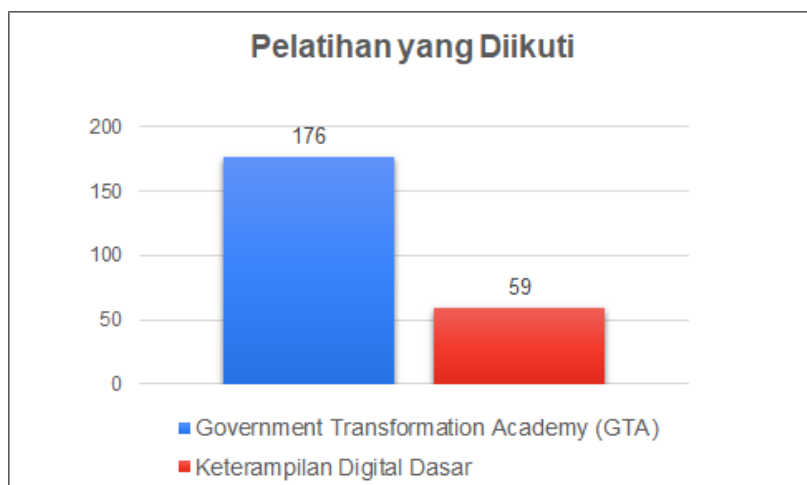
Gambar 5. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 6. Sebaran responden berdasarkan pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	59	25,10%
2.	ASN/TNI/POLRI	171	72,77%
3.	Karyawan Swasta/Kontrak	5	2,13%
Jumlah		235	100%

6. Pelatihan yang diikuti

Adapun berdasarkan jenis pelatihan yang diikuti, Sebagian besar responden berasal dari Government Transformation Academy (GTA), yaitu sebanyak 176 orang atau 74,89 persen, sedangkan peserta pelatihan Keterampilan Digital Dasar berjumlah 59 orang atau 25,11 persen. Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas penilaian dalam survei merefleksikan pengalaman peserta pada program GTA. Hal ini juga selaras dengan distribusi pekerjaan sebelumnya yang didominasi oleh ASN/TNI/POLRI, mengingat GTA umumnya ditujukan untuk mendukung peningkatan kapasitas aparatur dalam transformasi digital pemerintahan. 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.	Government Transformation Academy (GTA)	176	74,89%
2.	Keterampilan Digital Dasar	59	25,11%
Jumlah		235	100%

3.2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan-I Tahun 2026, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa mutu layanan pelatihan berada pada kategori **Sangat Baik** dengan nilai rata-rata **89,59**. Capaian ini mengindikasikan bahwa secara umum peserta merasa sangat puas terhadap penyelenggaraan layanan, dengan hampir seluruh unsur memperoleh penilaian tinggi dan konsisten. Sedangkan berdasarkan unsur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), BLSDM Komdigi Jakarta juga memperoleh predikat **Sangat Baik** dengan nilai **88,95**.

Jika ditinjau berdasarkan unsur, tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah Biaya Pelayanan (99,79), Perilaku Penyelenggara (91,60), dan Kompetensi Penyelenggara (89,89). Nilai ini jauh melampaui unsur lain seperti Waktu Pelayanan (87,66) dan Sarana dan Prasarana (87,77), yang meskipun baik, masih berada di bawah kelompok tertinggi. Selain itu, unsur seperti Responsivitas

Penyelenggara (89,94) dan Kualitas Pengajar/Materi Pelatihan (88,62) juga menunjukkan capaian yang mendekati kelompok tertinggi. Tingginya nilai pada unsur-unsur ini mencerminkan bahwa peserta sangat menghargai interaksi yang profesional, kemampuan pengajar, serta manfaat nyata dari pelatihan yang diikuti.

Sebaliknya, tiga unsur dengan nilai terendah adalah Prosedur Pelayanan (86,60), Kesesuaian Tema Pelatihan (86,78), dan Pengaduan (86,87). Nilai ini relatif lebih rendah dibandingkan unsur lain seperti Persyaratan Pelayanan (87,23) dan Kemudahan Mendapatkan Informasi (87,02), yang berada pada tingkat yang hampir sama. Dibandingkan dengan unsur tertinggi, selisih nilai ini menunjukkan bahwa aspek administratif dan perencanaan layanan masih menjadi titik yang paling lemah. Prosedur dan persyaratan yang belum sepenuhnya sederhana atau belum tersampaikan dengan optimal dapat memengaruhi pengalaman peserta, terutama bagi responden yang sebagian besar merupakan ASN dengan kebutuhan layanan yang spesifik dan terstruktur.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, penyelenggara dapat memperkuat sistem penyampaian informasi melalui kanal yang lebih terintegrasi, penyajian yang lebih ringkas dan mudah dipahami, serta pembaruan informasi yang konsisten. Pada aspek kesesuaian tema, pengembangan materi pelatihan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan spesifik peserta, termasuk penyesuaian dengan bidang tugas atau tingkat kemampuan, dapat meningkatkan relevansi yang dirasakan. Dengan perbaikan pada aspek tersebut, kualitas layanan diharapkan dapat meningkat secara lebih merata dan semakin memperkuat tingkat kepuasan peserta. Rincian lengkap dari setiap unsur penilaian dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan-I Tahun 2026

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan ^{*Δ}	3,49	87,23	B (Baik)
2.	Prosedur Pelayanan ^{*Δ}	3,46	86,60	B (Baik)
3.	Waktu Pelayanan ^{*Δ}	3,51	87,66	B (Baik)
4.	Biaya Pelayanan ^{*Δ}	3,99	99,79	A (Sangat Baik)
5.	Jenis Pelayanan [*]	3,57	89,15	A (Sangat Baik)
6.	Kompetensi Penyelenggara [*]	3,60	89,89	A (Sangat Baik)

7.	Perilaku Penyelenggara*	3,66	91,60	A (Sangat Baik)
8.	Pengaduan* ^Δ	3,46	86,60	B (Baik)
9.	Sarana dan Prasarana* ^Δ	3,51	87,77	B (Baik)
10.	Kemudahan Mendapatkan Informasi ^Δ	3,48	87,02	B (Baik)
11.	Kualitas Pengajar/Materi Pelatihan	3,54	88,62	A (Sangat Baik)
12.	Responsivitas Penyelenggara ^Δ	3,56	88,94	A (Sangat Baik)
13.	Kesesuaian Tema Pelatihan	3,46	86,60	B (Baik)
14.	Kepuasan secara Keseluruhan	3,58	89,57	A (Sangat Baik)
IKM		3,58	89,59	A (Sangat Baik)
IPKP		3,56	88.95	A (Sangat Baik)

* Unsur IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

^Δ Unsur IPKP (Indeks Persepsi Anti Korupsi)

3.4. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi terhadap pelayanan di BLSDM Komdi-gi Jakarta menunjukkan capaian yang sangat tinggi dengan nilai rata-rata **99,82** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Nilai ini mencerminkan bahwa peserta memiliki tingkat kepercayaan yang sangat kuat terhadap integritas penyelenggara layanan, serta menilai bahwa proses pelayanan berlangsung secara transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Seluruh unsur memperoleh nilai yang hampir sempurna dan relatif merata. Permintaan Imbalan mencapai nilai tertinggi (100,00), yang menunjukkan tidak adanya praktik permintaan imbalan dalam bentuk apa pun selama pelayanan berlangsung. Unsur lain seperti Tidak menerima gratifikasi (99,79), Pungutan Liar (99,89), Diskriminasi (99,79), Pelayanan di Luar Prosedur (99,79), dan Percaloan (99,68) juga berada pada tingkat yang sangat tinggi. Konsistensi nilai ini mengindikasikan bahwa peserta tidak menemukan indikasi praktik-praktik yang menyimpang, baik dalam bentuk perlakuan tidak adil, penyalahgunaan kewenangan, maupun layanan di luar mekanisme resmi.

Tingginya capaian ini juga dapat dikaitkan dengan karakteristik layanan yang terstruktur, tidak berbiaya, serta didukung oleh sistem pendaftaran dan pelaksanaan yang relatif transparan. Selain itu, dominasi responden dari kalangan aparatur negara kemungkinan turut memengaruhi persepsi yang lebih sensitif terhadap aspek integritas dan kepatuhan terhadap aturan.

Secara keseluruhan, hasil IPAK ini menunjukkan bahwa aspek integritas layanan telah terjaga dengan sangat baik dan menjadi salah satu kekuatan utama penyelenggaraan. Ke depan, tantangan utama bukan hanya mempertahankan capaian ini, tetapi juga memastikan konsistensi penerapan prinsip antikorupsi pada seluruh tahapan layanan, serta menjaga kejelasan prosedur agar tidak menimbulkan persepsi adanya layanan di luar ketentuan. Hasil penilaian selengkapnya seperti ditunjukkan pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan-I Tahun 2026

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Konversi IPAK
1.	Tidak menerima gratifikasi	3,99	99,79
2.	Tidak meminta imbalan	4,00	100,00
3.	Tidak menawarkan pelayanan di luar ketentuan	3,99	99,79
4.	Tidak melakukan pungutan liar	3,99	99,89
5.	Tidak melakukan praktik percaloan	3,99	99,68
6.	Tidak melakukan diskriminasi pelayanan	3,99	99,79
IPAK		3,99	99,82

* IPAK: Indeks Persepsi Anti Korupsi

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. Penambahan dan pembaruan tema pelatihan

Peserta mengharapkan adanya variasi tema pelatihan yang lebih luas dan mengikuti perkembangan teknologi terkini. Hal ini mencerminkan kebutuhan peserta akan materi yang relevan dan sesuai dengan tuntutan pekerjaan, khususnya dalam konteks transformasi digital. Pembaruan tema juga dianggap penting agar pelatihan tetap adaptif terhadap perubahan lingkungan kerja.

2. Peningkatan variasi dan kedalaman materi

Sebagian responden menyarankan agar materi pelatihan dibuat lebih beragam dan aplikatif, misalnya melalui pendekatan keterampilan spesifik (microskill). Materi yang lebih praktis dan berbasis kasus nyata dinilai dapat meningkatkan pemahaman serta memudahkan peserta dalam mengimplementasikan hasil pelatihan dalam pekerjaan sehari-hari.

3. Perbaikan aspek teknis pelaksanaan pelatihan daring

Peserta juga menyoroti perlunya peningkatan kualitas teknis, seperti stabilitas platform pembelajaran, kemudahan akses, serta kejelasan panduan penggunaan sistem. Perbaikan ini penting untuk mendukung kelancaran proses belajar, terutama bagi peserta yang kurang terbiasa dengan teknologi tertentu.

4. Apresiasi terhadap penyelenggaraan pelatihan.

Selain saran perbaikan, banyak responden yang menyampaikan bahwa pelatihan sudah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi serta pengakuan terhadap kualitas penyelenggaraan yang telah dicapai.

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

1. Kendala jaringan atau koneksi internet

Sebagian responden menyampaikan bahwa keterbatasan jaringan menjadi hambatan utama, terutama bagi peserta yang mengikuti pelatihan secara daring. Gangguan sinyal, koneksi yang tidak stabil, atau keterbatasan akses internet di wilayah tertentu menyebabkan peserta kesulitan mengikuti sesi secara optimal, baik saat penyampaian materi maupun diskusi. Kendala ini berpotensi mengurangi pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan.

2. Keterbatasan waktu dan benturan jadwal

Peserta, khususnya dari kalangan ASN, sering menghadapi kendala dalam membagi waktu antara mengikuti pelatihan dan melaksanakan tugas pekerjaan. Jadwal pelatihan yang bersamaan dengan jam kerja atau kegiatan lain menyebabkan sebagian peserta tidak dapat mengikuti seluruh rangkaian kegiatan secara penuh. Hal ini menunjukkan perlunya fleksibilitas dalam pengaturan waktu pelatihan.

3. Kendala teknis pelaksanaan

Beberapa responden juga menyebutkan kendala teknis seperti kesulitan mengakses platform pembelajaran, kendala saat mengumpulkan tugas, atau kurangnya pemahaman terhadap penggunaan sistem yang digunakan. Meskipun tidak dominan, kendala ini tetap menjadi perhatian karena dapat memengaruhi kelancaran proses belajar.

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. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan publik BLSDM Komdigi Jakarta Triwulan-I Tahun 2026 adalah 89,59. Nilai ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada layanan publik BLSDM Komdigi Jakarta tergolong kategori “**SANGAT BAIK**” atau **A**.
2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) BLSDM Komdigi Jakarta Triwulan-I Tahun 2026 adalah 88,95. Nilai indeks ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada layanan publik BLSDM Komdigi Jakarta tergolong kategori “**SANGAT BAIK**” atau **A**.
4. Unsur dengan capaian tertinggi didominasi oleh aspek yang berkaitan dengan kualitas penyelenggara dan pengalaman langsung peserta, yaitu Biaya Pelayanan (99,79), Perilaku Penyelenggara (91,60), dan Kompetensi Penyelenggara (89,89).
5. Unsur-unsur yang berkaitan dengan aspek administratif dan pendukung layanan cenderung memiliki nilai relatif lebih rendah, meskipun masih berada pada kategori baik, seperti Prosedur Pelayanan (86,60), Pengaduan (86,60), dan Kesesuaian Tema Pelatihan (86,60)
6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) mendapatkan nilai rata-rata **99,82** dan tergolong dalam predikat **SANGAT BAIK**. Nilai ini memperlihatkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang sangat kuat terhadap integritas penyelenggara layanan, serta menilai bahwa proses pelayanan berlangsung secara transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

4.2. Rekomendasi

Dari pelaksanaan survei ini direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Unsur prosedur, persyaratan, dan kemudahan memperoleh informasi secara konsisten berada pada nilai relatif lebih rendah. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyederhanaan alur layanan, penyusunan panduan yang lebih ringkas dan sistematis, serta penyampaian informasi yang konsisten di seluruh kanal agar mudah dipahami oleh peserta.
2. Perlunya penyesuaian materi dengan kebutuhan peserta, khususnya yang didominasi oleh ASN. Hal ini dapat dilakukan dengan pengembangan kurikulum yang lebih adaptif, berbasis kebutuhan tugas dan tingkat kemampuan, dapat meningkatkan manfaat yang dirasakan peserta.
3. Tetap mempertahankan standarisasi pelayanan, pengawasan internal, dan penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan bersih dan profesional. Pada saat yang sama, peningkatan kualitas pada aspek administratif dan pengaduan perlu dilakukan agar mutu layanan menjadi lebih merata di seluruh unsur.