

LAPORAN

PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS
Triwulan-II

BLSDM KOMDIGI JAKARTA

2026



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 II 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, Juli 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).....	20
3.4. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi	22
3.4. Saran dan Masukan Responden.....	23
BAB IV PENUTUP.....	26
4.1. Kesimpulan	26
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 tentang 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-II 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 April - Juni 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 457 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 disebarkan 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 Digitalent. 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:

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

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

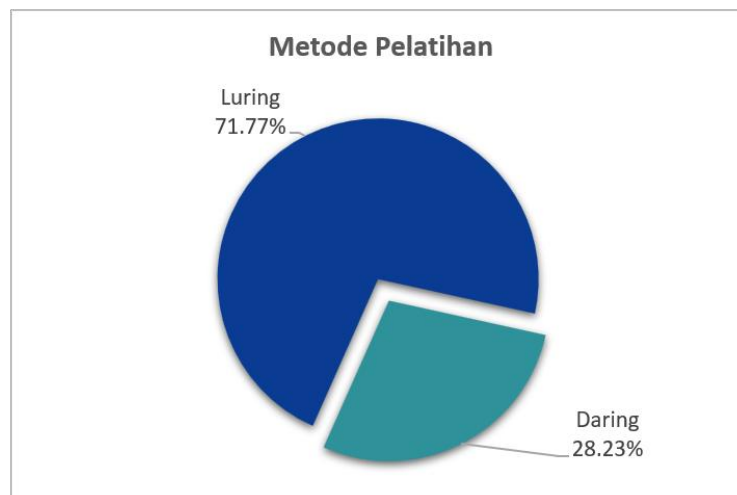
Responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan para peserta program pelatihan Digitalent yang diselenggarakan oleh BLSDM Komdigi Jakarta pada periode Triwulan-II (April - Juni) 2026. Dari keseluruhan populasi target, survei ini berhasil menjangkau total 457 responden 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

Berdasarkan metode pelaksanaan pelatihan, mayoritas responden mengikuti pelatihan secara luring, yaitu sebanyak 328 orang (71,77%), sedangkan peserta yang mengikuti pelatihan secara daring sebanyak 129 orang (28,23%). Distribusi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan dalam sampel penelitian lebih banyak diselenggarakan melalui metode tatap muka dibandingkan dengan metode daring. Komposisi ini mengindikasikan bahwa pengalaman belajar yang menjadi dasar evaluasi dalam penelitian didominasi oleh peserta yang mengikuti pelatihan secara luring, sehingga hasil analisis lebih banyak merefleksikan pengalaman pembelajaran pada metode tersebut. Selengkapnya seperti disajikan pada Gambar 1 dan Tabel 2.



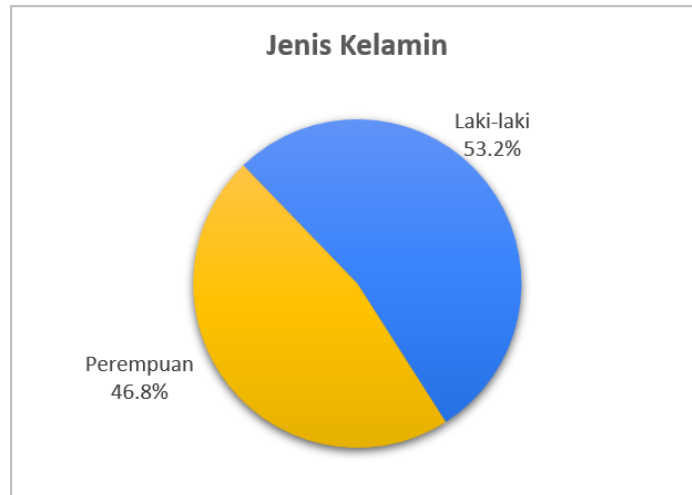
Gambar 1. Perbandingan responden berdasarkan metode pelatihan

Tabel 2. Sebaran responden berdasarkan metode pelatihan

No.	Metode Pelatihan	Jumlah	Persentase
1.	Luring	328	71,77%
2.	Daring	129	28,23%
Jumlah		457	100%

2. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden merupakan laki-laki, yaitu sebanyak 243 orang (53,17%), sedangkan responden perempuan berjumlah 214 orang (46,83%). Distribusi tersebut menunjukkan bahwa komposisi peserta pelatihan relatif seimbang, meskipun partisipasi laki-laki sedikit lebih tinggi dibandingkan perempuan. Perbedaan proporsi yang tidak terlalu besar ini mengindikasikan bahwa pelatihan Digitalent BLSDM Komdigi Jakarta mampu menjangkau peserta dari kedua jenis kelamin secara cukup merata, sehingga hasil evaluasi yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih representatif terhadap persepsi peserta. Selengkapnya seperti diperlihatkan pada Gambar 2 dan Tabel 3.



Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

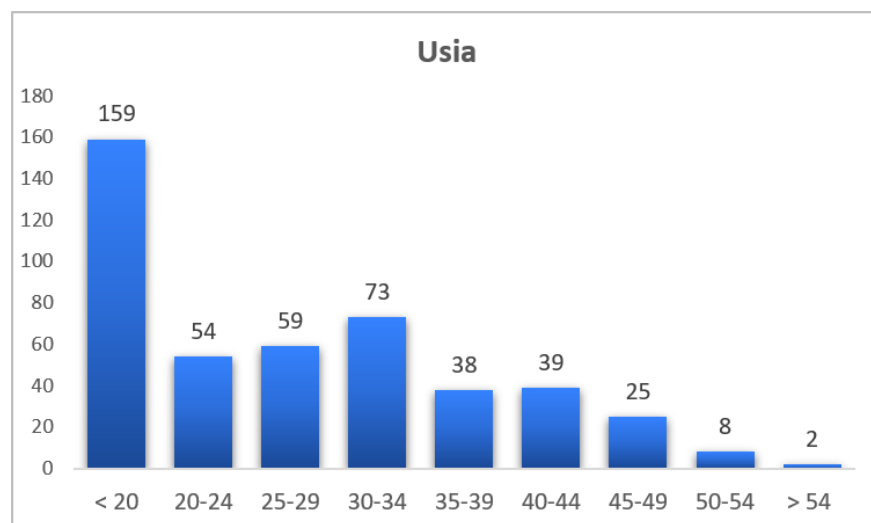
Tabel 3. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	243	53,17%
2.	Perempuan	214	46,83%
Jumlah		457	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. Karakteristik responden berdasarkan kategori usia menunjukkan bahwa responden berasal dari rentang usia yang cukup beragam, mulai dari usia kurang dari 20 tahun hingga di atas 54 tahun. Kelompok usia kurang dari 20 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden terbanyak, yaitu 159 orang (34,79%). Selanjutnya, kelompok usia 30–34 tahun berjumlah 73 orang (15,97%), diikuti kelompok usia 25–29 tahun sebanyak 59 orang (12,91%) dan kelompok usia 20–24 tahun sebanyak 54 orang (11,82%). Sementara itu, kelompok usia 40–44 tahun dan 35–39 tahun masing-masing terdiri atas 39 orang (8,53%) dan 38 orang (8,32%), sedangkan kelompok usia 45–49 tahun berjumlah 25 orang (5,47%). Jumlah responden yang lebih rendah berada pada kelompok usia yang lebih tinggi, yaitu sebanyak 8 orang (1,75%) pada kelompok usia 50–54 tahun dan hanya 2 orang (0,44%) pada kelompok usia di atas 54 tahun.

Jika dikelompokkan berdasarkan rentang usia, sebanyak 345 responden (75,49%) berusia di bawah 35 tahun, sedangkan 112 responden (24,51%) berusia 35 tahun atau lebih. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa komposisi responden didominasi oleh kelompok usia yang lebih muda, terutama pada kategori usia kurang dari 20 tahun, sementara proporsi responden pada kelompok usia yang lebih tinggi cenderung semakin kecil. Pola distribusi ini menggambarkan bahwa sampel penelitian mencakup berbagai kelompok usia, namun dengan konsentrasi responden yang lebih besar pada kelompok usia di bawah 35 tahun. Gambar 3 menunjukkan perbandingan jumlah peserta pelatihan berdasarkan kategori usia.



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 4. Sebaran responden berdasarkan usia

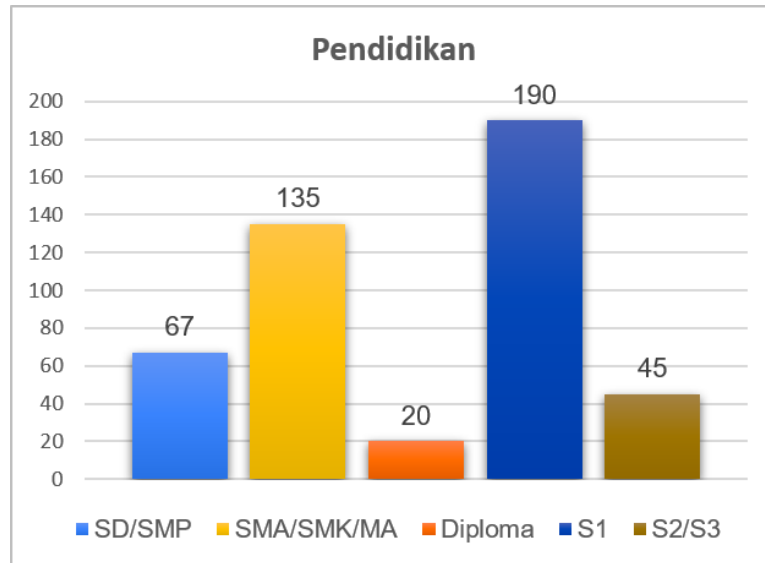
No.	Kategori usia	Jumlah	Persentase
1.	< 20 tahun	159	34.79%
2.	20 -24 tahun	54	11.82%
3.	25 – 29 tahun	59	12.91%
4.	30 – 34 tahun	73	15.97%
5.	35 – 39 tahun	38	8.32%
6.	40 - 44 tahun	39	8.53%
7.	45 – 49 tahun	25	5.47%

8.	50 – 54 tahun	8	1.75%
9.	> 54 tahun	2	0.44%
Jumlah		457	100%

4. Pendidikan responden

Hasil survei diperoleh bahwa dari total 457 responden, sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan yang beragam, mulai dari jenjang SD/SMP hingga pendidikan pascasarjana. Kelompok responden dengan pendidikan Strata 1 (S1) merupakan kelompok terbesar, yaitu sebanyak 190 orang (41,60%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) berjumlah 135 orang (29,54%), diikuti oleh responden dengan pendidikan SD/SMP sebanyak 67 orang (14,66%). Pada jenjang pendidikan yang lebih tinggi, terdapat 45 responden (9,80%) yang memiliki pendidikan S2/S3, sedangkan responden dengan pendidikan Diploma merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu 20 orang (4,40%).

Distribusi tersebut menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi, dengan dominasi pada jenjang S1. Meskipun demikian, sampel penelitian juga mencakup responden dari jenjang pendidikan dasar dan menengah, sehingga karakteristik responden merepresentasikan variasi tingkat pendidikan yang cukup beragam. 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

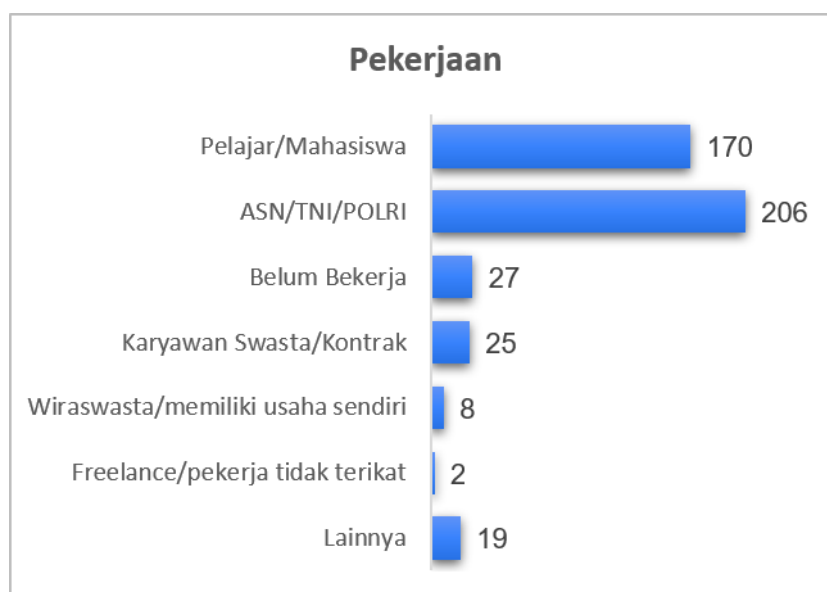
No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD/SMP	67	14.66%
2.	SLTA	135	29.54%
3.	Diploma	20	4.4%
4.	S1	190	41.6%
5.	S2/S3	45	9.8%
Jumlah		457	100%

5. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data pekerjaan responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelatihan yang diselenggarakan oleh BLSDM Komdigi Jakarta, responden dengan status sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), TNI, atau POLRI merupakan kelompok terbesar, yaitu sebanyak 206 orang (45,10%). Selanjutnya, responden yang berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa berjumlah 170 orang (37,20%). Kelompok responden lainnya terdiri atas 27 orang (5,90%) yang belum bekerja, 25 orang (5,50%) yang bekerja sebagai karyawan swasta atau pegawai kontrak, 19 orang (4,20%) yang termasuk dalam kategori pekerjaan

lainnya, 8 orang (1,80%) yang berstatus sebagai wiraswasta atau memiliki usaha sendiri, serta 2 orang (0,40%) yang bekerja sebagai freelancer atau pekerja tidak terikat.

Distribusi tersebut menunjukkan bahwa komposisi responden relatif didominasi oleh peserta yang telah bekerja, dengan kelompok ASN/TNI/POLRI sebagai kategori pekerjaan yang memiliki jumlah responden paling besar. Di sisi lain, pelajar dan mahasiswa juga memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap komposisi sampel penelitian, yaitu lebih dari sepertiga dari keseluruhan responden. Selengkapnya disajikan pada Tabel 6 dan Gambar 5.



Gambar 5. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

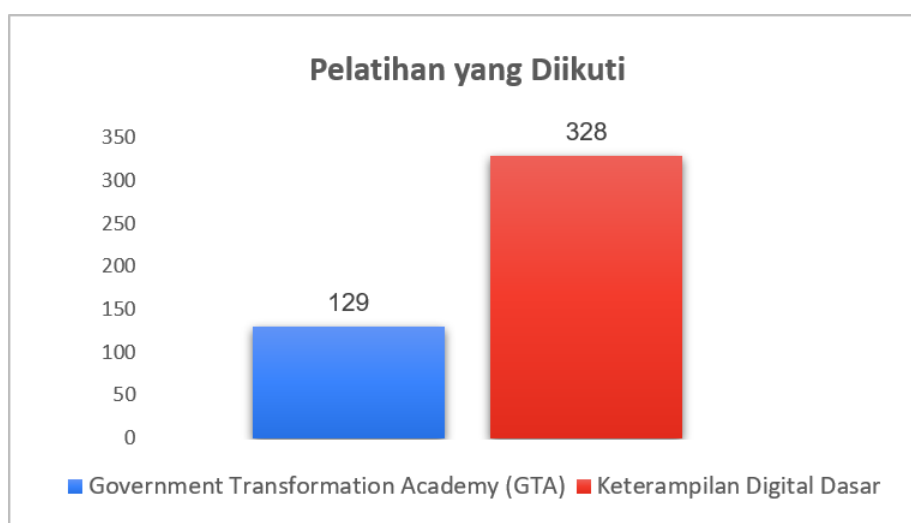
Tabel 6. Sebaran responden berdasarkan pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	170	37.2%
2.	ASN/TNI/POLRI	206	45.1%
3.	Belum Bekerja	27	5.9%
4.	Karyawan Swasta/Kontrak	25	5.5%
5.	Wiraswasta/memiliki usaha sendiri	8	1.8%

6.	Freelance/pekerja tidak terikat	2	0.4%
7.	Lainnya	19	4.2%
Jumlah		457	100%

6. Pelatihan yang diikuti

Adapun berdasarkan jenis pelatihan yang diikuti, Sebagian besar responden merupakan peserta pelatihan Keterampilan Digital Dasar, yaitu sebanyak 328 orang (71,77%), sedangkan peserta Government Transformation Academy (GTA) berjumlah 129 orang (28,23%). Selisih jumlah responden antara kedua jenis pelatihan mencapai 199 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.	Government Transformation Academy (GTA)	129	28.23%
2.	Keterampilan Digital Dasar	328	71.77%

Jumlah	457	100%
---------------	------------	-------------

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

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan-II Tahun 2026, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa mutu pelayanan BLSDM Komdigi Jakarta yang dalam hal ini berupa kegiatan pelatihan Digitalent berada pada kategori **Baik** dengan nilai rata-rata **88,26**. Pencapaian nilai IKM ini menunjukkan bahwa pengguna layanan BLSDM Komdigi Jakarta 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 **Baik** dengan nilai **87,55**.

Unsur Biaya Pelayanan memperoleh nilai tertinggi, yaitu 99,62, dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa aspek biaya merupakan unsur yang memperoleh tingkat kepuasan paling tinggi dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Selanjutnya, unsur Perilaku Penyelenggara memperoleh nilai 90,32, diikuti oleh Kualitas Pengajar/Materi Pelatihan sebesar 89,00, Kompetensi Penyelenggara sebesar 88,57, dan Jenis Pelayanan sebesar 88,07. Tingginya nilai pada unsur-unsur tersebut menunjukkan bahwa aspek yang berkaitan dengan kualitas penyelenggaraan pelatihan, baik dari sisi kompetensi pengajar, sikap penyelenggara, maupun mutu layanan yang diberikan, memperoleh penilaian yang sangat baik dari peserta.

Di sisi lain, unsur Prosedur Pelayanan memperoleh nilai konversi terendah, yaitu 84,19, meskipun masih berada pada kategori B (Baik). Nilai tersebut diikuti oleh unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi sebesar 85,18, Sarana dan Prasarana sebesar 85,23, serta Persyaratan Pelayanan dan Waktu Pelayanan yang masing-masing memperoleh nilai 85,61. Sementara itu, unsur Kesesuaian Tema Pelatihan memperoleh nilai 86,82, Pengaduan sebesar 87,14, dan Responsivitas Penyelenggara sebesar 87,80, yang seluruhnya masih berada dalam kategori Baik. Selisih antara unsur dengan nilai tertinggi (Biaya Pelayanan) dan unsur dengan nilai terendah (Prosedur Pelayanan) mencapai 15,43 poin, yang menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan peserta terhadap berbagai aspek pelayanan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan telah memperoleh kategori Baik hingga Sangat Baik. Oleh karena itu, strategi peningkatan kualitas layanan sebaiknya diprioritaskan pada unsur-unsur yang memperoleh nilai konversi relatif lebih rendah, terutama Prosedur Pelayanan, Kemudahan Mendapatkan Informasi, Sarana dan Prasarana, Persyaratan Pelayanan, serta Waktu Pelayanan. Penyempurnaan dapat dilakukan melalui penyederhanaan alur layanan, penyediaan informasi yang lebih mudah diakses dan dipahami, peningkatan kualitas fasilitas pendukung pelatihan, penyampaian persyaratan yang lebih jelas, serta peningkatan ketepatan waktu dalam setiap tahapan penyelenggaraan. Selain itu, aspek Kesesuaian Tema Pelatihan, Pengaduan, dan Responsivitas Penyelenggara juga dapat terus dioptimalkan agar mampu mencapai kategori Sangat Baik. Di sisi lain, capaian yang telah diperoleh pada unsur Biaya Pelayanan, Perilaku Penyelenggara, Kualitas Pengajar/Materi Pelatihan, dan Kompetensi Penyelenggara perlu dipertahankan melalui penerapan standar layanan yang konsisten dan peningkatan kapasitas penyelenggara secara berkelanjutan, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat secara lebih merata pada seluruh unsur yang dievaluasi. Rincian lengkap dari setiap unsur penilaian dapat dilihat pada Tabel 8.

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

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan* ^Δ	3.42	85.61	B (Baik)
2.	Prosedur Pelayanan* ^Δ	3.37	84.19	B (Baik)
3.	Waktu Pelayanan* ^Δ	3.42	85.61	B (Baik)
4.	Biaya Pelayanan* ^Δ	3.98	99.62	A (Sangat Baik)
5.	Jenis Pelayanan*	3.52	88.07	B (Baik)
6.	Kompetensi Penyelenggara*	3.54	88.57	A (Sangat Baik)
7.	Perilaku Penyelenggara*	3.61	90.32	A (Sangat Baik)
8.	Pengaduan* ^Δ	3.49	87.14	B (Baik)
9.	Sarana dan Prasarana* ^Δ	3.41	85.23	B (Baik)
10.	Kemudahan Mendapatkan Informasi ^Δ	3.41	85.18	B (Baik)

11.	Kualitas Pengajar/Materi Pelatihan	3.56	89.00	A (Sangat Baik)
12.	Responsivitas Penyelenggara ^Δ	3.51	87.80	B (Baik)
13.	Kesesuaian Tema Pelatihan	3.47	86.82	B (Baik)
14.	Kepuasan secara Keseluruhan	3.48	87.04	B (Baik)
IKM		3.53	88.26	B (Baik)
IPKP		3.50	87.55	B (Baik)

* Unsur IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

^Δ Unsur IPKP (Indeks Persepsi Anti Korupsi)

3.4. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi

Hasil pengukuran Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menunjukkan bahwa seluruh unsur memperoleh nilai yang sangat tinggi, dengan rentang nilai antara 97,37 hingga 98,41. Rata-rata IPAK yang diperoleh sebesar 97,98, yang menunjukkan bahwa persepsi peserta terhadap penerapan prinsip antikorupsi dalam penyelenggaraan pelatihan berada pada tingkat yang sangat baik.

Ditinjau dari masing-masing unsur, Tidak meminta imbalan memperoleh nilai tertinggi, yaitu 98,41, diikuti oleh Tidak melakukan pungutan liar sebesar 98,30, Tidak menerima gratifikasi sebesar 98,25, dan Tidak melakukan diskriminasi pelayanan sebesar 98,09. Tingginya nilai pada keempat unsur tersebut menunjukkan bahwa peserta memberikan penilaian yang sangat positif terhadap integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan tanpa meminta imbalan, tidak melakukan pungutan di luar ketentuan, tidak menerima gratifikasi, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan peserta.

Sementara itu, unsur Tidak menawarkan pelayanan di luar ketentuan memperoleh nilai konversi sebesar 97,43, sedangkan unsur Tidak melakukan praktik percaloan memperoleh nilai 97,37, yang merupakan nilai terendah di antara seluruh unsur anti korupsi. Meskipun demikian, kedua unsur tersebut tetap memiliki nilai yang sangat tinggi dan hanya terpaut 0,61 poin dan 1,04 poin dari unsur dengan nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi peserta terhadap penerapan prinsip antikorupsi relatif merata pada seluruh unsur yang diukur, tanpa adanya perbedaan yang signifikan antarindikator.

Berdasarkan hasil pengukuran IPAK, seluruh unsur telah memperoleh nilai yang sangat baik, sehingga upaya yang perlu dilakukan adalah mempertahankan konsistensi penerapan prinsip integritas dalam penyelenggaraan pelatihan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penguatan mekanisme pelayanan sesuai prosedur, peningkatan transparansi informasi kepada peserta, serta pengawasan secara berkala terhadap seluruh proses layanan. Dengan demikian mutu pelayanan dapat terus dipertahankan sebagai bagian dari budaya integritas organisasi, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan BPLSDM Komdigi Jakarta dapat terus terjaga dan ditingkatkan. Hasil penilaian selengkapnya seperti ditunjukkan pada Tabel 9.

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

No	Unsur Anti Korupsi	Rata-rata	Konversi IPAK
1.	Tidak menerima gratifikasi	3.93	98.25
2.	Tidak meminta imbalan	3.94	98.41
3.	Tidak menawarkan pelayanan di luar ketentuan	3.90	97.43
4.	Tidak melakukan pungutan liar	3.93	98.30
5.	Tidak melakukan praktik percaloan	3.89	97.37
6.	Tidak melakukan diskriminasi pelayanan	3.92	98.09
IPAK		3,92	97,98

* 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. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelatihan

Peserta menyampaikan perlunya peningkatan kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung proses pembelajaran yang lebih optimal. Pada pelatihan luring, saran yang paling banyak disampaikan berkaitan dengan peningkatan kenyamanan ruang pelatihan melalui perbaikan maupun penyediaan fasilitas pendukung, seperti pendingin ruangan (AC), kipas angin, meja, kursi, serta sarana penunjang lainnya. Sementara itu, pada pelatihan daring, peserta mengharapkan dukungan berupa akses terhadap perangkat atau tools berbasis kecerdasan artifisial (AI) dengan fitur premium selama pelatihan berlangsung, sehingga peserta dapat mempraktikkan materi menggunakan aplikasi dengan fungsi yang lebih lengkap dibandingkan versi gratis.

2. Perbaikan sistem dan platform digital yang digunakan selama pelatihan.
Peserta menyampaikan perlunya peningkatan kualitas sistem dan platform digital yang digunakan selama pelatihan, terutama untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran. Keluhan yang paling sering disampaikan berkaitan dengan kendala pada Learning Management System (LMS), website pelatihan, maupun koneksi internet yang digunakan. Beberapa peserta mengalami akses yang lambat, gangguan sistem, hingga platform yang tidak dapat diakses pada waktu tertentu, sehingga menghambat penyampaian materi, penyelesaian tugas, maupun partisipasi dalam kegiatan pembelajaran. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas sistem, optimalisasi kinerja platform, serta penyediaan infrastruktur jaringan yang lebih andal perlu menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pelatihan berikutnya. 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.

3. Memperbanyak dan mengembangkan program pelatihan lanjutan.
Peserta mengharapkan adanya pelatihan lanjutan yang memberikan pendalaman materi secara lebih komprehensif setelah mengikuti pelatihan dasar. Selain itu, peserta juga mengusulkan agar porsi praktik diperbanyak sehingga materi yang disampaikan dapat diterapkan secara langsung melalui studi kasus atau latihan yang relevan. Frekuensi

diskusi dan sesi tanya jawab juga diharapkan lebih sering untuk memperkuat pemahaman peserta terhadap materi pelatihan. Di samping itu, peserta menginginkan penyelenggaraan pelatihan yang bersifat berkelanjutan dengan durasi yang lebih panjang, sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung lebih mendalam dan memberikan kesempatan yang lebih luas bagi peserta untuk mengembangkan kompetensinya.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

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

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan publik BLSDM Komdigi Jakarta Triwulan-II Tahun 2026 adalah 88,26. Nilai ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada layanan publik BLSDM Komdigi Jakarta tergolong kategori **“BAIK”** atau **B**.
2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) BLSDM Komdigi Jakarta Triwulan-II Tahun 2026 adalah 87,55. Nilai indeks ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada layanan publik BLSDM Komdigi Jakarta tergolong kategori **“BAIK”** atau **A**.
1. Unsur dengan capaian tertinggi didominasi oleh aspek yang berkaitan dengan kualitas penyelenggara dan pengalaman langsung peserta, yaitu Biaya Pelayanan (99,62), Perilaku Penyelenggara (90,320), dan Kompetensi Penyelenggara (88,57).
2. 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 (84,19), Kemudahan mendapatkan informasi (85,18), dan Saran dan Prasarana (85,23).
3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) mendapatkan nilai rata-rata **97,98** 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. BLSDM Komdigi Jakarta perlu memprioritaskan peningkatan kualitas fasilitas fisik maupun digital, penyederhanaan prosedur pelayanan, penyampaian informasi yang lebih jelas, serta peningkatan ketepatan waktu layanan agar pengalaman belajar peserta menjadi lebih optimal. Hal ini sesuai hasil pengukuran indeks kepuasan layanan dan diperkuat dengan masukan dan saran peserta.
2. Memperhatikan masukan peserta pada kendala teknis platform pelatihan dan koneksi internet yang selalu menjadi hambatan, kedepannya perlu meningkatkan stabilitas dan kinerja platform digital yang digunakan, sekaligus mengembangkan desain pembelajaran yang lebih aplikatif, berjenjang, dan berkelanjutan sehingga kebutuhan peningkatan kompetensi peserta dapat terakomodasi dengan lebih baik.
3. Hasil IKM dan IPAK menunjukkan nilai yang baik yang mencerminkan persepsi peserta terhadap penerapan prinsip antikorupsi dan integritas pelayanan yang sangat baik. Oleh karena itu, BLSDM Komdigi Jakarta perlu mempertahankan capaian tersebut melalui penerapan standar pelayanan yang konsisten, peningkatan kompetensi pengajar dan penyelenggara secara berkelanjutan, serta penguatan budaya integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam seluruh proses penyelenggaraan pelatihan.