

## COMMUNITY SATISFACTION INDEX IN PUBLIC SERVICES: THE STUDY ON MEDAN RELIGIOUS EDUCATION AND TRAINING ORGANIZERS

SRI RAYANI TANJUNG<sup>\*)</sup>

---

### ABSTRACT

*This study was the result of the survey on how community satisfaction on public services performed in BDK Medan and the correlation between the ability of the organizers of the training (committee training, lecturers and officers) in providing public services at BDK Medan. The type of this research was quantitative one. The respondents were randomly selected using the Convenience Sampling technique. The questionnaire was distributed to the training participants using the Google Form application. The results of this study proved that the quality of public services in BDK Medan was in "Good" category, which was scored 83.46 in the interval (76.61-88.30). Furthermore, there was a positive and significant relationship between the ability of the education and training organizers (education and training committee, trainers and officers) and the quick response in providing public services at BDK Medan. Although the service was in "Good" category, it still needed to be optimized by finding the most effective and efficient service methods.*

**KEY WORDS:** *Public satisfaction index, public service and quality of public service*

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK PENYELENGGARA KEDIKLATAN BALAI DIKLAT KEAGAMAAN MEDAN

### ABSTRAK

Tulisan ini diangkat dari hasil survei untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta diklat terhadap mutu pelayanan publik BDK Medan, dan hubungan antara kemampuan penyelenggara diklat (panitia diklat, widyaiswara dan petugas) dengan kecepatan penyelenggaraan diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan. Responden pada Survei IKM BDK Medan dipilih secara acak dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Secara teknis penyampaian kuesioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi *google form* yang alamatnya dibagikan kepada peserta diklat melalui *group whatsapp*. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa mutu pelayanan publik BDK Medan dalam kategori "Baik" dengan nilai 83,46 yang berada pada interval (76,61-88,30); Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan penyelenggara diklat (panitia diklat, widyaiswara dan petugas) terhadap kecepatan penyelenggara diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan. Adapun rekomendasi pada aspek-aspek pelayanan publik BDK Medan dalam kategori "Baik" namun perlu dioptimalkan dengan mencari metode pelayanan yang paling efektif dan efisien.

**KATA KUNCI:** Kepuasan masyarakat, pelayanan publik dan kualitas pelayanan

---

<sup>\*)</sup> Balai Diklat Keagamaan Medan, Jl. T.B Simatupang No. 122 Medan 20127. Email: sri\_rayani@kemenag.go.id

\* Naskah diterima September 2018, direvisi Oktober 2018 dan disetujui untuk diterbitkan November 2018

## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang

Visi BDK Medan adalah “terwujudnya aparatur yang profesional dan berakhlak mulia di wilayah kerja Balai Diklat Keagamaan (BDK) Medan, dengan misi meningkatkan kualitas penyelenggara pendidikan dan pelatihan (diklat) serta sarana dan prasarana. Peningkatan kualitas ini dimaksudkan untuk memenuhi tuntutan profesionalitas dan akuntabilitas pelaksanaan program untuk mewujudkan layanan kediklatan yang memuaskan seluruh *stakeholders* dan mampu menghasilkan peningkatan kualitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) BDK Medan.

Upaya peningkatan mutu secara terus menerus yang dilakukan di BDK Medan diharapkan akan menumbuhkan budaya mutu sehingga akan tercapai peningkatan standar pelayanan yang berkelanjutan (*continuous quality improvement*). Adapun tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis pada kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Oleh sebab itu, pentingnya evaluasi diklat untuk mengukur indeks kepuasan peserta dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang sudah dan belum memberikan kepuasan bagi peserta diklat. Hal ini tentunya dapat dipergunakan sebagai umpan balik bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggara diklat di BDK Medan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014*.

Pengukuran kepuasan masyarakat dalam hal ini peserta diklat pada BDK Medan dilaksanakan pada bulan Mei tahun 2018, dengan adanya Surat Edaran Kepala Balitbangdiklat Kementerian Agama RI Nomor 5 Tahun 2017 tanggal 6 Desember 2017 tentang Prosedur dan Mekanisme Pemilihan Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Balitbangdiklat Kementerian Agama RI dan Surat Keputusan Kepala BDK Medan Nomor 18 Tahun 2018 tanggal 2 Januari 2018 tentang Pembentukan Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada BDK Medan Tahun 2018. Kegiatan ini dilaksanakan pertama kali sejak BDK Medan berdiri tahun 1981.

### 2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana cara yang tepat untuk mengukur tingkat kepuasan peserta diklat sehingga menggambarkan mutu pelayanan publik BDK Medan.
- b. Unsur apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan peserta diklat dalam pelayanan publik BDK Medan.
- c. Usaha apa yang dapat dilakukan oleh Kepala BDK Medan untuk memaksimalkan penerapan kebijakan dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta diklat terhadap pelayanan publik BDK Medan.

### 3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Sejauh manakah tingkat kepuasan peserta diklat dapat menggambarkan mutu pelayanan publik BDK Medan.
2. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kemampuan penyelenggara diklat (panitia diklat, widyaiswara dan petugas) terhadap kecepatan penyelenggara diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan.

### 4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta diklat dapat menggambarkan mutu pelayanan publik BDK Medan.

2. Untuk mengetahui hubungan yang positif dan signifikan antara kemampuan penyelenggara diklat (panitia diklat, widyaiswara dan petugas) terhadap kecepatan penyelenggara diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan.

#### 5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Hipotesis I Pada Rumusan Masalah ke-2

Ho : tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan panitia diklat terhadap kecepatan panitia diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan.

H<sub>1</sub> : terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan panitia diklat terhadap kecepatan panitia diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan.

Hipotesis II Pada Rumusan Masalah ke-2

Ho : tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan widyaiswara terhadap kecepatan widyaiswara dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan.

H<sub>1</sub> : terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan widyaiswara terhadap kecepatan widyaiswara dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan

Hipotesis III Pada Rumusan Masalah ke-2

Ho : tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan petugas diklat terhadap kecepatan petugas diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan.

H<sub>1</sub> : terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan petugas diklat terhadap kecepatan petugas diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan

## B. LANDASAN TEORITIS

### 1. Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian lain berasal dari pendapat Moenir (1995:7) menyatakan bahwa: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu". Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu bersifat komersial ataupun non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 2. Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Tjiptono (2002:101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu :

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis.
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Tjiptono (2002:60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected*

*service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas. Menurut Moenir (1995:204) adalah "Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu."

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan, dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Moenir (1995:205) antara lain :

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan *partner* dengan orang lainnya.

Menurut Parasuraman dkk ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu : a). Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. b). Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. c). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan

tanggap. e). Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. f). Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang unik, perhatian individu, memahami kebutuhan para pelanggan (Tjiptono, 2002:70)

### C. METODE PENELITIAN

#### 1. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi survei kepuasan peserta diklat ini dilaksanakan di BDK Medan kepada peserta diklat yang telah menerima pelayanan publik BDK Medan pada tanggal 25 Mei 2018 dengan bentuk kegiatan "Sosialisasi Survei Kepuasan Peserta Diklat" terhadap peserta Diklat Teknis Substantif Guru Pendidikan Agama Kristen Tk. Sekolah Dasar dan Katolik Tk. Sekolah Menengah Pertama serta Diklat Latsar CPNS bagi CPNS Golongan III Kementerian Agama.

#### 2. Responden Survei

Adapun responden survei ini adalah peserta Diklat Teknis Substantif Guru Pendidikan Agama Kristen Tk. Sekolah Dasar dan Katolik Tk. Sekolah Menengah Pertama serta Diklat Latsar CPNS bagi CPNS Golongan III Kementerian Agama sebanyak 90 orang dengan alumni diklat sebanyak 21 orang sehingga total yang mengisi kuesioner *online* ini adalah 101 orang peserta diklat, akan tetapi setelah kuesioner tersebut di validasi maka jumlah responden yang layak untuk diolah adalah sebanyak 82 orang dan 19 kuesioner tidak layak diolah.

Tabel 1. Validasi Data Jumlah Kuesioner Yang Layak Diolah

Jumlah Kuesioner	Validasi Jumlah Kuesioner	
	Layak Olah	Tidak Layak Olah
101 Responden	82 Responden	19 Responden

Sumber: Laporan Hasil IKM BDK Medan

#### 3. Metode Survei

Penelitian survei menurut Widodo (2008:43) digunakan untuk memecahkan masalah-masalah isu skala besar yang aktual dengan populasi sangat besar, sehingga diperlukan sampel ukuran besar. Tetapi pengukuran variabelnya lebih sederhana dengan instrumen yang sederhana dan singkat. Responden pada Survei IKM BDK Medan

dipilih secara acak dengan menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Sampel diambil/terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat. Secara teknis penyampaian kuesioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi *google form* yang alamatnya dibagikan kepada peserta diklat melalui *group whatsapp*. Selanjutnya peserta diklat langsung mengisi kuesioner *online* tersebut.

#### 4. Alat Pengumpulan Data

Penyusunan survei IKM BDK Medan menggunakan alat bantu kuesioner *online* sebagai alat pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan disebarluaskan secara *online* pada website resmi BDK Medan (<http://bdkmedan.kemenag.go.id>) dan link berikut yang disebarluaskan melalui *group whatsapp* (<https://goo.gl/forms/wIF7xRCeKRiVRS7k2>).

Kuesioner ini terbagi 3 (tiga) bagian yaitu:

**Bagian I :** Judul kuesioner, kata pengantar kepala BDK Medan, dan waktu pengisian kuesioner.

**Bagian II :** Identitas responden meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jabatan, pangkat/golongan (jika ada), masa kerja dan diklat yang sedang/pernah diikuti di BDK Medan (tahun).

**Bagian III :** Mutu pelayanan publik yang diterima oleh peserta diklat sebanyak 21 pertanyaan yang merupakan pengembangan dari 9 unsur pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Desain jawaban pertanyaan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dengan jawaban pertanyaan pilihan berganda menggunakan skala 1 s/d 4. Misal kategori Sangat Rumit diberi nilai 1, Rumit diberi nilai 2, Kurang Rumit diberi nilai 3 dan Tidak Rumit diberi nilai 4.

Prinsip pelayanan yang digunakan sebagai dasar pengukuran IKM sesuai pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebanyak 9 unsur akan tetapi disesuaikan dengan kebutuhan IKM BDK Medan yang mengalami pengembangan 9 unsur menjadi 21 pertanyaan sebagai berikut:

- a. *Persyaratan*; syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. *Sistem, Mekanisme dan Prosedur*; tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. *Waktu Penyelesaian*; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. *Biaya/Tarif*; ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*; hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. *Kompetensi Pelaksana*; kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. *Perilaku Pelaksana*; sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*; tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. *Sarana dan Prasarana*; Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer/mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2. berikut:

**Tabel 2.** Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel Penelitian	Defenisi Variabel Penelitian	Pertanyaan tentang Aspek-Aspek Pelayanan Publik	Pertanyaan No.
1.	Persyaratan	syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif	Kerunitan persyaratan mengikuti diklat	9
2.			Kesesuaian jenis diklat dengan peserta diklat yang hadir	10
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Kemudahan prosedur pelayanan	11
4.			Kesesuaian antara pelaksanaan diklat dengan SOP	12
5.	Waktu Penyelesaian	jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Kecepatan pelayanan panitia	13
6.			Kecepatan pelayanan widvaiswara	14
7.			Kecepatan pelayanan petugas	15
8.	Kompetensi Penyelenggara	kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Kemampuan panitia dalam memberikan pelayanan	16
9.			Kemampuan widvaiswara dalam memberikan pelayanan	17
10.			Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	18
11.	Perilaku Penyelenggara	sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Sikap (kesopanan dan keramahan) panitia/widvaiswara/petugas	19
12.	Kompetensi Penyelenggara		Tanggungjawab panitia/widvaiswara/petugas	20
13.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	21
14.			Kenyamanan pelayanan di ruang kelas	22
15.			Kenyamanan pelayanan di ruang asrama	23
16.			Kenyamanan pelayanan di ruang makan	24
17.			Kemamanan pelayanan	25
18.	Biaya/Tarif	ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	Pembiayaan pelayanan diklat	26
19.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	27
20.	Sarana dan Prasarana	sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer/mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)	Kelengkapan sarana dan prasarana	28
21.	Total Kepuasan Peserta Diklat		Kepuasan peserta diklat terhadap pelayanan publik	29

Sumber: Laporan IKM

## 5. Teknik Analisis Data

### a. Nilai IKM

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N; \quad \frac{1}{21} = 0,0476$$

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Berikut Tabel 3. merupakan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 hal. 19

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputer berbantu *software* SPSS versi 22 dan *Microsoft Excel*, dan aplikasi *Google Form*.

Selanjutnya dilakukan analisis korelasi diantara unsur unsur dalam mutu pelayanan publik dalam menjawab Hipotesis I, II dan Hipotesis III. Analisis korelasi merupakan salah satu teknik analisis dalam statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua

variabel yang bersifat kuantitatif. Korelasi tersebut adalah korelasi pearson menghitung korelasi dengan menggunakan variasi data.

### b. Analisis Korelasi Rank Spearman

Korelasi *Rank Spearman* digunakan untuk mencari tingkat hubungan atau menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan datanya berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama (Sugiyono, 2011). *Rank Spearman* biasanya disimbolkan dengan *rs*, atau kadang ditulis dengan *rho*.

Jika tidak terdapat observasi yang berangka sama, rumusnya adalah:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n^3 - n}$$

Dengan :  $d_i$  = selisih ranking variabel X dan variabel Y

$n$  = banyak data

Uji keberartian secara statistik, dengan tingkat keyakinan uji sebesar  $(1-\alpha)100\%$ , bahwa hasil pengukuran koefisien korelasi tersebut dapat dibenarkan (yakini benar) dilakukan sebagai berikut :

- Bentuk Hipotesis Uji:

Ho :  $r = r_p = 0$ , tidak berarti

H1 :  $r = r_p \neq 0$ , berarti

- Statistik Uji: (digunakan statistik *t-student*):

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

- Kriteria Uji: Dengan mengambil besar kekeliruan tertentu sebesar :  $\alpha$  (biasanya sekecil mungkin, misal 1%, 5 %, atau 10%), tentukan nilai kritis t-tabel di tabel distribusi student, besaran :  $t_{\alpha/2, n-2}$  hasilnya dibandingkan dengan t hitung pada statistik uji.

- Jika  $\frac{1}{2}t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka Ho ditolak, sehingga ukuran koefisien korelasi yang diperoleh secara statistik dapat memiliki arti atau diistilahkan signifikan.

Beberapa ketentuan (Sugiyono, 2011) yaitu:

- *Koefisien Korelasi (r)* merupakan ukuran hubungan linier/derajat keeratan antara variabel bebas (X) dan variabel tak bebas (Y).

- Nilai  $r$  berkisar antara -1 sampai +1.
- Jika nilai  $r$  mendekati +1 atau -1, maka X dan Y memiliki korelasi linier yang tinggi.

- Jika nilai  $r = +1$  atau  $r = -1$  maka  $X$  dan  $Y$  memiliki korelasi linier sempurna.
- Jika nilai  $r = 0$  maka  $X$  dan  $Y$  tidak memiliki relasi (hubungan).
- Rentang Koefisien Korelasi adalah:
  - 0,00 - 0,20: Hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan.
  - 0,21 - 0,40: Hubungan yang kecil (tidak erat)
  - 0,41 - 0,70: Hubungan yang cukup erat
  - 0,71 - 0,90: Hubungan yang erat
  - 0,91 - 1,00: Hubungan yang sangat erat

## D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

### 1. Profil BDK Medan

Balai Diklat Pegawai Teknis Keagamaan (BDPTK) Medan berdiri pada tahun 1981 melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 45 Tahun 1981 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi, Kantor Departemen Agama Kabupaten atau Kotamadya dan Balai Diklat Pegawai Teknis Keagamaan. Pada periode ini, wilayah kerjanya adalah Provinsi Sumatera Utara dan Provinsi Aceh.

Pada tahun sebelumnya, yaitu tahun 1979 sampai pada tahun 1980, ketika masih bernama Balai Penataran Guru Agama (BPGA), wilayah kerjanya meliputi empat provinsi yaitu Sumatera Utara, Aceh, Sumatera Barat, dan Riau. Secara organisasi, BPGA bertanggung jawab langsung kepada Sekjen Departemen Agama cq. Pusdiklat Departemen Agama. Pada periode ini, BPGA memiliki struktur sebagai berikut: 1. Kepala Balai Diklat. 2. Seksi Diklat Tata Usaha. 3. Seksi Diklat Guru Agama. 4. Seksi Diklat Tenaga Teknis Keagamaan.

BDPTK dalam melaksanakan tugas dan fungsinya hanya terfokus pada pegawai administrasi, sedangkan pendidikan dan pelatihan guru masih dilaksanakan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi. Sejak tahun 1984, berdasarkan KMA Nomor 45 Tahun 1984 Balai Diklat Pegawai Teknis Keagamaan Padang didirikan. Saat itu Balai Diklat Pegawai Teknis Keagamaan Padang memiliki wilayah kerja sebanyak 3 provinsi yaitu Sumatera Barat, Riau dan Jambi. Dengan begitu maka Balai Diklat Pegawai Teknis Keagamaan Medan hanya memiliki 2 wilayah kerja yaitu Sumatera Utara dan Aceh.

Sejalan dengan perkembangan pendidikan di Indonesia dan pertumbuhan madrasah di lingkungan Departemen Agama, pada tahun 2002 lahirlah instruksi Menteri Agama nomor 2 Tahun 2002 tentang Pengalihan Perencanaan Program dan Anggaran serta Pelaksanaan Diklat di Lingkungan Departemen Agama. Berdasarkan Instruksi Menteri Agama tersebut, maka seluruh kegiatan diklat, baik diklat tenaga administrasi maupun diklat tenaga teknis keagamaan sepenuhnya dilaksanakan oleh BDPTK yang selanjutnya diubah menjadi Balai Diklat Keagamaan (BDK) dan secara organisatoris bertanggung jawab kepada Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama.

Pada tanggal 24 Juni tahun 2004, lahir Keputusan Menteri Agama Nomor 345 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Diklat Keagamaan dengan struktur organisasi sebagai berikut: 1. Kepala Balai Diklat. 2. Sub Bagian Tata Usaha 3. Seksi Diklat Tenaga Administrasi 4. Seksi Diklat Tenaga Teknis Keagamaan. Seiring dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi, ada wacana untuk pembentukan Balai Diklat Keagamaan di Aceh. Pada tahun 2012 hal itu terwujud dengan terbitnya PMA Nomor 38 Tahun 2012 tentang Struktur dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Provinsi Aceh. Dengan berdirinya Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Provinsi Aceh, maka Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Medan, saat ini hanya memiliki satu wilayah kerja yaitu Provinsi Sumatera Utara.

Sejak berdirinya, Balai Diklat Keagamaan Medan telah dipimpin oleh delapan orang Kepala Balai Diklat sebagai berikut :

NO.	NAMA	PERIODE
1.	Drs. H. Zulkarnain Daulay	1979 s.d. 1982
2.	Drs. Sukamto	1982 s.d. 1991
3.	Drs. Muhs Aziz, MSl	1991 s.d. 1997
4.	H. Taufiqurrahman, SH,	1997 s.d. 1999
5.	Drs. H. Amos Muda Siregar, MBA, MM,	1999 s.d. 2002
6.	Drs. H. Ahmad Idris Siregar, MPd,	2002 s.d. 2006
7.	Drs. H. M. Thofo Daulay, MM,	2006 s.d. 2012
8.	Dr. H. Syaokani, MEdAdm,	2013 s.d. 2015
9.	Drs. H. Khairul Amani, MA,	2015 s.d. sekarang

## Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 59 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan

Pelatihan Keagamaan menyebutkan bahwa Balai Diklat Keagamaan adalah Unit Pelaksana Teknis Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama yang menangani bidang pendidikan dan pelatihan di lingkungan Kementerian Agama di daerah. Sebagai kepanjangan tangan dari Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama tersebut, Balai Diklat Keagamaan Medan mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi dan tenaga teknis pendidikan dan keagamaan di wilayah kerja Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Balai Diklat Keagamaan Medan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan visi, misi, dan kebijakan Balai Diklat Keagamaan.
2. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi dan tenaga teknis keagamaan.
3. Menyelenggarakan koordinasi dan pengembangan kemitraan dengan satuan organisasi/satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama dan Pemda serta lembaga terkait lainnya.
4. Menyiapkan dan menyajikan laporan hasil pelaksanaan tugas Balai Diklat Keagamaan.

Visi:

Terwujudnya Aparatur yang profesional, berakhlak mulia, dan amanah di Wilayah Kerja Diklat Keagamaan Medan.

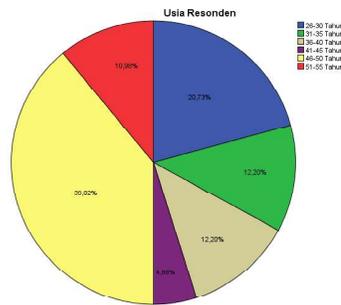
Misi:

1. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan diklat
2. Meningkatkan sarana dan prasarana diklat
3. Meningkatkan sistem informasi diklat berbasis teknologi informasi
4. Meningkatkan pemberdayaan Widyaiswara
5. Meningkatkan pembinaan alumni diklat
6. Meningkatkan kemitraan dengan lembaga terkait

## 2. Profil Responden

**Tabel 4. Usia Responden**

Usia Responden	Frekuensi	Persentase
Valid 26-30 Tahun	17	20,7
31-35 Tahun	10	12,2
36-40 Tahun	10	12,2
41-45 Tahun	4	4,9
46-50 Tahun	32	39,0
51-55 Tahun	9	11,0
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>

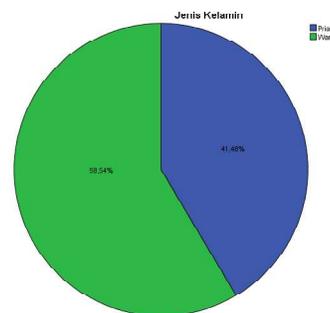


**Gambar 1. Pie Chart Usia Responden**

Mayoritas responden berada pada usia yang produktif, usia yang aktif bekerja dan dalam fase kematangan karir yaitu usia 46-50 tahun (39%) dan usia 26-30 tahun (20,7%), untuk usia 31-35 tahun dan usia 36-40 tahun sebanyak 12,2%, usia 51-55 tahun sebanyak 11%, sedangkan usia 41-45 tahun sebanyak 4,9%.

**Tabel 5. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Valid Pria	34	41,5
Wanita	48	58,5
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>

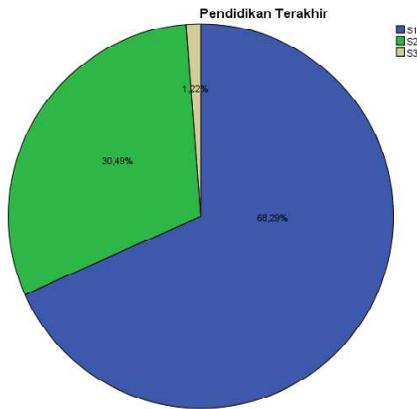


**Gambar 2. Pie Chart Jenis Kelamin Responden**

Mayoritas responden berjenis kelamin wanita (58,5%) dan pria (41,5%). Hal ini sangat wajar karena responden merupakan guru agama Kristen dan Katolik serta dosen pada perguruan tinggi.

**Tabel 6. Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
Valid S1	56	68,3
S2	25	30,5
S3	1	1,2
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>



Gambar 3. Pie Chart Profil Pendidikan Terakhir Responden

Mayoritas responden berpendidikan S1 (68,3%), sedangkan S2 (30,5%) dan S3 (12%). Profil responden seperti ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap validitas pengisian kuesioner karena responden memiliki tingkat pendidikan yang mumpuni untuk dapat mengerti substansi kuesioner dan mampu mengisi kuesioner tersebut dengan valid tanpa bias bahasa.

### 3. Kajian IKM Peserta Diklat Terhadap Pelayanan Publik BDK Medan



Gambar 4. Diagram Batang Hasil IKM BDK Medan Per Unsur Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik pada peserta diklat di BDK Medan secara umum dapat disimpulkan dalam kategori "BAIK" dengan nilai IKM BDK

Medan 83,46 yang berada pada interval (76,61-88,30). Hal ini dapat dilihat pada Tabel 7. Dari Tabel tersebut terlihat bahwa secara mutu aspek-aspek pelayanan publik BDK Medan dalam kategori "BAIK" namun perlu dioptimalkan dengan mencari metode pelayanan yang paling efektif dan efisien sehingga pelayanan terhadap peserta diklat lebih baik lagi.

Nilai IKM BDK Medan per unsur pelayanan dapat dilihat pada Gambar 4. Gambar tersebut menggambarkan bahwa dua unsur yang berada pada kategori "SANGAT BAIK" yaitu aspek "Kerumitan Persyaratan untuk Mengikuti Diklat di BDK Medan" dan aspek "Pembiayaan Pelayanan Diklat di BDK Medan". Sedangkan terdapat 4 aspek yang di bawah nilai 80 walaupun dalam kategori mutu yang "BAIK", akan tetapi perlu mendapat perhatian yaitu aspek "Kesesuaian antara Pelaksanaan Diklat dengan SOP", aspek "Kenyamanan Pelayanan di Ruang Makan", aspek "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" serta aspek "Kelengkapan Sarana dan Prasarana".

Tabel 7. Hasil IKM BDK Medan Per Unsur Pelayanan Publik

NO.	ASPEK	NILAI PER UNSUR	BOBOT PER UNSUR	NILAI IKM PER UNSUR	KATEGORI MUTU
1	Kerumitan Persyaratan Mengikuti Diklat	3,94	0,19	99,48	SANGAT BAIK
2	Kesesuaian Jenis Diklat dengan Peserta Diklat yang Hadir	3,21	0,19	80,18	BAIK
3	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,27	0,16	81,71	BAIK
4	Kesesuaian antara Pelaksanaan Diklat dengan SOP	3,16	0,15	78,96	BAIK
5	Kecepatan Pelayanan Panitia	3,24	0,15	81,10	BAIK
6	Kecepatan Pelayanan Widyaiswara	3,26	0,16	82,01	BAIK
7	Kecepatan Pelayanan Petugas	3,27	0,16	81,71	BAIK
8	Kemampuan Panitia dalam Memberikan Pelayanan	3,39	0,16	81,76	BAIK
9	Kemampuan Widyaiswara dalam Memberikan Pelayanan	3,29	0,16	82,32	BAIK
10	Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	3,27	0,16	81,71	BAIK
11	Sikap (Kesopanan dan Keramahan) Panitia/Widyaiswara/Petugas	3,45	0,16	86,28	BAIK
12	Tanggjawab Panitia/Widyaiswara/Petugas	3,34	0,16	83,54	BAIK
13	Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan	3,30	0,16	82,62	BAIK
14	Kenyamanan Pelayanan di Ruang Kelas	3,38	0,16	84,45	BAIK
15	Kenyamanan Pelayanan di Ruang Asrama	3,22	0,15	80,49	BAIK
16	Kenyamanan Pelayanan di Ruang Makan	3,18	0,15	79,57	BAIK
17	Komunikasi Pelayanan	3,38	0,16	84,45	BAIK
18	Pembiayaan Pelayanan Diklat	3,98	0,19	99,39	SANGAT BAIK
19	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,20	0,15	79,88	BAIK
20	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,13	0,15	78,35	BAIK
21	Kepuasan Peserta Diklat Terhadap Pelayanan Publik	3,23	0,15	80,79	BAIK
JUMLAH KEPUASAN PESERTA DIKLAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BDK MEDAN			3,34		
NILAI IKM TERKONVERSI (X.25)				83,46	
KESIMPULAN MUTU PELAYANAN					BAIK

### 4. Hubungan Postif dan Signifikan antara Kemampuan Penyelenggara Diklat (Panitia Diklat, Widyaiswara dan Petugas) terhadap Kecepatan Penyelenggara Diklat dalam Memberikan Pelayanan Publik BDK Medan

Hipotesis I, II, dan III dalam penelitian ini menghasilkan hubungan yang postif dan signifikan antara kemampuan penyelenggara diklat (Panitia Diklat, Widyaiswara dan Petugas)

terhadap kecepatan penyelenggara diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan. Hal ini terbukti dari hasil analisis yang menghasilkan  $H_0$  ditolak pada ketiga hipotesis tersebut (Tabel 8.).

Sehingga dalam penelitian ini menjelaskan bahwa penyelenggara diklat dalam hal ini (Panitia Diklat, Widyaiswara dan Petugas) memiliki kemampuan pelayanan yang mumpuni sehingga kecepatan pelayanan publik BDK Medan dapat dilaksanakan dengan cepat. Penjabaran setiap hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Hipotesis I, menghasilkan nilai korelasi 0,611 yang dapat diartikan hubungan yang cukup erat antara kemampuan panitia diklat terhadap kecepatan pelayanan publik adalah positif dan signifikan ( $\text{sig}=0,00 < 5\%$ ). Sehingga semakin tinggi kemampuan panitia diklat dalam memberikan pelayanan tentunya akan meningkatkan kecepatan pelayanan publik BDK Medan.

Hipotesis II, menghasilkan nilai korelasi 0,407 yang dapat diartikan hubungan yang cukup erat antara kemampuan widyaiswara terhadap kecepatan pelayanan publik adalah positif dan signifikan ( $\text{sig}=0,00 < 5\%$ ). Sehingga semakin tinggi kemampuan widyaiswara dalam memberikan pelayanan tentunya akan meningkatkan kecepatan pelayanan public BDK Medan.

Hipotesis III, menghasilkan nilai korelasi 0,629 yang dapat diartikan hubungan yang cukup erat antara kemampuan petugas diklat terhadap kecepatan pelayanan publik adalah positif dan signifikan ( $\text{sig}=0,00 < 5\%$ ). Sehingga semakin tinggi kemampuan petugas diklat dalam memberikan pelayanan tentunya akan meningkatkan kecepatan pelayanan publik BDK Medan.

Tabel 8. Korelasi Rank Spearman

No	Variabel	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keputusan Hipotesis
1.	Kemampuan Panitia Diklat dan Kecepatan Panitia Diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan	0,611	0,000 < 5%	Ho Ditolak
2.	Kemampuan Widyaiswara dan Kecepatan Widyaiswara dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan	0,407	0,000 < 5%	Ho Ditolak
3.	Kemampuan Petugas Diklat dan Kecepatan Petugas Diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan	0,629	0,000 < 5%	Ho Ditolak

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 22.0

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM BDK Medan yang disajikan dalam disini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BDK Medan sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan survey IKM BDK Medan dengan responden peserta diklat guru agama Kristen dan Katolik serta diklat Latsar CPNS Gol. III yang baru saja menyelesaikan diklat dan menerima pelayanan. Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan pada 3 jenis diklat, berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, maka seluruh unsur pelayanan publik BDK Medan dalam kategori "BAIK", dengan nilai IKM BDK Medan sebesar 83,46 yang berada pada interval (76,61-88,30). Hal ini menyatakan bahwa secara mutu aspek-aspek pelayanan publik BDK Medan dalam kategori "BAIK" namun perlu dioptimalkan dengan mencari metode pelayanan yang paling efektif dan efisien sehingga pelayanan terhadap peserta diklat lebih baik lagi.
2. Nilai IKM BDK Medan per unsur pelayanan tersebut menggambarkan bahwa dua unsur yang berada pada kategori "SANGAT BAIK" yaitu aspek "Kerumitan Persyaratan untuk Mengikuti Diklat di BDK Medan" dan aspek "Pembiayaan Pelayanan Diklat di BDK Medan". Sedangkan terdapat 4 aspek yang dibawah nilai 80 walaupun dalam kategori mutu yang "BAIK", akan tetapi perlu mendapat perhatian yaitu aspek "Kesesuaian antara Pelaksanaan Diklat dengan SOP", aspek "Kenyamanan Pelayanan di Ruang Makan", aspek "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" serta aspek "Kelengkapan Sarana dan Prasarana"
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kemampuan penyelenggara diklat (Panitia Diklat, Widyaiswara dan Petugas) terhadap kecepatan penyelenggara diklat dalam memberikan pelayanan publik BDK Medan

### Saran/Rekomendasi

Aspek “Kesesuaian antara Pelaksanaan Diklat dengan SOP”, aspek “Kenyamanan Pelayanan di Ruang Makan”, aspek “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” serta aspek “Kelengkapan Sarana dan Prasarana” memiliki nilai di bawah 80, oleh sebab itu perlu mendapat pertimbangan dan perhatian bagi pemangku kebijakan BDK Medan. Adapun beberapa saran yang dapat diajukan adalah:

1. Perlu adanya SOP berupa *banner* atau lukisan di dinding pada tempat pelayanan publik, sehingga peserta diklat atau masyarakat dapat melihat, memahami, dan menilai apakah sudah sesuai antara pelaksanaan diklat dengan SOPnya.
2. Layanan *Call Center* yang tidak harus 24 jam, hal ini bertujuan untuk memudahkan

komunikasi antara peserta diklat dengan panitia pelaksanaan.

3. Peserta diklat dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui lembar pengaduan, telp, ataupun sms, yang selanjutnya akan diterima dan diidentifikasi oleh panitia dan segera ditindaklanjuti, selanjutnya panitia akan melakukan perbaikan serta menyampaikan hasil perbaikan pada lembar jawaban atas pengaduan, saran dan masukan.
4. Terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.[]

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- \_\_\_\_\_, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- \_\_\_\_\_, Peraturan Pemerintah RI Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
- \_\_\_\_\_, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010 – 2014
- \_\_\_\_\_, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- \_\_\_\_\_, Surat Edaran Kepala Balitbangdiklat Kementerian Agama RI Nomor 5 Tahun 2017 tanggal 6 Desember 2017 tentang Prosedur dan Mekanisme Pemilihan Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Balitbangdiklat Kementerian Agama RI
- \_\_\_\_\_, Surat Keputusan Kepala BDK Medan Nomor 18 Tahun 2018 tanggal 2 Januari 2018 tentang Pembentukan Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada BDK Medan Tahun 2018.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Ardi.
- Widodo, T. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Solo: UNS Press.