

EDUCATION SERVICE INDEX OF BALAI DIKLAT KEAGAMAAN MEDAN

SRI RAYANI TANJUNG*

ABSTRACT

This paper is based mainly on the survey findings on the Education Service Index which provides information on measuring the level of training participants' satisfaction on public services at the Medan Religious Training Centre (BDK). This survey is carried out to investigate the quality of public services and is one of the requirements in the Integrity Zone Development Program at BDK Medan. Respondents in this survey were training participants at BDK Medan from 2016-2018 and were selected according based on cluster random sampling technique. The locations of the activities were 35 cities (Office of MORA at Regency/City levels, IAIN, IAKN and STAKPN) with a total of 230 respondents. Technically the sending of questionnaire was conducted by writing a permission letter to BDK Medan stakeholders and meetings at aHotel/Restaurant Hall for filling out the questionnaire. The results of this study showed that all elements of BDK Medan's public services are in "good" category scored 86,17 in the interval (76,61-88,30).

KEY WORDS: *Education service index, public satisfaction index, service quality, public service*

INDEKS LAYANAN KEDIKLATAN BALAI DIKLAT KEAGAMAAN MEDAN

ABSTRAK

Tulisan ini diangkat dari hasil survei untuk mengetahui indeks layanan kediklatan yang memberikan informasi pengukuran tingkat kepuasan peserta diklat terhadap layanan publik Balai Diklat Keagamaan (BDK) Medan. Survei ini merupakan salah satu kegiatan yang harus dilakukan dalam melihat kualitas pelayanan publik dan merupakan salah satu syarat dalam Program Pembangunan Zona Integritas BDK Medan. Responden pada survei ini adalah peserta diklat yang telah menerima pelayanan/alumni diklat BDK Medan dari tahun 2016-2018 dan dipilih sesuai dengan pemetaan yang dilakukan berdasarkan teknik *cluster random sampling*. Lokasi kegiatan sebanyak 35 kota (Kemenag Kab/Kota, IAIN, IAKN, dan STAKPN) dengan jumlah responden 230 orang. Secara teknis, penyampaian kuesioner dilakukan dengan menyurati *stakeholder* BDK Medan dan menyepakati pertemuan tersebut di Aula Hotel/Rumah Makan dalam pengisian kuesioner. Hasil penelitian ini memberikan informasi bahwa seluruh unsur pelayanan publik BDK Medan dalam kategori "baik", dengan nilai indeks layanan kediklatan BDK Medan sebesar 86,17 yang berada pada interval (76,61-88,30).

KATA KUNCI: Indeks layanan kediklatan, indeks kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, pelayanan publik

* Balai Diklat Keagamaan Medan, Jl. TB. Simatupang No. 122 Medan, tanjungsri93@gmail.com

** Naskah diterima September 2019, direvisi Oktober 2019 dan disetujui untuk diterbitkan November 2019

A. PENDAHULUAN

Visi BDK Medan adalah “terwujudnya aparatur yang profesional dan berakhlak mulia di wilayah kerja BDK Medan, dengan misi yaitu 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.¹

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 kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Sejalan dengan hal tersebut Gasperz² mendeskripsikan ciri-ciri atau atribut yang melekat pada kualitas pelayanan publik adalah ketepatan waktu pelayanan; akurasi pelayanan; kesopanan dan keramahan; kemudahan; kenyamanan; dan atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti ruang tunggu yang sejuk, kebersihan, dan lain-lain. Dengan diketahuinya dimensi kualitas pelayanan yang baik, maka diharapkan aparatur pemerintah dalam melakukan tugasnya dapat mencapai kualitas pelayanan dalam rangka pemenuhan kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu instansi maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan dan harapan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Layanan Kediklatan dan Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM). Survei ini wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik³ dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014*⁴ dan pelaksanaannya diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik⁵.

BDK Medan telah terpilih sebagai *Pilot Project* Pembangunan Zona Integritas dan Reformasi Birokrasi. Oleh sebab itu, diperlukan pengukuran Indeks Layanan Kediklatan dan IKM di wilayah kerja Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dengan tujuan mengetahui pendapat atau persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh BDK Medan.

2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh manakah tingkat kepuasan peserta diklat dapat menggambarkan mutu pelayanan publik BDK Medan?

3. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta diklat sehingga dapat menggambarkan mutu pelayanan publik BDK Medan melalui Pengukuran Indeks Layanan Kediklatan.
- Untuk mengetahui peningkatan mutu pelayanan publik BDK Medan sehingga menjadi bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan.
- Terpenuhinya nilai IKM BDK Medan pada Aplikasi Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas dan Monitoring Kelompok Pokja Reformasi Birokrasi Kementerian Agama.

³ Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Jakarta, 2009), 13.

⁴ Indonesia, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014* (Jakarta, 2010), 8.

⁵ Indonesia, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Jakarta, 2017), 2.

¹ Indonesia, Laporan Tahunan Balai Diklat Keagamaan Medan Tahun 2018 (Medan, 2018), 9.

² Gasperz Vincent, *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), 2.

4. Manfaat

Manfaat pengukuran indeks layanan kediklatan adalah tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggara pelayanan publik sehingga menjadi bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan BDK Medan.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*⁶, 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 Moenir⁷ yang 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 orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat 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 berorientasi pada 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, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik⁸ memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik⁹. Dalam peraturan ini disebutkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi, dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Adapun prinsip dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat perlu memperhatikan hal berikut:

- a. Transparan (hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat);
- b. Partisipatif (dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya);

⁸ Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Jakarta, 2009), 3.

⁹ Indonesia, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Jakarta, 2017), 6.

⁶ *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1990).

⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1995), 7.

- c. Akuntabel (hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku);
- d. Berkesinambungan (survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan);
- e. Keadilan (pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental);
- f. Netralitas (dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak).

Unsur survei kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

- a. Persyaratan (syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif);
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur (prosedur adalah 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).
- 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).

Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh BDK Medan merupakan survei indeks layanan kediklatan karena tugas dan fungsi BDK Medan (PMA Nomor 59 Tahun 2015 Pasal 2)¹⁰ adalah menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi dan tenaga teknis pendidikan dan keagamaan. Dalam melaksanakan tugas pada Pasal 2 tersebut BDK Medan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana dan program diklat;
- b. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi dan tenaga teknis pendidikan dan keagamaan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas BDK Medan;
- d. Pelaksanaan urusan administrasi dan rumah tangga BDK Medan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Tjiptono¹¹ 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 Tjiptono¹² 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

¹⁰ Indonesia, Peraturan Menteri Agama Nomor 59 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan (Jakarta, 2015), 2-3.

¹¹ F. Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Ardi, 2002), 101.

¹² F. Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Ardi, 2002), 60.

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. Konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut Moenir¹³ 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 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 menaati 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

¹³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1995), 204.

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 pelanggan¹⁴.

C. METODE PENELITIAN

1. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi Survei Indeks Layanan Kediklatan ini dilaksanakan di lingkungan wilayah Kerja BDK Medan pada 33 Kemenag Kab./Kota tepatnya di Aula Pertemuan Hotel/Wisma/Pondok yang telah dipetakan pada tanggal 21 Desember 2018. Responden merupakan peserta diklat yang telah menerima pelayanan publik BDK Medan dengan bentuk kegiatan "Evaluasi Pasca Diklat di Wilayah Kerja BDK Medan Tahun 2018".

2. Responden Survei

Adapun responden survei ini adalah peserta diklat yang telah menerima pelayanan publik BDK Medan (alumni diklat) tahun 2016 s.d. tahun 2018 sebanyak 230 orang yang mengisi kuesioner, akan tetapi setelah validasi kelengkapan kuesioner yang dianggap layak untuk diolah adalah sebanyak 208 kuesioner (Tabel 1.)

Tabel 1.
Validasi Data Jumlah Kuesioner Yang Layak Diolah

Jumlah Kuesioner	Validasi Jumlah Kuesioner	
	Layak Olah	Tidak Layak Olah
230 Responden	208 Reponden	22 Responden

3. Metode Survei

Penelitian survei mengkaji populasi (*universe*) yang besar maupun kecil dengan menyeleksi serta mengkaji sampel yang dipilih dari populasi itu, untuk menemukan insidensi, distribusi, dan interelasi relatif dari variabel-variabel.¹⁵

Responden pada Survei Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan dipilih secara acak dengan menggunakan teknik *Cluster Random Sampling* yaitu teknik memilih sebuah sampel dari kelompok-kelompok unit yang kecil. Sesuai

¹⁴ F. Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Ardi, 2002), 70.

¹⁵ Fred N. Kerlinger, *Asas-asas Penelitian Behavioral* (Yogyakarta: UGM Press, 2004), 660.

dengan namanya, penarikan sampel ini didasarkan pada gugus atau *cluster*. Teknik *cluster sampling* digunakan jika catatan lengkap tentang semua anggota populasi tidak diperoleh serta keterbatasan biaya dan populasi geografis elemen-elemen populasi berjauhan. Secara teknis penyampaian kuesioner dilakukan dengan mengumpulkan para alumni diklat, rekan sejawat, dan atasan langsung dengan memberikan surat kepada 35 Kepala Kemenag Kab./Kota agar menentukan peserta kegiatan dengan 230 responden.

4. Alat Pengumpulan Data

Penyusunan survei Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan menggunakan alat bantu kuesioner sebagai alat pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan disebarakan sesuai pemetaan.

Prinsip pelayanan yang digunakan sebagai dasar pengukuran Indeks Layanan Kediklatan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik¹⁶ 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).

Secara garis besar desain penelitian kegiatan "Pengisian Kuesioner pada Evaluasi Pasca Diklat di Lingkungan Wilayah Kerja BDK Medan Tahun 2018" terbagi menjadi beberapa tahap kegiatan, yaitu:

a. Tahap Persiapan (*Preparation*)

Agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan lancar dan memberikan hasil yang optimal, maka diperlukan tahap persiapan yang baik. Pada tahap ini yang perlu dipersiapkan adalah: *Kick Off Meeting/Rapat Koordinasi* awal dengan Tim Teknis, Penyusunan rancangan indikator, desain kuesioner, dan metode sampling pada Survei Indeks Layanan Kediklatan.

Beberapa prinsip dasar dalam penyusunan kuesioner, antara lain adalah isi dan tujuan pertanyaan dalam kuesioner harus sesuai dengan tujuan survei; bahasa yang digunakan harus mudah dimengerti; pertanyaan yang diberikan tidak menimbulkan makna ganda sehingga menyulitkan responden untuk menjawabnya; pertanyaan yang diberikan merupakan pertanyaan yang aktual, mudah diingat responden, bukan pertanyaan yang perlu berfikir keras dalam menjawabnya; pertanyaan dalam kuesioner sebaiknya tidak terlalu banyak, agar responden tidak jenuh menjawabnya; urutan pertanyaan dalam kuesioner biasanya diacak, atau dimulai dari yang umum menuju ke yang spesifik atau dapat dimulai dari yang mudah menuju ke yang lebih sulit.¹⁷

¹⁶ Indonesia, Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Jakarta, 2017), 8-9.

¹⁷ Isti Pujihastuti. "Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian". *CEEARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah* 2, no. 1 (2010): 49-51.

Adapun kuesioner pada Survei Indeks Layanan Kediklatan ini menggunakan pertanyaan tertutup (*close ended question*). Pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan dalam kuesioner yang mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif pilihan jawaban yang telah tersedia (*multiple choice*). Pertanyaan tertutup ini akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data menggunakan skala Likert.

b. Tahap Pelaksanaan Survei Lapangan (*Fieldwork Survey*)

Tahapan ini dilaksanakan dengan mengirimkan surat kegiatan beserta kuota peserta kegiatan, selanjutnya setiap Tim Survei Lapangan melakukan koordinasi langsung kepada Kemenag Kab/Kota melalui bantuan Admin Simdiklat dalam penentuan peserta yang mengikuti kegiatan ini. Selanjutnya Admin Simdiklat akan mendisposisi surat dan berkoordinasi dengan Kepala Kankemeng Kab/Kota dalam mengirimkan surat balasan yang merupakan daftar peserta yang akan mengikuti kegiatan. Tim Survei juga melakukan koordinasi dalam penentuan lokus kegiatan serta sarana prasana yang dibutuhkan sebelum kegiatan berlangsung.

Survei ini dilaksanakan dengan pembukaan oleh Kakankemenag Kab/Kota dengan menyampaikan maksud dan tujuan kegiatan serta memberikan penekanan agar jawaban responden sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya untuk tujuan evaluasi BDK Medan menjadi lebih baik. Selanjutnya Tim Survei Lapangan akan menjelaskan pengisian kuesioner dan mengawasi kegiatan pengisian kuesioner dan langkah terakhir melakukan pemeriksaan terhadap kuesioner dan melaporkan hasil kegiatan kepada Kepala BDK Medan berupa progres pelaksanaan survei lapangan dan kendala-kendala yang dihadapi di lapangan, serta mendiskusikan dan mencari alternatif solusi yang akan diambil dalam menghadapi kendala pelaksanaan survei lapangan.

c. Tahap Pengolahan dan Analisis Data (*Data Processing and Analysis*)

Tahapan ini dilakukan dengan *coding, input*, dan *cleaning data*, selanjutnya dilakukan analisis data yang disesuaikan dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai

Indeks Layanan Kediklatan dan Indeks Persepsi Korupsi dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

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

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Layanan Kediklatan (ILK) yaitu antara 20-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$ILK \text{ Unit Pelayanan} \times 20$$

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 2. merupakan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 2.

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 dan *Microsoft Excel*.

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 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 Departemen 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 2004, lahir Keputusan Menteri Agama Nomor 345 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Diklat Keagamaan dengan struktur organisasi sebagai berikut: 1. Kepala Balai Dikla. 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 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.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 59 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan¹⁸ 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. Fungsi BDK Medan adalah:

- a. Penyusunan rencana dan program diklat;
- b. Penyelenggara pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi dan tenaga teknis pendidikan dan keagamaan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas Balai Diklat Keagamaan;
- d. Pelaksanaan urusan administrasi dan rumah tangga Balai Diklat Keagamaan.

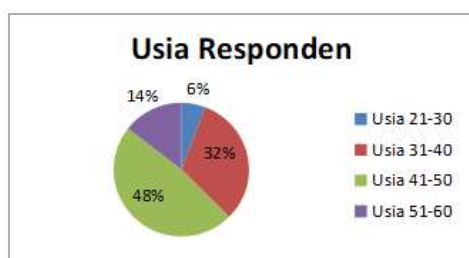
¹⁸ Indonesia, Peraturan Menteri Agama Nomor 59 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan (Jakarta: 2015), 2-3.

2. Data Demografis Responden

Tabel 3. Profil Usia Responden

Usia Responden	Frekuensi	Persen (%)
Usia 21-30	12	5,77
Usia 31-40	66	31,73
Usia 41-50	100	48,08
Usia 51-60	30	14,42
Total	208	100

Gambar 1. Pie Chart Profil Usia Responden

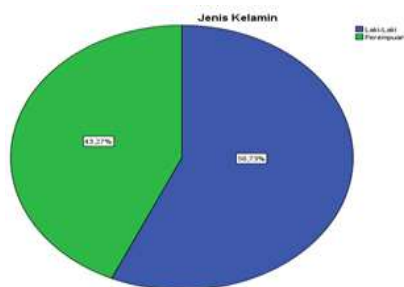


Mayoritas responden berada pada usia yang produktif (Tabel 3. dan Gambar 1.), usia yang aktif bekerja dan dalam fase kematangan karir yaitu usia 41-50 tahun (48%) dan usia 31-40 tahun (32%), untuk usia 51-60 tahun sebanyak 14%, sedangkan usia 21-30 tahun sebanyak 6%.

Tabel 4. Profil Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
Pria	118	56,7
Wanita	90	43,3
Total	208	100,0

Gambar 2. Pie Chart Profil Jenis Kelamin



Mayoritas responden berjenis kelamin pria (57%) dan wanita (43%) (Tabel 4. dan Gambar 2.). Hal ini sangat wajar karena responden merupakan

Pejabat Struktural pada Kemenag Kab/Kota, Penyuluh Agama, Kepala KUA, Calon Dosen, Kepala/Wakil Kepala Madrasah, Guru, Pengawas dan JFU serta Pramubakti.

Tabel 6. Profil Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
SMU	5	2,4
D3	2	1,0
S1	158	76,0
S2	42	20,2
S3	1	,5
Total	208	100,0

Gambar 3. Pie Chart Profil Pendidikan Terakhir



Mayoritas responden berpendidikan S1 (76%), sedangkan S2 (20%), SMU (2%), D3 dan S3 (1%). 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 Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan

Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan terbagi atas 5 unsur indikator yaitu integritas penyelenggara, pemanggilan peserta, registrasi diklat, mutu pembelajaran, dan penyerahan rencana tindak lanjut (RTL) serta penyerahan sertifikat. Setiap unsur indikator terdapat sub unsur yang terdiri dari indikator integritas penyelenggara terdiri atas 7 sub unsur; indikator pemanggilan peserta terdiri atas 5 sub unsur, indikator registrasi diklat terdiri atas 5 sub unsur,

indikator mutu pembelajaran terdiri atas 19 unsur, indikator penyerahan RTL dan sertifikat sebanyak 6 sub unsur. Unsur indikator integritas penyelenggara dan sub unsur dalam kuesioner pada Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan dapat dilihat pada Tabel 6. berikut:

Tabel 6.

Nilai Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan Indikator Integritas Penyelenggara

No.	Integritas Penyelenggara	Indeks (Skala 1-5)	Nilai (%)
1.	Penampilan rapi dan bersih	4,28	85,6
2.	Panitia mengenakan tanda pengenal	4,13	82,6
3.	Panitia mengetahui jobdesnya (tugas dan fungsinya)	4,27	85,4
4.	Panitia menguasai teknis prosedur pelatihan	4,30	86,0
5.	Panitia menunjukkan sikap ramah	4,41	88,2
6.	Perhatian dan memfasilitasi kebutuhan peserta saat pelatihan	4,31	86,2
7.	Penyelenggara tidak menerima gratifikasi	4,55	91,0
Total Kategori		4,32	86,43
		"Baik"	

Unsur indikator integritas penyelenggara disimpulkan dalam kategori "Baik=86,43%" karena berada pada interval (76,61-88,30). Dari tabel tersebut terlihat bahwa sub unsur dalam kategori "Baik" namun untuk unsur "penyelenggara tidak menerima gratifikasi" berada pada kategori "Sangat Baik=91%." Untuk unsur indikator pemanggilan peserta dan sub unsur dalam kuesioner pada Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan dapat dilihat pada Tabel 8. berikut:

Tabel 7.

Nilai Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan Indikator Pemanggilan Peserta

No.	Pemanggilan Peserta	Indeks (Skala 1-5)	Nilai (%)
1.	Mekanisme pemanggilan jelas	4,33	86,6
2.	Pemanggilan peserta tersosialisasi dan terakses secara umum	4,25	85,0
3.	Pemanggilan peserta sesuai waktu yang ditetapkan	4,28	85,6
4.	Pemanggilan peserta tepat sasaran	4,14	82,8
5.	Pemanggilan peserta dilakukan secara transparan	4,27	85,4
Total Kategori		4,25	85,08
		"Baik"	

Unsur indikator pemanggilan peserta disimpulkan dalam kategori "Baik=85,08%" karena berada pada interval (76,61-88,30). Dari tabel tersebut terlihat bahwa sub unsur dalam kategori "Baik". Untuk unsur indikator registrasi

diklat dan sub unsur dalam kuesioner pada Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan dapat dilihat pada Tabel 8. berikut:

Tabel 8.

Nilai Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan Indikator Registrasi Diklat

No.	Registrasi Diklat	Indeks (Skala 1-5)	Nilai (%)
1.	Prosedur registrasi disosialisasikan secara jelas	4,29	85,8
2.	Pelayanan saat registrasi mudah dan cepat	4,40	88,0
3.	Pelayanan saat registrasi tidak berbelit-belit	4,38	87,6
4.	Pelayanan saat registrasi transparan	4,45	89,0
5.	Registrasi tidak dipungut biaya	4,70	94,0
Total		4,44	88,88
Kategori		"Sangat Baik"	

Unsur indikator registrasi diklat disimpulkan dalam kategori "Sangat Baik = 88,88%" karena berada pada interval (88,31-100). Namun sub unsur "pelayanan saat registrasi transparan = 89% dan registrasi tidak dipungut biaya = 94%" dalam kategori "Sangat Baik". Untuk unsur indikator mutu pembelajaran dan sub unsur dalam kuesioner pada Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan dapat dilihat pada Tabel 9. berikut:

Tabel 9.

Nilai Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan Indikator Mutu Pembelajaran

No.	Mutu Pembelajaran	Indeks (Skala 1-5)	Nilai (%)
1.	Materi diklat diberikan sesuai dengan kurikulum diklat	4,37	87,4
2.	Materi diklat diberikan sesuai dengan mata diklat	4,36	87,2
3.	Materi diklat diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran	4,37	87,4
4.	Kurikulum untuk mencapai kompetensi sikap	4,23	84,6
5.	Kurikulum untuk mencapai kompetensi pengetahuan	4,27	85,4
6.	Kurikulum untuk mencapai kompetensi keterampilan	4,22	84,4
7.	Pembelajaran dilaksanakan tepat waktu	4,25	85,0
8.	Pembelajaran sesuai dengan jadwal yang diberikan	4,22	84,4
9.	Narasumber memulai dan mengakhiri pembelajaran sesuai jadwal	4,26	85,2
10.	Narasumber menguasai materi diklat	4,25	85,0
11.	Narasumber menguasai pendekatan andragogi	4,17	83,4
12.	Narasumber menggunakan berbagai model pembelajaran	4,20	84,0
13.	Narasumber menggunakan berbagai strategi pembelajaran	4,21	84,2
14.	Narasumber yang ditunjuk kompeten dalam bidangnya	4,25	85,0
15.	Peserta diklat dapat mencapai tujuan pembelajaran	4,00	80,0
16.	Materi diklat mudah dipahami	4,07	81,4
17.	Tujuan pembelajaran tercapai sesuai dengan kurikulum diklat	4,10	82,0
18.	Materi diklat dapat diimplementasikan dalam tugas pokok dan fungsinya	4,14	82,8
19.	Narasumber/ Widyaiswara tidak diperkenankan menerima gratifikasi	4,61	92,2
Total		4,24	84,79
Kategori		"Baik"	

Unsur indikator mutu pembelajaran disimpulkan dalam kategori “Baik=84,79%” karena berada pada interval (76,61-88,30). Namun sub unsur “Narasumber/Widyaiswara tidak diperkenankan menerima gratifikasi = 92,2%” dalam kategori “Sangat Baik”. Sedangkan sub unsur “Peserta Diklat Dapat Mencapai Tujuan Pembelajaran = 80%” masih pada kategori “Baik”. Untuk unsur indikator penyerahan rencana tindak lanjut (RTL) dan sertifikat dan sub unsur dalam kuesioner pada Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan dapat dilihat pada Tabel 10. berikut:

Tabel 10.
 Nilai Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan
 Indikator Penyerahan RTL dan Sertifikat

No.	Penyerahan RTL dan Sertifikat	Indeks (Skala 1-5)	Nilai (%)
1.	Sertifikat dibagikan cepat sesuai jadwal	4,05	81,0
2.	Pembagian sertifikat tidak dipungut biaya	4,65	93,0
3.	Sertifikat diserahkan tepat waktu	4,03	80,6
4.	Pembagian sertifikat sudah diterapkan berdasarkan SOP	4,24	84,8
5.	Mekanisme antara penyerahan RTL dan pembagian sertifikat tepat sesuai SOP	4,17	83,4
6.	Penyerahan RTL dan pembagian sertifikat dilakukan secara transparan dan tidak dipungut biaya	4,56	91,2
Total		4,28	85,67
Kategori		“Baik”	

Unsur indikator penyerahan RTL dan sertifikat disimpulkan dalam kategori “Baik=85,67%” karena berada pada interval (76,61-88,30). Dari tabel tersebut terlihat bahwa sub unsur dalam kategori “Baik” namun untuk unsur “Pembagian Sertifikat Tidak Dipungut Biaya=93% dan Penyerahan RTL dan Pembagian Sertifikat Dilakukan Secara Transparan dan Tidak Dipungut Biaya=91,2%”, sedangkan sertifikat diserahkan tepat waktu masih berada pada 80,6%.

Gambar 4.

Nilai Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan



Untuk seluruh indikator pada Indeks Kediklatan BDK Medan dapat dilihat pada Gambar 4. Secara umum Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan dalam kategori “Baik” dengan nilai 86,17%. Dari ke lima indikator (integritas penyelenggara, pemanggilan peserta, registrasi diklat, mutu pembelajaran, dan penyerahan RTL dan sertifikat) maka yang berada pada kategori “Sangat Baik” terdapat pada indikator registrasi diklat sebanyak 88,88%.

E. KESIMPULAN

Gambaran dan hasil analisis capaian Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan yang disajikan dalam tulisan ini menghasilkan rencana perbaikan terhadap pelayanan publik BDK Medan dengan responden adalah alumni diklat dari tahun 2016-2018 yang telah menerima pelayanan. Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil pelaksanaan Survei Indeks Layanan Kediklatan yang dilaksanakan dengan 5 (lima) indikator, berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, maka seluruh unsur pelayanan publik BDK Medan dalam kategori “BAIK” dengan nilai Indeks Layanan Kediklatan BDK Medan sebesar 86,17% 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. Indeks ini mengalami peningkatan dari Survei IKM Periode I pada bulan Mei tahun 2018 sebesar 84%.
2. Dari ke lima indikator (integritas penyelenggara, pemanggilan peserta, registrasi diklat, mutu pembelajaran, dan penyerahan RTL dan sertifikat) maka yang berada pada kategori “Sangat Baik” terdapat pada indikator registrasi diklat sebanyak 88,88%.

Saran/Rekomendasi

BDK Medan mengklasifikasikan hasil seluruh Indeks Layanan Kediklatan yang berada pada angka di bawah 85% yang memerlukan pertimbangan dan perhatian bagi pemangku kebijakan BDK Medan. Adapun beberapa saran yang dapat diajukan adalah:

1. Sub unsur "Panitia Mengenakan Tanda Pengenal" memerlukan edukasi dari pemangku kebijakan BDK Medan.
2. Sub unsur "Pemanggilan Peserta Tepat Sasaran" memerlukan evaluasi dan pengawasan terhadap peserta yang dikirim dari Kemenag Kab./Kota melalui Admin Simdiklat.
3. Sub unsur "Kurikulum untuk mencapai kompetensi sikap dan keterampilan, dan pembelajaran sesuai dengan jadwal yang diberikan memerlukan kajian tersendiri agar kurikulum yang ada dapat di-*update* sesuai dengan kebutuhan peserta serta adanya pengawasan terhadap jadwal yang telah disusun secara sekuen.
4. Sub unsur "Narasumber menguasai pendekatan andragogi, Narasumber menggunakan berbagai model pembelajaran, Narasumber menggunakan berbagai strategi pembelajaran". Hal ini memerlukan perhatian khusus bagi pimpinan BDK Medan agar terus meningkatkan kompetensi narasumber dalam hal ini widyaiswara dengan berbagai pelatihan, kursus maupun seminar.
5. Sub unsur "Peserta diklat dapat mencapai tujuan pembelajaran, Materi diklat mudah dipahami, Tujuan pembelajaran tercapai sesuai dengan kurikulum diklat, Materi diklat dapat diimplementasikan dalam tugas pokok dan fungsinya". Hal ini tentunya perlu kajian/penelitian yang mendalam agar BDK Medan mengetahui sejauh mana dampak diklat yang sudah mengena kepada peserta diklat. Misalnya, selalu melakukan evaluasi terhadap perkembangan kinerja alumni diklat yang telah kembali ke tempat tugas masing-masing, melakukan pembimbingan, dan pembinaan yang berkelanjutan pada alumni diklat serta membuat wadah untuk saling *sharing* di antara alumni sehingga dapat menginspirasi alumni diklat yang lain.
6. Untuk sub unsur "Sertifikat dibagikan cepat sesuai jadwal, Sertifikat diserahkan tepat waktu, Pembagian sertifikat sudah diterapkan berdasarkan SOP dan Mekanisme antara penyerahan RTL dan pembagian sertifikat tepat sesuai SOP". Hal ini memerlukan koordinasi yang baik antara Kemenag Kab./Kota dengan BDK Medan dengan mempublikasikan teknis penyerahan RTL dan sertifikat dalam bentuk poster atau selebaran yang dapat dijadikan acuan/pedoman dalam penyerahan RTL dan sertifikat.
7. 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.[]

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- _____, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- _____, 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.
- _____, Peraturan Menteri Agama Nomor 59 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan
- _____, Laporan Tahunan Balai Diklat Keagamaan Medan Tahun 2018
- Henryanto. "Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Diklat Dari Kualitas Pelayanan Diklat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai". *KBP* 2, no. 1 (2014): 7-9.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- Kerlinger, Fred N. *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: UGM Press, 2004.
- Larasati, P. A. "Pengembangan Aparatur Berbasis Kompetensi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (UPT P2T) Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur". *Kebijakan dan Manajemen Publik* 4, no. 3 (2016): 3-4.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1995.
- Pujihastuti, Isti. "Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian". *CEFARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah* 2, no. 1 (2010): 49-51.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta, 2011.
- Tjiptono, F. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Ardi, 2002.
- Vincent, Gasperz. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Widodo, T. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Solo: UNS Press, 2008.