

# EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN *E-LEARNING* DALAM PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

## EVALUATION OF *E-LEARNING* SERVICE FOR SUPERVISORY LEADERSHIP TRAINING

Atpriatna Utama

BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  
e-mail: atpriatna@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelayanan widyaiswara sebagai fasilitator Pembelajaran pelatihan kepemimpinan Pengawas. Kegiatan pembelajaran dilakukan pada saat pandemi covid-19 tentunya tetap berjalan dengan baik dan memuaskan peserta. Pelayanan pelatihan sama seperti pelayanan jasa lainnya. Tentunya kepuasan peserta akan berbeda dengan metode klasikal tatap muka di kelas, dan diketahui ada perbedaan signifikan antara harapan dan kinerja, fasilitator tidak mampu memberikan kepuasan pelayanan dalam metode *e-Learning*, dalam Kuadran Kartesius atribut terletak pada prioritas berlebihan dan prioritas rendah. Maka perlu widyaiswara sebagai fasilitator pembelajaran melakukan strategi perubahan pada komponen *tangible, reliability, responsiveness, Assurance dan Emphaty* untuk mengakomodir harapan dan kepuasan dari peserta. Penelitian ini dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan alat analisa SPSS, data primer diperoleh dari kuesioner skala Likert dengan *type* pertanyaan positif *question*. Dengan menggunakan media *google form*.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Analisis Kinerja dan Kepentingan , *e-Learning*, Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.

### Abstract

*This study was to determine the satisfaction of Widyaiswara's service as a facilitator of learning for supervisory leadership training. Learning activities carried out at the time of the Covid-19 epidemic, of course, continue to run well and satisfy the participants. Training services are the same as other services. Of course, participant satisfaction will be different from the face-to-face calcical method in class, and it is known that there is a significant difference between expectations and performance, the facilitator is not able to provide service satisfaction in the e-Learning method, in the Cartesian square the attributes of attributes lie in excessive priority and low priority. So it is necessary for widyaiswara as a learning facilitator to carry out a change strategy in the components of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy to accommodate the expectations and satisfaction of the participants. This study used a quantitative descriptive approach with the SPSS analysis tool. Primary data were obtained from a Likert scale questionnaire with a positive type of question. By using google form media.*

**Keywords:** Service Quality, Importance and Performance Analysis, *e-Learning*, Supervisory Leadership Training.

## A. PENDAHULUAN

Tuntutan pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negera (ASN) semakin meningkat, sejalan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan publik menuju lebih optimal atau yang dikenal dengan *excellent service*. Kompetensi yang handal dan profesional tentunya akan memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang sebagai *leading* sektor sudah mengambil langkah strategis pengembangan kompetensi dari level calon pegawai hingga pemimpin tinggi. Level kepemimpinan birokrasi dari level Kepemimpinan Tinggi, Administrator, Pengawas dan pelaksana tentunya ditetapkan sesuai kompetensi yang dibutuhkan yang relevan dengan era saat ini. Sebagai jabatan *frontline* dalam pelayanan administrasi, kompetensi jabatan administrator memiliki kompetensi manajemen kinerja dan jabatan pengawas kompetensi melayani. Jabatan yang secara langsung berhadapan dengan publik memberikan *feedback* pelayanan secara langsung pula.

Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pengertian bahwa pelayanan adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan sesuai aturan bagi warga negara yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga aspek pelayanan publik untuk membangun kompetensi sumber daya manusia daerah dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bangka Belitung (BKPSDMD), dalam hal ini bisa disebutkan sebagai lembaga jasa layanan pengembangan kompetensi aparatur.

Widyaiswara sebagai satu di antara fungsi fungsi layanan pengembangan pendidikan dan pelatihan menjadi garda depan sebagai tenaga kediklatan *transfer knowledge*, dan mampu memberikan pelayan yang optimal. Layanan yang

diberikan widyaiswara dalam lingkup kediklatan meliputi kepribadian, sosial, pengelolaan pembelajaran dan substantif bidang kelimuan. Tuntutan kompetensi seperti di atas karena widyaiswara dihadapkan pada kegiatan mendidik, melatih, mengajar dan melatih (Permenpan, 2009, 2014).

Amanat ASN sebagai pelayanan publik dalam pasal 10 dan pasal 11 sebagai pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Widyaiswara yang profesional dalam pelayanan berarti mampu melaksanakan layanan sesuai dengan aturan protokol dalam pelaksanaan jasa mendidik, melatih dan mengajar. Pelayanan pendidikan yang diberikan kepada konsumen yaitu peserta pelatihan bukan diukur dari output berupa sertifikat kelulusan namun juga kebermanfaatan pengetahuan dan ketrampilan di organisasi peserta. Peserta pelatihan kepemimpinan pengawas kabupaten Bangka Barat menyadari bahwa pendidikan dan pelatihan yang dilakukan saat ini untuk meningkatkan kompetensi melayani. Ada banyak harapan peserta dalam proses pembelajaran yang dilakukan, harapan memperoleh pengetahuan, harapan bisa membuka cakrawala keilmuan dan harapan adanya bekal *role project* yang bisa diadaptasi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dan tentunya harapan yang terwujud akan memberikan kepuasan bagi peserta pelatihan kepemimpinan pengawas.

Namun semenjak Covid-19 yang menimbulkan pandemi pola pendidikan pelatihan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia bermetamorfosis menjadi pola pendidikan *e-Learning*, proses pembelajaran yang biasa dilakukan tatap muka kelas menjadi kelas *virtual* mengandalkan teknologi komputer dan internet, peserta dapat melakukan pembelajaran dari mana pun manfaat *e-Learning* meliputi peserta, pengajaran dan institusi (Purwandani, 2017). Strategi pembelajaran

semacam ini meskipun memberikan manfaat, efisien dan fleksibel yang tinggi namun memiliki kerentangan terhadap peserta yang mana akan bermuara pada faktor kepuasan peserta, tentunya ada kesenjangan harapan dan tindakan terutama kehandalan penggunaan sistem *e-Learning*, respon dan empaty terhadap kesulitan peserta dalam proses pembelajaran virtual (Irawati & Jonatan, 2020). Observasi dari pembelajaran materi pelatihan kepemimpinan pengawas secara *virtual* telah ditemukan fakta lapangan bahwa peserta menghadapi kejenuhan disebabkan interaksi tatap muka dilakukan dengan *zoom meeting* lima jam perhari.

Perkembangan teknologi dewasa ini memberi dampak pelayanan, disrupsi layanan menggiring pada inovasi layanan yang lebih murah, efektif dan efisien, seperti dikatakan permenpan bahwa pemerintah melakukan inovasi dengan teknologi informasi guna mendukung pelayanan publik untuk menuju pelayanan prima diberbagai aspek pelayanan publik termasuk aparaturnegara itu sendiri (Rosa, 2021).

Bagaimana layanan e-Learning pada aspek pengembangan kompetensi pemerintah sungguh menarik dan dipandang urgen saat ini namun merujuk penelitian dari (Rahman, Amarullah, & Hidayah, 2020) bahwa kualitas *e-Learning* harus ditingkatkan sehingga perlu untuk melengkapi pembelajaran yang bersifat tatap muka. Yang perlu dilakukan seperti sistem, fasilitator pembelajaran, waktu dan adaptasi pembelajaran klasik.

Yang menarik adalah sejauh mana harapan peserta terhadap kepuasan yang akan mereka dapatkan dalam proses pembelajaran yang diberikan oleh widyaiswara sebagai fasilitator mendeliverikan pengetahuan dan ketrampilan kepada mereka. Seperti yang dikutip oleh (Purwandani, 2018) apresiasi kepuasan diklaim berdasarkan pengalaman yang diperoleh dari sebuah nilai dari jasa

atau produk yang memenuhi kebutuhan dari konsumen.

Kepuasan publik seperti Pasalong seperti yang dikutip oleh (Damayanti et al., 2019) tingginya kualitas pelayanan menunjukkan semakin baik pemerintahan, tingginya kepercayaan masyarakat karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.

Kepuasan pengguna pada pelaksanaan *e-Learning* dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. (Lestariningsih, Artono, & Afandi, 2020; Pawirosumarto, 2016) Penelitian Bora, (2013) kepuasan pengguna juga terhadap sistem *e-Learning cloud*. Lebih lanjut (Darwi & Efrizon, 2019) menunjukkan bahwa sistem *e-Learning* yang dijalankan seperti faktor *conten, accurasy, format easy of use* juga *timeless* memberikan kepuasan kepada pengguna.

Penelitian terkait *service quality* pada dunia pendidikan, masih menguji kepuasan pada lingkup pendidikan formal akademis, riset oleh (Lukita et al., 2019) pada perguruan tinggi yang menganalisis kinerja dan kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil *servqual* pendidikan sangat baik dengan kinerja kualitas nilai rata rata 96.

Studi *servqual* juga dilakukan untuk memverifikasi apakah lembaga tersebut memenuhi harapan siswa di lembaga pendidikan teknis *premium* di India Selatan. “*The results showed that their education was not in line with students' expectations. research shows. Perception score is lower than expectation score with tangibles having the highest gap score than others and the lowest reliability. Of course, it is necessary to improve the quality of services provided in order to gain a competitive advantage*” (Suting, Lal, & Varaprasad, 2020).

Riset lain yang dilakukan oleh (Yulianto & Ginanjar, 2019) metode *servqual* dibutuhkan untuk mendapatkan

gambaran kepuasan dari pengguna atas pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Diklat yang dikembangkan oleh Balai Diklat Metrologi.

Dari situasi yang dijelaskan di atas maka permasalahan yaitu bagaimana kesenjangan pelayanan yang terjadi terhadap peserta, kesenjangan antara harapan dan persepsi dari peserta terhadap proses pembelajaran yang dilakukan oleh widyaiswara sebagai fasilitator.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan fasilitator terhadap peserta pelatihan kepemimpinan pengawas dengan menggunakan variabel variabel evaluasi *servqual* dan penelitian ini juga untuk menilai harapan peserta terhadap suatu *treatment* yang telah direncanakan fasilitator dalam menjalani pembelajaran dengan menggunakan e-Learning sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang akan diperbaiki kualitasnya dan dapat direkomendasi selanjutnya.

## B. METODE PENELITIAN

Metode dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan analisis *service quality* (*servqual*) dan analisis (*Importance Performance Analysis*) IPA dengan 4 Kuadran kartesius pada sumbu vertikal sebagai kualitas layanan yang “Y” diharapkan (*importance*) dan sumbu horizontal “X” sebagai kinerja (*performance*).

Seperti yang dikatakan (Hizam & Ahmed, 2019) bahwa kualitas layanan digambarkan seperti “Evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap keunggulan layanan yang komprehensif” selain itu, *servqual* adalah mendalilkan ukuran utama kualitas layanan dengan banyak elemen yang menunjukkan kepercayaan pelanggan, kepedulian pelanggan, estetika peralatan layanan, dan kasih sayang.

Menurut Parasuraman yang dikutip dari (Fauzi & Nasution, 2019) *servqual* model yang dapat mengetahui kualitas pelayanan, yang dirumuskan;

“*Servqual = Expectations – Perceptions*“. *servqual* menurut Parasuraman terbagi 5 faktor *Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Pada tabel 1 ditunjukkan kualitas layanan dengan 5 faktor dengan indikator indikatornya.

Tabel 1. Dimensi *servqual*

	Faktor	Indikator
	<i>Tangible</i>	Simdiklat <i>e-Learning</i> dapat beroperasi dengan baik
		Simdiklat bisa/mudah diakses oleh Peserta
		Aplikasi <i>Zoom</i> dapat dilakukan dengan baik/lancar
		Metode dalam Simdiklat <i>e-Learning</i> dapat digunakan dengan baik.
		Materi di Simdiklat <i>e-Learning</i> dapat diterima/diunduh oleh Peserta
Kualitas Layanan	<i>Reliability</i>	Widyaiswara membantu Peserta dalam Kesulitan
		Widyaiswara menyampaikan materi dengan jelas.
		Widyaiswara sering memberi motivasi kepada Peserta
		Widyaiswara bersedia menerima keluhan dari Peserta
		Widyaiswara memahami kesulitan Peserta dalam Simdiklat <i>e-Learning</i>
	<i>Responsiveness</i>	Widyaiswara memberi kesempatan kepada Peserta untuk menyampaikan tanggapan(misal: bertanya, memberikomentar, saran)
		Widyaiswara merespon pertanyaan Peserta
		Widyaiswara <i>Online</i> di Simdiklat <i>e-Learning</i> tepat waktu
		Widyaiswara memberikan waktu pelaksanaan tugas yang luas
		Widyaiswara memberikan kesempatan Peserta untuk bertanya.

Assurance	Widyaiswara handal dalam Menggunakan Simdiklat <i>e-Learning</i> dan <i>zoom</i>
	Widyaiswara Menguasai materi yang diajarkan
	Widyaiswara mampu menjawab pertanyaan dari Peserta
	Widyaiswara dapat melaksanakan sesuai waktu selama proses pembelajaran dan <i>Zoom Meeting</i>
Emphaty	Widyaiswara memberikan kesempatan mengumpulkan ulang untuk test/ tugas.
	Peserta merasa nyaman menerima materi dan tugas dari Widyaiswara
	Widyaiswara memiliki kepribadian berdedikasi , sopan santun dan berbudi pekerti baik.
	Widyaiswara mengawasi dan memberikan kenyamanan bagi Peserta
	Peserta merasa ilmu yang diberikan oleh Widyaiswara sangat diperlukan dalam kinerja organisasi.

Sumber data : Olahan Penulis.

Menurut (Fauzi & Nasution, 2019) IPA dipilih dapat menyajikan seluruh kelemahan dan kekuatan dari evaluasi layanan yang berdasarkan harapan dan persepsi konsumen. Data primer diperoleh dari kuisisioner pada semua peserta pelatihan kepemimpinan pengawas, kuisisioner menggunakan skala likert 1-5 erhadap skor pertanyaan positif.

Penelitian ini dilakukan terhadap peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas pada BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berkerjasama dengan BKPSDMD Kabupaten Bangka Barat. Peserta itu sendiri berjumlah 40 orang yang berasal dari instansi pemerintahan Kabupaten Bangka Barat.

Pelatihan kepemimpinan ini dilakukan secara online dengan menggunakan sarana *e-learning*, yang mana sistem *e-learning* tersebut dimiliki pemerintahan Provinsi Bangka Belitung dalam hal ini BKPSDMD

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Koresponden penelitian ini berjumlah 38 orang yang merupakan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas. Pengumpulan data dengan menggunakan *google form* yang dikirimkan ke koresponden melalui link *WhatsApp*. Jadi proses pengisian pertanyaan kuisisioner bisa menggunakan sarana *smartphone* atau komputer/laptop. Selanjutnya data dari koresponden diuji dengan Komparasi Mann Whitney dengan SPSS.

### C. KERANGKA TEORI

Perkembangan pesat pendidikan diawali dengan munculnya *e-Learning*, pengembangan pendidikan dengan teknologi *internet*, perbaharuan pembelajaran dari sudut pandang konstruktivisme antara teknologi dan komunikasi. Mengenal *e-Learning* yang dikutip (Hadi Elyas, 2018; Kusmana, 2011) sebagai pembelajaran yang didukung teknologi menggunakan berbagai alat pengajaran dan pembelajaran seperti telepon, audio, video, telekonferensi, transmisi satelit *website*. Disebutkan juga *e-Learning* adalah penggunaan berbagai media elektronik dan teknologi informatika untuk belajar dan mengajar, secara *online* ataupun *offline* (Janelli, 2018). Menurut (Hanum, 2013) dalam jurnalnya mengatakan bahwa *e-learning* bentuk teknologi informasi dalam dunia pendidikan dengan bentuk dunia maya, untuk membuat perubahan proses pembelajaran ke dalam bentuk digital.

Kembali menurut (Kusmana, 2011) *e-learning* memiliki karakteristik;

1. Menggunakan teknologi elektronik, dimana proses komunikasi pembelajaran dilakukan dengan media telepon, *website*, tanpa adanya batasan.
2. Bahan ajar bersifat mandiri yang telah tersimpan didalam komputer jaringan, dan sewaktu waktu dapat diakses dengan mudah oleh pihak peserta dan pengajar.

3. Dapat memonitoring seluruh kurikulum, hasil kemajuan peserta, jadwal dan kegiatan pembelajaran.

Jasa layanan pelatihan harus bisa membangun image positif, menurut (Handriati, Sunaryo, & Helia, 2015) pelayanan dapat diartikan sebagai jasa yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kecepatan, kemampuan, keramah-tamahan dengan yang ditunjukkan dengan berperilaku. Membangun kualitas jasa atau *service quality* oleh Parasuraman yang dikutip oleh (Purnama & Sailah, 2017) sebagai kualitas jasa sulit untuk di evaluasi dibandingkan dengan kualitas barang, kualitas pelanggan diukur dengan membandingkan harapan dengan kenyataan, evaluasi mutu layanan dilakukan terhadap semua prosesi produksi jasa hingga hasil jasa. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011) jasa yang berkualitas diawali dengan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan yang memiliki persepsi baik terhadap jasa.

*Service Quality* dari Parasuraman memiliki karakteristik Tangibles merupakan kondisi fisik dari produk jasa yang dapat dilihat dan dirasakan oleh panca indra seperti sarana sumber daya, *Reliability* merupakan kehandalan dari produk jasa seperti akurat, cepat dari layanan jasa, *Responsiveness* merupakan daya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, *Assurance* yakni suatu jaminan atas kemampuan, keramah-tamahan, keamanan, dan menghindari dari segala resiko dan keraguan, *Emphaty* meliputi memberikan kepedulian seperti hubungan yang harmonis, komunikasi yang hangat, perhatian dan memahami perasaan terhadap keinginan pelanggan. (Noer, 2016; Purnama & Sailah, 2017).

Fokus kepuasan konsumen pelatihan adalah apartur sipil negara karena peserta merupakan pemakai barang atau jasa, kepuasan konsumen menurut (Rohaeni & Marwa, 2018) kepuasan merupakan tingkat perasaan seorang konsumen setelah

melakukan perbandingan terhadap kinerja yang didapatkan dengan harapannya.

Mindset harapan terbentuk dari pengalaman masa lampau, klaim dari masyarakat sosial dan janji atau informasi dari pelaku barang/jasa.

Lebih lanjut (Nuraini, Hermawan, Hubeis, & Panjaitan, 2016) kepuasan terhadap jasa dapat diartikan keadaan dari suatu harapan konsumen terhadap pelayanan sesuai dengan kenyataan yang dapat diterima oleh konsumen. Mereka akan puas kalau harapannya dapat tercapai dan tentunya mereka akan kecewa kalau harapan tidak tercapai.

*Importance Performance Analysis* (IPA) sebuah prosedur pengukuran dimensi performance dan importance ke dalam 2 sumbu Kuadran kartesius, (Dirgantara & Sambodo, 2015; Noer, 2016; Utami, Gani, & Suparni, 2020) menjelaskan;

1. Kuadran I sebagai dimensi Prioritas Utama terletak pada sumbu vertikal y tinggi dan sumbu x rendah, di Kuadran ini dianggap sangat penting, pihak yang berkepentingan berkewajiban untuk mengerahkan sumber daya sepenuhnya.
2. Kuadran II sebagai dimensi Pertahankan Prestasi terletak pada sumbu x yang tinggi dan sumbu y yang tinggi pula, dianggap penting dan diharapkan sebagai penunjang untuk mencapai kepuasan konsumen sehingga treatment yang dilakukan dalam memastikan bahwa proses pelayanan dapat terus menerus mempertahankan kinerja prestasi,
3. Kuadran III sebagai dimensi Prioritas Rendah terletak pada sumbu y yang rendah dan sumbu x yang rendah juga, dijelaskan sebagai faktor yang tidak perlu lagi dijadikan prioritas oleh pihak yang berkepentingan;
4. Kuadran IV sebagai dimensi berlebihan terletak pada sumbu y rendah dan sumbu x yang tinggi,

dianggap faktor yang tidak terlalu penting, sehingga pihak yang berkepentingan dapat mengalihkan faktor pada Kuadran ini ke faktor lain yang membutuhkan prioritas lebih tinggi.

IPA yang akan sangat memberikan kemudahan dalam menjelaskan data dan saran yang cepat dan praktis (Ariska, Kusyanti, & Bachtiar, 2018). Banyak penelitian yang dilakukan dengan metode IPA yang digunakan untuk menganalisa kepuasan pelanggan. Dengan Kuadran kartesius hasil analisa ini sangat detail, dan menyeluruh terhadap atribut atribut pelayanan. Setiap atribut akan menempatkan pada bidang bidang Kuadran kartesius. Sehingga setiap atribut bisa direkomendasikan untuk diperbaiki, dipertahankan atau ditingkatkan. Konsumen jasa merasakan kepuasan saat dilihat dari sikap pasca menggunakan produk.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 40 Peserta kepemimpinan pengawas yang merupakan konsumen layanan pelatihan di BKPSDMD Bangka Belitung dalam pelaksanaan tatap muka *online/e-Learning* di fasilitator oleh widyaiswara mencoba mengetahui kepuasan layanan yang dirasakan oleh peserta. Layanan pelatihan kolaborasi BKPSDMD Bangka Belitung dengan Badan Kepegawaian Bangka Barat. Beberapa aspek yang menjadi kerjasamanya yaitu sistim *e-Learning* dan tenaga fasilitator/widyaiswara.

Kode instrumen dari setiap aspek kepuasan pelayan dari Parasuraman.

- Indikator *tangible* yang mempunyai 5 indikator diberi kode t1- t5;
- Indikator *reliability* mempunyai 5 indikator dengan kode re1-re5;
- Indikator *responsivess* mempunyai 5 indikator kode res1-res5;
- Indikator *assurance* mempunyai 5 indikator dengan kode as1-as5;

- Indikator *emphaty* mempunyai 5 indikator dengan kode e1-e5.

Tabel 2.  
Analisis GAP

	harapan - kinerja
Z	-1,647 <sup>a</sup>
Asy mp. Sig. (2-tailed)	,100

Sumber Data : Data diolah peneliti, 2021

Nilai signifikan 0,100 kurang dari dari 5% ini menunjukkan ada perbedaan signifikan antara kinerja dan harapan yang bearti kinerja tidak sesuai harapan yang diinginkan peserta.

Tabel 3.  
Nilai Ranks

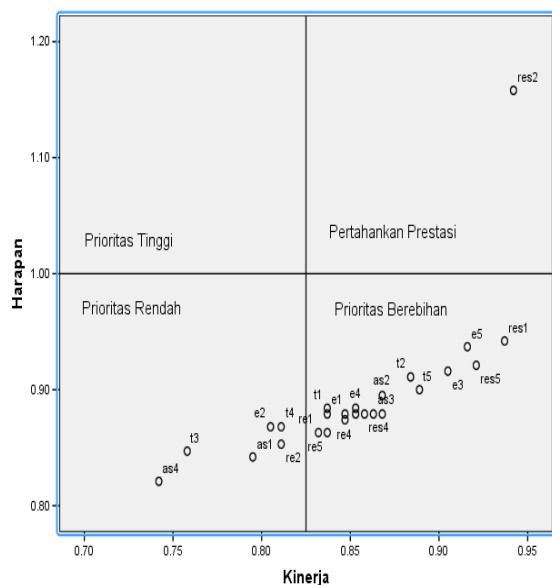
	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan – kinerja			
Negatif Ranks	15a	14,30	214,50
Positiv Ranks	20b	20,78	415,50
Ties	3c		
Total	38		

Sumber Data: Data diolah peneliti, 2021

Tabel 3 menunjukkan gap harapan dan kinerja, Negatif ranks menunjukkan bahwa kinerja lebih tinggi dari harapan , Positif Ranks menunjukkan harapan lebih besar dari pada kinerja. Ties memiliki arti harapan dan kinerja sama.

Dari tabel 3 dapat dimaknai bahwa ada 15 peserta yang puas terhadap layanan fasilitator materi, terdapat 20 orang yang merasa tidak puas dengan layanan fasilitator widyaiswara, dan terdapat 3 peserta yang merasa antara biasa saja.

Untuk mengetahui kategori yang paling berpengaruh atas kepuasan peserta pelatihan dan mana yang perlu diberikan perbaikan digunakan analisa IPA. Analisa IPA berupa diagram Kuadran Kartesius 4 bidang seperti gambar 1 di bawah.



Gambar 1.  
Kuadran Kartesius

Pada Kuadran I Prioritas tinggi tidak ada satu pun atribut yang masuk sehingga secara umum tidak ada rekomendasi perbaikan. Atribut dengan indikator Widyaiswara merespon pertanyaan Peserta.

Untuk Kuadran II sebagai Pertahankan Prioritas, mempunyai harapan tinggi dan kinerja tinggi dengan atribut res2 (gambar.1) ini menunjukkan bahwa harapan peserta dan kinerja dari widyaiswara bernilai positif yang berarti atribut “widyaiswara sangat merespon pertanyaan peserta saat peserta mengajukan pertanyaan.” Pada Kuadran ini sangat penting kegiatan res2 direkomendasikan untuk tetap dipertahankan.

Kuadran III pada posisi kinerja bernilai tinggi dan harapan bernilai rendah mendeskripsikan atribut atribut yang kurang penting dan kurang memuaskan bagi peserta, indikator tersebut yakni;

1. Aplikasi Zoom Dapat Dilakukan Dengan Baik/Lancar.
2. Metode dalam Simdiklat *e-Learning* Dapat Digunakan Dengan Baik.
3. Widyaiswara Menyampaikan Materi dengan Jelas.

4. Widyaiswara handal dalam Menggunakan Simdiklat *e-Learning* dan zoom.
5. Widyaiswara dapat mengatasi Kejenuhan Peserta. Peserta merasa nyaman menerima materi dan tugas dari Widyaiswara.

Kuadran IV prioritas rendah dengan posisi terletak pada nilai rendah pada sumbu kinerja dan sumbu harapan, dideskripsikan bahwa atribut yang di Kuadran tersebut dinilai kurang baik oleh peserta. Indikator sebagai berikut;

1. Simdiklat *e-Learning* Dapat Beroperasi Dengan Baik.
2. Simdiklat Bisa/Mudah Diakses Oleh Peserta.
3. Materi di Simdiklat *e-Learning* Dapat Diterima/Diunduh Oleh Peserta.
4. Widyaiswara Membantu Peserta Dalam Kesulitan.
5. Widyaiswara Sering memberi Motivasi kepada Peserta Widyaiswara bersedia Menerima keluhan dari Peserta.
6. Widyaiswara memahami Kesulitan Peserta dalam Simdiklat *e-Learning*.
7. Widyaiswara memberi kesempatan kepada Peserta untuk menyampaikan tanggapan (misal: bertanya, memberi komentar, saran).
8. Widyaiswara Online di Simdiklat *e-Learning* tepat waktu.
9. Widyaiswara memberikan waktu pelaksanaan Tugas yang Luas.
10. Widyaiswara memberikan kesempatan Peserta untuk bertanya.
11. Widyaiswara Menguasai materi yang diajarkan.
12. Widyaiswara mampu menjawab pertanyaan dari Peserta.
13. Widyaiswara dapat melaksanakan sesuai waktu selama proses Pembelajaran dan Zoom Meeting.
14. Widyaiswara Memberikan kesempatan mengumpulkan ulang untuk test/ tugas.
15. Widyaiswara memiliki kepribadian Berdedikasi, Sopan Santun dan

- Berbudi pekerti baik.
16. Widyaiswara mengawasi dan memberikan kenyamanan bagi peserta
  17. Peserta merasa Ilmu yang diberikan oleh Widyaiswara sangat diperlukan dalam Kinerja organisasi.

Tabel.4  
Nilai Kinerja-Harapan

	Kode	Kinerja	Harapan	Gap
<i>Tangibility</i>	t1	0,84	0,88	0,05
	t2	0,88	0,91	0,03
	t3	0,76	0,85	0,09
	t4	0,81	0,87	0,06
	t5	0,89	0,90	0,01
<i>Reliability</i>	re1	0,83	0,86	0,03
	re2	0,81	0,85	0,04
	re3	0,85	0,88	0,03
	re4	0,85	0,87	0,03
	re5	0,84	0,86	0,03
<i>Responsiveness</i>	res1	0,94	0,94	0,01
	res2	0,94	1,16	0,22
	res3	0,87	0,88	0,01
	res4	0,86	0,88	0,02
	res5	0,92	0,92	0,00
<i>Assurance</i>	as1	0,79	0,84	0,05
	as2	0,87	0,89	0,03
	as3	0,86	0,88	0,02
	as4	0,74	0,82	0,08
	as5	0,85	0,88	0,03
<i>Empathy</i>	e1	0,84	0,88	0,04
	e2	0,81	0,87	0,06
	e3	0,91	0,92	0,01
	e4	0,85	0,88	0,03
	e5	0,92	0,94	0,02

Sumber Data: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4 dapat diketahui gap kinerja dengan harapan, yang menunjukkan *trend* pola prioritas berlebihan.

## E. PENUTUP

Hasil evaluasi fasilitator dalam melaksanakan proses pembelajaran menggunakan *e-Learning* secara virtual dengan menggunakan *Servqual* dan IPA diperoleh kesimpulan:

1. Proses pembelajaran *e-Learning* secara *virtual zoom meeting* secara umum masih di bawah harapan peserta.
2. Peserta merasa puas dengan Widyaiswara yang merespon pertanyaan peserta digambarkan pada Kuadran II. Sehingga pada Kuadran ini aspek atribut direkomendasi untuk dapat dipertahankan.
3. Yang menjadi perhatian pada Kuadran ke IV prioritas rendah, tingkat harapan dan kinerja dinilai kurang baik oleh peserta.
4. Direkomendasikan perlu ada pembenahan bagi fasilitator terutama pada *reliability* dan *assurance* pada pembelajaran *e-Learning*.
5. *e-Learning* yang dilakukan saat ini bisa dikambinghitamkan sebagai lambatnya proses aklerasi kompetensi aparatur, mengingat ada kendala kendala teknis dalam proses penyampaian materi ke peserta.
6. Masih banyak kekurangan penelitian ini, diharapkan akan ada penelitian yang baru terkait dengan kepuasan pelayanan dengan dilatarbelakangi motivasi *e-Learning*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, O. D., Kusyanti, A., & Bachtiar, F. A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2595–2603.
- Bora, M. A. (2013). *Analisa Kepuasan Penggunaan E-Learning Cloud Sekolah Tinggi Teknik ( STT ) Ibnu Sina Batam*. 1(1), 55–62.

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., Haris, I. A., Ekonomi, J. P., Ekonomi, F., Pendidikan, U., & Singaraja, G. (2019). Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan IKM. *Jurnal Pendidikan Ekonomi UNDIKSHA*, 11(1), 21–32. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/20048>.
- Darwi, A. R., & Efrizon. (2019). *Analisis kepuasan pengguna e-Learning sebagai pendukung aktivitas pembelajaran menggunakan metode eucs*. 7(1), 1–7.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. *Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbis Scientia*, 2(1), 52–62.
- Fauzi, F., & Nasution, A. (2019). Studi Empiris Kualitas Pelayanan Melalui Model Servqual dan IPA pada Mahasiswa Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih Aceh. *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 183–208. Retrieved from <https://ejournal.staimaalhikam.ac.id/evaluasi/issue/view/33>
- Hadi Elyas, A. (2018). Penggunaan model pembelajaran e-Learning dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. *Jurnal Darmawangsa*, 56(April).
- Handriati, A. A., Sunaryo, S., & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen. *Teknikom*, 21(4).
- Hanum, N. S. (2013). Keefetifan e-Learning sebagai media pembelajaran (studi evaluasi model pembelajaran e-Learning SMK Telkom Sandhy Putra Purwokerto). *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 3(1), 90–102. <https://doi.org/10.21831/jpv.v3i1.1584>
- Hizam, S. M., & Ahmed, W. (2019). A *Conceptual Paper on SERVQUAL-Framework for Assessing Quality of Internet of Things ( IoT ) Services*. 10(5), 387–397. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n5p387>
- Irawati, D. Y., & Jonatan, J. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014>. 135-144
- Janelli, M. (2018). E-Learning in Theory , Practice , and Research. *Educational Studies*, (4), 81–98. <https://doi.org/10.17323/1814-9545-2018-4-81-98>
- Kusmana, A. (2011). E-Learning Dalam Pembelajaran. *Lentera Pendidikan: Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 14(1), 35–51. <https://doi.org/10.24252/lp.2011v14n1a3>
- Lestariningsih, T., Artono, B., & Afandi, Y. (2020). Evaluasi Keberhasilan Implementasi E-learning dengan Metode Hot Fit Model. *Innovation in Research of Informatics ( INNOVATICS )*, 1, 22–27.
- Lukita, C., Pranata, S., Agustin, K., Cirebon, K., Mahasiswa, K., & Analysis, I. P. (2019). *Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon*. 9(2), 167–177.
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Journal of Research and Technologies*, 2(1), 35–43. Retrieved from [www.mmt.its.ac.id](http://www.mmt.its.ac.id)
- Nuraini, E., Hermawan, A., Hubeis, A. V., & Panjaitan, N. K. (2016). Kajian Evaluasi Pelatihan Program Pengembangan Manajemen. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(2). <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.2.07>

- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-learning. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3).
- Permenpan. (2009). *Permenpan No. 14 Tahun 2009*.
- Permenpan. (2014). *Permenpan No. 22 Tahun 2014*.
- Purnama, A., & Sailah, I. (2017). Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitasmelalui Metode Servqual. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 418.  
<https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.260>
- Purwandani, I. (2017). Analisa Tingkat Kesiapan E-Learning (E-Learning Readiness) Studi Kasus: AMIK Bina Sarana Informatika Jakarta. *Bianglala Informatika*, 5(2), 102–107. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/Bianglala/article/view/2976/1895>
- Purwandani, I. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning dengan Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika. *SNIT 2018*, 1(1), 112–117.
- Rahman, M. A., Amarullah, R., & Hidayah, K. (2020). Evaluasi Penerapan Model Pembelajaran E-Learning Pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 101–116.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 312–318.  
<https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136>
- Rosa, A. (2021). Tingkatkan Pelayanan Publik, Menpan RB Tjahjo Kumolo Minta Pemda Lakukan Inovasi. Retrieved March 31, 2021, from [jateng.inews.id](https://jateng.inews.id/berita/tingkatkan-pelayanan-publik-menpan-rb-tjahjo-kumolo-minta-pemda-lakukan-inovasi) website:
- <https://jateng.inews.id/berita/tingkatkan-pelayanan-publik-menpan-rb-tjahjo-kumolo-minta-pemda-lakukan-inovasi>
- Suting, A., Lal, V., & Varaprasad, G. (2020). Higher Education Quality Assessment Using SERVQUAL. *2020 International Conference on System, Computation, Automation and Networking (ICSCAN)*, 1–5.  
<https://doi.org/10.1109/ICSCAN49426.2020.9262310>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction*.
- Utami, L. A., Gani, A., & Suparni, S. (2020). Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra
- Surya Indonesi. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(1), 25–34.  
<https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2849>
- Yulianto, E., & Ginanjar, A. (2019). *Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Diklat Menggunakan Metode Servqual Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi ( Studi Kasus : Balai Diklat Metrologi )*. 11(1).