

ANALISIS KEPUASAN PESERTA PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

SATISFACTION ANALYSIS OF BASIC TRAINING PARTICIPANTS CANDIDATES OF CIVIL SERVANTS PROVINCE OF BANGKA BELITUNG ISLANDS

Abdul Sani

BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
e-mail: sanibabdul30@gmail.com

Abstrak

Salah satu cara untuk mengukur sampai sejauh mana kekuatan dan kekurangan serta efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan kediklatan adalah dengan cara melakukan analisis kepuasan peserta pelatihan sehingga diharapkan di masa yang akan datang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan meningkatkan Sumber Daya Manusia terutama di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Oleh sebab itu penulis perlu melakukan penelitian yang utuh untuk mengetahui tingkat kepuasan tersebut. Pisau Analisis yang digunakan adalah Teori *ServQual* dari Parasuraman, Berry dan Zethitamal. Dalam penelitian ini penulis mengkhususkan dimensi *Assurance* (jaminan), *Responsiveness* (ketanggapan) dan *Emphaty* (empati). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh di lokasi penelitian dengan informan yang berasal baik dari panitia penyelenggara maupun peserta pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* (jaminan) dan *Responsiveness* (ketanggapan) dinilai **cukup puas**, sedangkan *Emphaty* (empati) dinilai **puas**.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik

Abstract

One way to measure the extent to which the strengths, weaknesses, effectiveness and efficiency of the implementation of training are by analyzing the satisfaction of training participants so that it is hoped that in the future it can improve the quality of service which will ultimately improve Human Resources, especially in the Province of Bangka Belitung Islands. Therefore, the authors need to do a complete research to determine the level of satisfaction. The analysis knife used is the ServQual Theory of Parasuraman, Berry and Zethitamal. In this study, the authors specify the dimensions of Assurance, Responsiveness and Emphaty. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. The research data collection technique used questionnaires, interviews, observation and documentation obtained at the research location with informants from both the organizing committee and the training participants. The results showed that the dimensions of Assurance and Responsiveness is assessed satisfied.

Keywords: *Quality, Service, Public*

A. PENDAHULUAN *INTRODUCTION*

Organisasi baik di sektor publik maupun swasta telah menginvestasikan anggaran yang besar untuk melaksanakan pelatihan, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi sebagai nilai balikan investasi (*return on investment*) dari program pengembangan pegawai ini. Menurut *survey American Society for Training and Development (ASTD)*, berbagai organisasi publik maupun swasta di Amerika menghabiskan lebih dari \$ 125 miliar setiap tahun untuk memberikan pelatihan bagi para karyawannya. Dengan alokasi dana yang besar tersebut, maka masyarakat dan para pemangku kepentingan kediklatan mulai menyoroti efektifitas dan dampak penyelenggaraan diklat (Rahmat, 2010). Dengan kata lain, masyarakat sampai saat ini belum merasakan dampak dan manfaat langsung dari penyelenggaraan berbagai jenis diklat ini. Dampak langsung yang diharapkan adalah makin baiknya tata kelola pemerintahan, meningkatnya kinerja pelayanan publik, dan makin baiknya program-program peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu ciri kegiatan diklat yang dilakukan secara profesional adalah kegiatan diklat dilaksanakan secara berkelanjutan dan didasarkan pada evaluasi hasil. Pengelola diklat harus mendiagnosis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan proses diklat bagi penyempurnaan kegiatan berikutnya. Brinkerhoff, et. al (1984) mengatakan evaluasi diklat berguna bagi: (1) pengembangan dan perbaikan terhadap kegiatan yang sedang berjalan, (2) pertanggungjawaban, sertifikasi, dan seleksi atau keberlanjutan, dan (3) peningkatan kesadaran terhadap kegiatan khusus, mendorong perilaku yang diinginkan terhadap peserta diklat, dan peningkatan kualitas kebijakan publik.

Untuk meningkatkan pengetahuan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia maka perlu dilakukan berbagai upaya diantaranya melalui pelatihan, terutama bagi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki peranan yang menentukan dalam mengelola bangsa dan negara. Sejumlah keputusan strategis mulai dari merumuskan kebijakan sampai pada implementasi kebijakan dalam berbagai sektor pembangunan dilaksanakan oleh PNS. Untuk memainkan peranan tersebut, diperlukan sosok PNS yang profesional, yaitu PNS yang mampu memenuhi standar kompetensi jabatannya sehingga mampu melaksanakan tugas jabatannya secara efektif dan efisien. Untuk dapat membentuk sosok PNS profesional seperti tersebut di atas perlu dilaksanakan pembinaan melalui jalur pelatihan. Pelatihan merupakan suatu fungsi manajemen yang perlu dilaksanakan terus-menerus dalam rangka pembinaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Secara spesifik, proses pelatihan merupakan serangkaian tindakan atau upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, bertahap dan terpadu. Setiap proses pelatihan harus terarah untuk mencapai tujuan tertentu terkait dengan upaya pencapaian tujuan organisasi.

Dalam penyelenggaraan pelatihan tentu harus ada analisis yang dilakukan guna peningkatan secara terus-menerus di masa-masa yang akan datang sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin hari dirasakan semakin cepat mengalami perubahan. Dengan analisis dapat diketahui efektifitas dan efisiensi kegiatan pelatihan yang telah dilaksanakan. Selain itu analisis juga memberikan gambaran tentang tingkatan keberhasilan peserta, hambatan-hambatan yang ada, kelemahan-kelemahan dan kekuatan-kekuatan yang dirasakan. Hal ini dapat tercermin dalam kepuasan peserta pelatihan. Selama ini belum diketahui sejauh mana kepuasan peserta pelatihan

terhadap penyelenggaraan kediklatan dilingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Oleh sebab itu penulis perlu melakukan penelitian tentang kepuasan peserta sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana efektifitas dan efisiensi terhadap penyelenggaraan kediklatan sekaligus juga dapat diketahui kelemahan dan kekuatan yang ada. Terlebih berdasarkan saran dan masukan dari peserta terkait keluhan peserta terhadap penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS, baik keluhan seputar pelayanan administrasi maupun pelayanan seputar sarana prasarana. Oleh sebab itu perlu diadakan analisis kepuasan terhadap penyelenggaraan peserta Pelatihan Dasar CPNS. Hasil analisis kepuasan peserta diharapkan mampu meningkatkan kualitas penyelenggaraan di masa yang akan datang.

B. METODE PENELITIAN **RESEARCH METHOD**

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan metodologi operasional riset. Ditinjau dari tujuan esensialnya adalah penelitian evaluative dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji.

Disamping itu Jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif kerap

digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial.

Menurut Sugiono, penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif (Sugiono, 2010:9). Menurut Poerwandari (2005), penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara dan observasi. Kirk dan Miller (dalam Moloeng) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai cara untuk melakukan pengamatan langsung pada individu dan berhubungan dengan orang-orang tersebut untuk mendapatkan data yang digalinya (Moleong, J.L.2002:3). Dasar pemikiran digunakannya metode ini adalah karena penelitian ini ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dan dalam kondisi yang alamiah, bukan dalam kondisi terkendali, laboratoris atau eksperimen. Di samping itu, karena peneliti perlu untuk langsung terjun ke lapangan bersama objek penelitian sehingga jenis penelitian kualitatif deskriptif kiranya lebih tepat untuk digunakan.

C. KERANGKA TEORI ATAU **KERANGKA KONSEP** **THEORETICAL OR CONCEPTUAL** **FRAMEWORK**

1. Pengertian Kepuasan

Memuaskan kebutuhan peserta pelatihan adalah keinginan setiap lembaga kediklatan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga, maka memuaskan kebutuhan peserta pelatihan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Peserta yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung untuk kembali menggunakan jasa pelayanan di masa yang akan datang. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi peserta dalam mengikuti pelatihan di masa yang datang.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan peserta berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan peserta. Kepuasan peserta dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang muncul setelah merasakan produk tersebut.

2. Konsep Kepuasan

Menurut (Zeithaml 2003:162) terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- a. Apa yang telah didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mouth communication*). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan tersebut. Sebagai contoh, seorang pelanggan memiliki perusahaan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi dari teman teman atau tetangganya.
- b. Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (*personnel needs*).
- c. Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan.

Tjiptono (2004:225) mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

- a. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
- b. Ciri – ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
- g. *Estetika*, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiansyah

(2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - d. Kemudahan proses dan akses layanan.
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- 2) Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- 4) Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) Untuk dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator:
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, ada beberapa teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Namun peneliti memilih teori dan ukuran atau dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Menurut peneliti, bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk sangat relevan untuk dijadikan dimensi dan indikator dalam penelitian ini, karena dalam konsepnya ia mengatakan bahwa metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) tersebut dapat digunakan dan dapat diterapkan pada semua tipe pelayanan dari berbagai organisasi, baik organisasi yang berorientasi laba maupun nirlaba. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN RESULT AND DISCUSSION

1. Hasil Pengumpulan Data

Hasil pengumpulan data dan analisis kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS golongan 3 angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2019 tampak pada tabel 1 berikut:

Tabel 1.
Pengumpulan Data Responden

Populasi	Data Masuk	Persentase
39 orang	34 orang	87 %

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Tabel Pengumpulan data responden di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yaitu para peserta Pelatihan Dasar CPNS golongan 3 angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2019 sebanyak 34 orang atau 87 persen dari populasi. Jumlah ini menyatakan dari keterlibatan responden untuk melakukan pengisian kuisisioner tergolong sangat baik.

2. Hasil Analisis

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS golongan 3 angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2019 dengan beberapa dimensi yang bisa diukur dari para responden. Adapun dimensi tersebut yaitu:

- a) **Responsiveness:** adalah keinginan untuk membantu para pemohon pelayanan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- b) **Assurance:** adalah pengetahuan dan sopan santun para pegawai pemberi pelayanan, dan kemampuannya untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada para pemohon pelayanan.
- c) **Empathy:** adalah memberikan perhatian penuh terhadap para pemohon pelayanan atau memberikan perhatian yang tulus tanpa pamrih terhadap para pemohon pelayanan.

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data maka hasil penilaian responden dan pembahasan untuk masing-masing dimensi servqual sebagai berikut:

A. Dimensi Responsiveness: yaitu keinginan untuk membantu para pemohon pelayanan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Hasil penilaian responden sebagaimana tersaji dalam tabel 2.

Tabel 2.
Hasil Kuesioner Dimensi **Responsiveness** (Ketanggapan) n=34

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5			
a	Panitia menginformasikan peserta tentang kepastian jadwal pelatihan	2	5	18	7	2	3.10	62	Cukup Puas
b	Panitia memberikan layanan segera/cepat bagi peserta	3	2	16	11	2	3.20	64	Cukup Puas
c	Panitia bersedia membantu peserta yang mengalami kesulitan	3	2	15	11	3	3.30	66	Cukup Puas
d	Panitia tanggap dalam merespon permintaan peserta	1	4	15	9	5	3.40	68	Cukup Puas
e	Panitia memberikan bantuan pengobatan bagi peserta yang sakit	4	13	12	5	5	3.30	66	Cukup Puas
Rata-rata							3.26	66	Cukup Puas

Sumber: Hasil pengolahan data primer.

Catatan:

- 5 : Untuk jawaban yang sangat puas
- 4 : Untuk jawaban yang puas
- 3 : Untuk jawaban yang cukup puas

- 2 : Untuk jawaban yang tidak puas
- 1 : Untuk jawaban yang sangat tidak puas.

Adapun penjelasan secara rinci sebagai berikut:

- a. Panitia menginformasikan peserta tentang kepastian jadwal pelatihan. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 2 orang menjawab sangat tidak puas, 5 orang menjawab tidak puas, 18 orang menjawab cukup puas, 7 orang menjawab puas dan 2 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.10 atau sebanyak 62% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap Panitia menginformasikan peserta tentang kepastian jadwal pelatihan adalah **cukup puas**.
- b. Panitia memberikan layanan segera/cepat bagi peserta. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 3 orang menjawab sangat tidak puas, 2 orang menjawab tidak puas, 16 orang menjawab cukup puas, 11 orang menjawab puas dan 2 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.20 atau sebanyak 64% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap Panitia menginformasikan peserta tentang kepastian jadwal pelatihan adalah **cukup puas**.
- c. Panitia bersedia membantu peserta yang mengalami kesulitan. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 3 orang menjawab sangat tidak puas, 2 orang menjawab tidak puas, 15 orang menjawab cukup puas, 11 orang menjawab puas dan 3 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.30 atau sebanyak 66% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia bersedia membantu peserta yang mengalami kesulitan adalah **cukup puas**.

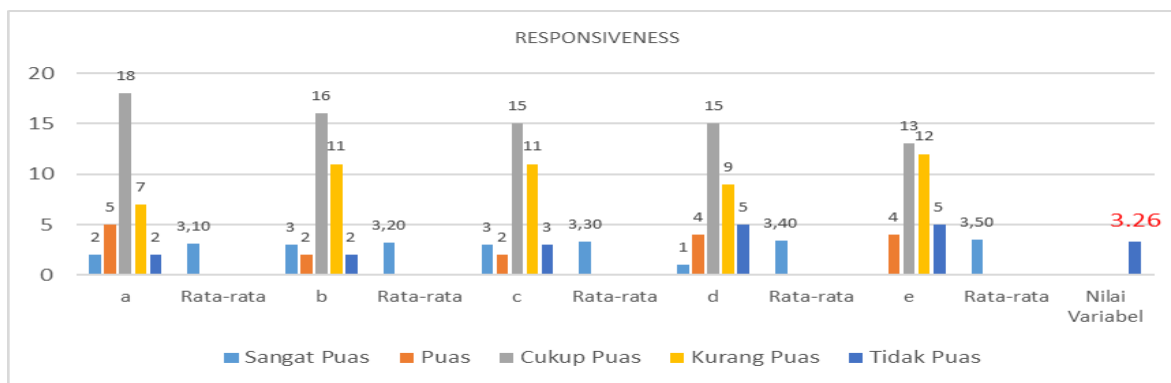
- d. Panitia tanggap dalam merespon permintaan peserta.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 1 orang menjawab sangat tidak puas, 4 orang menjawab tidak puas, 15 orang menjawab cukup puas, 9 orang menjawab puas dan 5 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.40 atau sebanyak 68% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia tanggap dalam merespon permintaan peserta adalah **cukup puas**.

- e. Panitia memberikan bantuan pengobatan bagi peserta yang sakit.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 4 orang menjawab tidak puas, 13 orang menjawab cukup puas, 12 orang menjawab puas dan 5 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.30 atau sebanyak 66% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia memberikan bantuan pengobatan bagi peserta yang sakit adalah **cukup puas**.

Dari penjelasan di atas berdasarkan tabel kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Latsar CPNS Golongan 3 Angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 dimensi **responsiveness (ketanggapan)** mendapat nilai rata-rata 3.26 atau 66% peserta menyatakan untuk dimensi ini **cukup memuaskan**. Seperti tergambar pada grafik 1 di bawah ini:



Grafik 1.
Hasil Kuesioner Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Adapun hasil wawancara dengan peserta pelatihan sebagai responden yang berjumlah lima orang mengenai dimensi **Reliability (kehandalan)** masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Responden 1 menyatakan: “Kalau menurut saya untuk dimensi ini yang kurang adalah masalah komunikasi saja antara panitia dan peserta. Masalah perubahan jadwal juga belum lancar. Kebanyakan kami komunikasinya kepada pengasuh, kalau ada keluhan kami langsung ke pengasuh. Secara umum saya menilai memuaskan” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).

Responden 2 menyatakan: “Kalau menurut saya ketanggapan dalam pelayanan cukup memuaskan namun untuk informasi kepastian jadwal menurut saya yang perlu diperbaiki, kalau bantuan dari panitia tidak pernah kami terima secara langsung, tetapi melalui pengasuh” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).

Responden 3 menyatakan: “masalah jadwal yang kurang koordinasi sehingga salah pengertian antara ketua kelas dengan panitia, namun panitia membantu kesulitan peserta melalui pengasuh” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 3 Desember 2019).

Responden 4 menyatakan: “Kalau dimensi ini paling di jadwal yang kurang komunikasi, pernah waktu itu terjadi ketegangan atau bersitegang antara peserta dengan panitia, intinya miskomunikasilah antara peserta dengan panitia” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 4 Desember 2019).

Responden 5 menyatakan: “Untuk kurikulum bagi saya sangat bermanfaat sehingga kami tahu tentang apa itu ASN dan tugasnya dan materi menurut saya puas belum sangat puas karena ada widyaiswara belum tuntas dalam menyampaikan materi. Para widyaiswara juga datang tepat waktu dan sangat menguasai materi, panitia cukup tanggap dalam merespon kebutuhan peserta terutama kalau ada yang sakit” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 5 Desember 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa responden menilai dimensi ini cukup **memuaskan**. Hasil wawancara ini sesuai dengan hasil kuesioner yang telah dipaparkan di atas.

B. Dimensi assurance: yaitu pengetahuan dan sopan santun para pegawai pemberi pelayanan, dan kemampuannya untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada para pemohon pelayanan. Hasil penilaian responden sebagaimana tersaji dalam tabel 3.

Tabel 3.
Hasil Kuesioner Dimensi Assurance (jaminan)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5			
a	Panitia menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta	4	4	17	8	1	2.90	58	Cukup Puas
b	Panitia membuat peserta merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan	2	8	13	11	2	3.10	58	Cukup Puas
c	Panitia konsisten bersikap sopan	3	7	17	6	1	2.90	58	Cukup Puas
d	Permasalahan/keluhan peserta ditangani oleh panitia melalui Kasubbid Diklat	1	5	15	10	3	3.33	70	Cukup Puas
e	Waktu dipergunakan secara efektif oleh widyaiswara dalam proses pengajaran		6	11	9	8	3.60	72	Puas
Rata-rata							3.16	64	Cukup Puas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Catatan:

5 : Untuk jawaban yang sangat puas

4 : Untuk jawaban yang puas

3 : Untuk jawaban yang cukup puas

2 : Untuk jawaban yang tidak puas

1 : Untuk jawaban yang sangat tidak puas

Adapun penjelasan secara rinci sebagai berikut:

a) Panitia menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 4 orang menjawab sangat tidak puas, 4 orang menjawab tidak puas, 17 orang menjawab cukup puas, 8 orang menjawab puas dan 1 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 2.90 atau sebanyak 58% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta adalah **cukup puas**.

b) Panitia membuat peserta merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 2 orang menjawab sangat tidak puas, 8 orang menjawab tidak puas, 13 orang menjawab cukup puas, 11 orang menjawab puas dan 2 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.10 atau sebanyak 58%

menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia membuat peserta merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan adalah **cukup puas**.

c) Panitia konsisten bersikap sopan.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 3 orang menjawab sangat tidak puas, 7 orang menjawab tidak puas, 17 orang menjawab cukup puas, 6 orang menjawab puas dan 1 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 2.90 atau sebanyak 58% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia konsisten bersikap sopan adalah **cukup puas**.

d) Permasalahan/keluhan peserta ditangani panitia melalui Kasubbid Diklat.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 1 orang menjawab sangat tidak puas, 5 orang menjawab tidak puas, 15 orang menjawab cukup puas, 10 orang menjawab puas dan 3 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.50 atau sebanyak 70% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap Permasalahan/keluhan peserta ditangani oleh panitia melalui Kasubbid Diklat adalah **cukup puas**.

e) Waktu dipergunakan secara efektif oleh widyaiswara dalam proses pengajaran. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 6 orang menjawab tidak puas, 11 orang menjawab cukup puas, 9 orang menjawab puas dan 8 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.60 atau sebanyak 72% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap waktu dipergunakan secara efektif oleh widyaiswara dalam proses pengajaran adalah **cukup puas**.

Dari penjelasan di atas berdasarkan tabel kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Latsar CPNS Golongan Dari penjelasan di atas berdasarkan tabel kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Latsar CPNS Golongan 3 Angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 dimensi **assurance (jaminan)** mendapat nilai rata-rata 3.16 atau 64% peserta menyatakan untuk dimensi ini **cukup memuaskan**. Seperti tergambar pada grafik 2 di bawah ini:

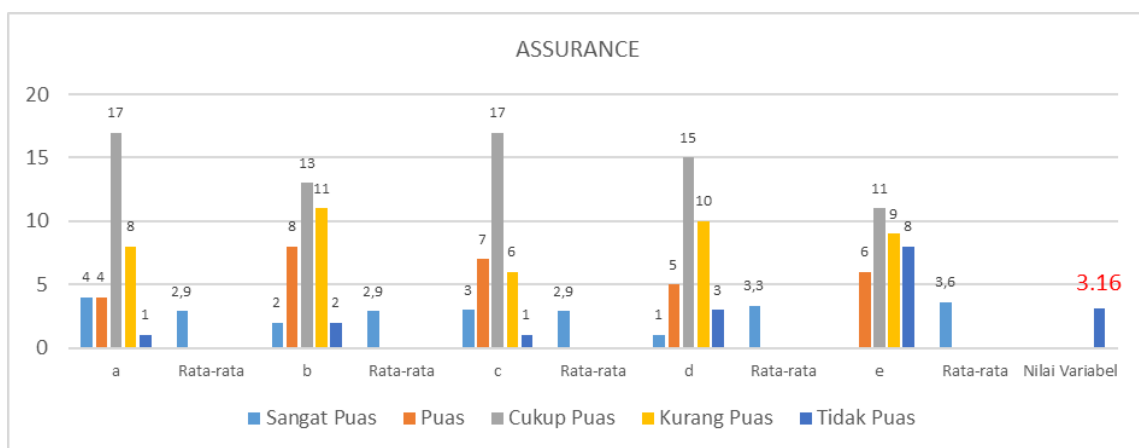
Adapun hasil wawancara dengan peserta pelatihan sebagai responden yang berjumlah lima orang mengenai dimensi **Reliability (kehandalan)** masing-masing

menyatakan sebagai berikut:

Responden 1 menyatakan: *“Panitia ada memberikan motivasi, biasanya yang suka memberikan motivasi adalah bapak irfan. Kami merasa aman selaman mengikuti diklat. mengenai sikap panitia cukup pariatif, ada yang mengamalkan nilai aneka tapi ada juga yang tidak, namun secara umum cukup memuaskan”* (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).

Responden 2 menyatakan: *“Panitia membuat kami rasa aman sehingga tidak merasa was-was selama mengikuti diklat dan panitia cukup konsisten bersikap sopan, untuk para wi menggunakan waktu secara efektif dan jam pelayanan cukup memuaskan”* (wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).

Responden 3 menyatakan: *“Panitia ada memberikan motivasi sehingga peserta merasa percaya diri, seperti yang dilakukan oleh bapak irfan. Kami merasa aman sekali selama berada di diklat karena kami juga dijaga oleh pengasuh. Kalau panitia di depan kami konsisten bersikap sopan”* (wawancara dilaksanakan pada tanggal 3 Desember



Grafik 2.
Hasil Kuesioner Dimensi Assurance (jaminan)

2019).

Responden 4 menyatakan “Yang sering memberikan motivasi pak Irfandi waktu itu datang malam-malam memberikan semangat kepada kami, dan yang saya alami merasa aman selama berada dilingkungan kediklatan, kalau panitia bersikap sopan menurut saya cukup konsisten paling ada satu oknum yang kurang konsiten bersikap sopan, untuk waktu cukup efektif dimanfaatkan oleh para widyaiswara sehingga tujuan pembelajaran tercapai” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 4 Desember 2019).

Responden 5 menyatakan “Kalau menurut saya untuk dimensi ini cukup puas, namun yang perlu diperbaiki masalah komunikasi antara panitia dan peserta sehingga tidak

menimbulkan ketidaknyamanan antara peserta dan panitia, yang lain cukup puas” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 5 Desember 2019).

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa peserta menilai dimensi ini **cukup memuaskan**. Hasil wawancara ini sesuai dengan hasil kuesioner yang telah dipaparkan di atas.

C. **Dimensi *Empathy***: yaitu memberikan perhatian penuh terhadap para pemohon pelayanan atau memberikan perhatian yang tulus tanpa pamrih terhadap para pemohon pelayanan. Hasil penilaian responden sebagaimana tersaji dalam tabel 4.

Tabel 4.
Hasil Kuesioner Dimensi *Empathy* (empati)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5			
a	Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman	4	4	17	8	1	3.50	58	Cukup Puas
b	Kepedulian Panitia memahami kepentingan dan kesulitan peserta	2	8	13	11	2	3.30	58	Cukup Puas
c	Panitia memonitor kemajuan peserta	3	7	17	6	1	3.50	58	Cukup Puas
d	Widyaiswara bersedia membantu peserta dalam bidang akademik/mata diklat	1	5	15	10	3	3.57	70	Cukup Puas
e	Widyaiswara bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta		6	11	9	8	3.90	72	Puas
	Rata-rata						3.58	72	Puas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Catatan:

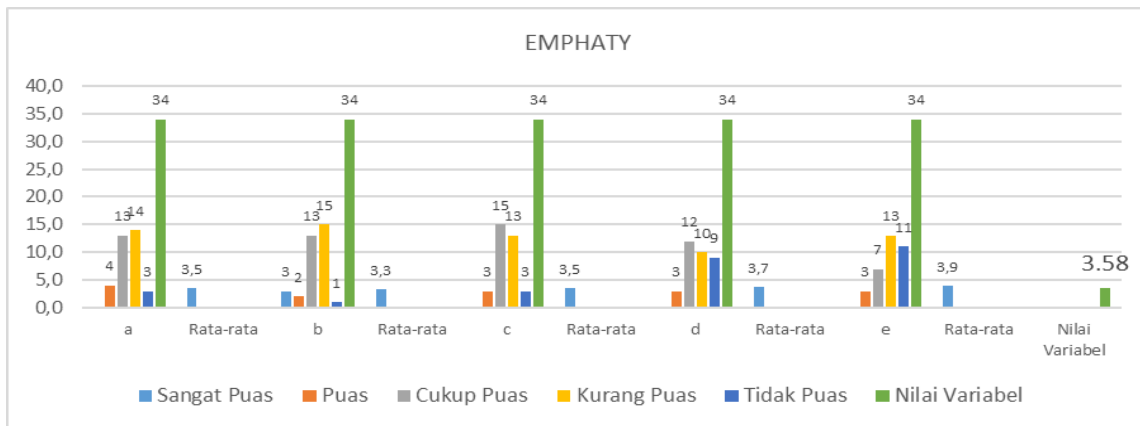
- 5: Untuk jawaban yang sangat puas
- 4: Untuk jawaban yang puas
- 3: Untuk jawaban yang cukup puas
- 2: Untuk jawaban yang tidak puas
- 1: Untuk jawaban yang sangat tidak puas

Adapun penjelasan secara rinci sebagai berikut:

- a) Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 4 orang menjawab sangat tidak puas, 4 orang menjawab tidak puas, 17 orang menjawab cukup puas, 8 orang menjawab puas dan 1 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 2.50 atau sebanyak 58% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman adalah **cukup puas**.
- b) Kepedulian Panitia memahami kepentingan dan kesulitan peserta. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 2 orang menjawab sangat tidak puas, 8 orang menjawab tidak puas, 13 orang menjawab cukup puas, 11 orang menjawab puas dan 2 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 2.30 atau sebanyak 58% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap kepedulian Panitia memahami kepentingan dan kesulitan peserta adalah **cukup puas**.
- c) Panitia memonitor kemajuan peserta. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 3 orang menjawab sangat tidak puas, 7 orang menjawab tidak puas, 17 orang menjawab cukup puas, 6 orang menjawab puas dan 1 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.50 atau sebanyak 58% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap panitia memonitor kemajuan peserta adalah **cukup puas**.
- d) Widyaiswara bersedia membantu peserta dalam bidang akademik/mata diklat. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 1 orang menjawab sangat tidak puas, 5 orang menjawab tidak

puas, 15 orang menjawab cukup puas, 10 orang menjawab puas dan 3 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.57 atau sebanyak 70% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap widyaiswara bersedia membantu peserta dalam bidang akademik/mata diklat adalah **cukup puas**.

- e) Widyaiswara bersedia membantu peserta dalam bidang akademik/mata diklat. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 1 orang menjawab sangat tidak puas, 5 orang menjawab tidak puas, 15 orang menjawab cukup puas, 10 orang menjawab puas dan 3 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.57 atau sebanyak 70% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap widyaiswara bersedia membantu peserta dalam bidang akademik/mata diklat adalah **cukup puas**.
- f) Widyaiswara bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 6 orang menjawab tidak puas, 11 orang menjawab cukup puas, 9 orang menjawab puas dan 8 orang menjawab sangat puas. Sedangkan rata-rata diperoleh nilai 3.90 atau sebanyak 72% menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap widyaiswara bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta adalah **puas**. Dari penjelasan di atas berdasarkan tabel kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan Latsar CPNS Golongan 3 Angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2019 dimensi *emphaty* (**empati**) mendapat nilai rata-rata 3.16 atau 72% peserta menyatakan untuk dimensi ini **cukup puas**. Seperti tergambar pada grafik 3 di bawah ini:



Grafik 3.
Hasil Kuesioner Dimensi *Empathy* (empati)

Adapun hasil wawancara dengan peserta pelatihan sebagai responden yang berjumlah lima orang mengenai dimensi *Empathy* (empati) masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Responden 1 menyatakan: “Kalau para widyaiswara memberikan bantuan kepada peserta saat peserta meminta bantuan, dibimbing, diberikan motivasi, kalau panitia yang agak kurang karena ada jarak komunikasi yang kurang lancar” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).

Responden 2 menyatakan “Untuk waktu pelayanan cukup ya, tentang kepedulian panitia cukup namun perlu ditingkatkan ke tahap memuaskan, sedangkan untuk wi cukup kooperatif dengan peserta” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2019).

Responden 3 menyatakan: “Waktu pelayanan yang diberikan cukup, panitia ada memonitor kemajuan peserta, para widyaiswara sangat bersedia membantu kesulitan peserta kam 12 malam pun kadang masih membalas WA dari kami dan bersikap terbuka” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 3 Desember 2019).

Responden 4 menyatakan: “Menurut saya waktu atau jam kerja kayaknya

kurang sehingga buru-buru dalam mengerjakan tugas, untuk kepedulian panitia menurut saya peduli seperti memberikan support dan memonitor kemajuan peserta termasuk para widyaiswara alhamdulillah membantu kesulitan peserta dan juga bersikap terbuka dan ilmunya benar-bener ditransper kepada peserta” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 4 Desember 2019).

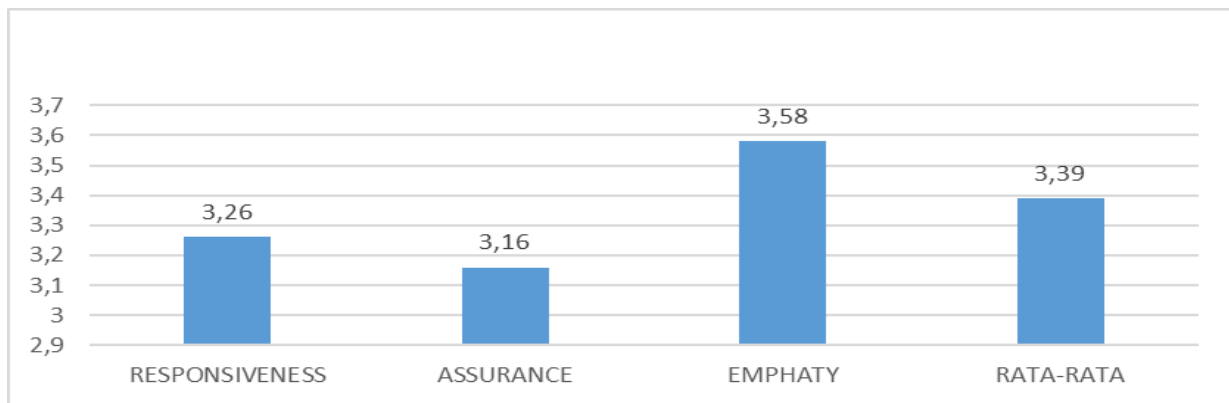
Responden 5 menyatakan: “Panitia ada memberikan arahan dan cerita tentang latsar sebelumnya sehingga menambah semangat dan motifasi kepada kami, kami pun merasa aman sewaktu berada di lingkungan diklat, para widyaiswara pun cukup efektif menggunakan waktu yang ada, secara umu saya menilai puaslah” (wawancara dilaksanakan pada tanggal 5 Desember 2019).

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa responden menilai dimensi ini **memuaskan**. Hasil wawancara ini sesuai dengan hasil kuesioner yang telah dipaparkan di atas.

Dari uraian di atas dapat digambarkan melalui tabel dan grafik sebagai berikut:

a. Hasil kuesioner

Hasil kuesioner sebagaimana tertera pada tabel 5 dan grafik 4 di bawah ini:



Grafik 4.
Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Tabel 5.
Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Dimensi Servqual	Rata-rata	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	3.26	Cukup Puas
<i>Assurance</i> (jaminan)	3.16	Cukup Puas
<i>Emphaty</i> (empati)	3.58	Puas
Jumlah	10.0	
Nilai Rata-rata	3.39	Cukup Puas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Tabel 6
Hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Dimensi Servqual	Responden				
	1	2	3	4	5
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
<i>Assurance</i> (jaminan)	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
<i>Emphaty</i> (empati)	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Dari tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa:

- 1) Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) diperoleh nilai 3.26 artinya penilaian masyarakat terhadap dimensi ini adalah **cukup puas**.
- 2) Dimensi *assurance* (jaminan) diperoleh nilai 3.16, artinya

penilaian peserta pelatihan terhadap dimensi ini adalah **cukup puas**.

- 3) Dimensi *emphaty* (empati) diperoleh nilai 3.58, artinya penilaian peserta pelatihan terhadap dimensi ini adalah **puas**.

- 2) Adapun hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) sebagai mana tertera pada tabel 6 di atas.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa:

- 1) Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dinilai secara umum oleh responden 1 sampai dengan responden 5 adalah **cukup puas**.
- 2) Dimensi *Assurance* (jaminan) dinilai secara umum oleh responden 1 sampai dengan responden 5 adalah **cukup puas**.
- 3) Dimensi *Empathy* (empati) dinilai secara umum oleh responden 1 sampai dengan responden 5 adalah **puas**.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat diketahui kepuasan peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS golongan 3 angkatan VII Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2019. Baik berdasarkan questioner maupun wawancara mendalam (*in-depth interview*) dimana hasilnya dapat disimpulkan bahwa penilaian peserta terhadap dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dan *Assurance* (jaminan) adalah **cukup puas**. Adapun dimensi *Empathy* (empati) adalah **puas**. Dengan demikian segala kelemahan dan kekuatan yang ada pada penyelenggaraan kediklatan serta efektifitas dan efisiensi dapat diperoleh gambaran yang cukup memadai untuk perbaikan di masa yang akan datang. Hal tersebut tergambar pada kepuasan peserta terhadap dimensi yang telah diuraikan di atas.

DAFTAR PUSTAKA

- Brinkerhoff, Robert O., Dale M. Brethower, Terry Hluchj, and Jerry R. Nowakowski, *Program Evaluation a Practitioner's Guide for Trainers and Educators (Massachusetts: Western Michigan University, 1984)*, pp. xv-xvi.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hamalik, Oemar. 2007. *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kirkpatrick, D. L. 1998. *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco: BerrettKoehler Publisher, Inc.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey
- Lovelock, Christopher. and Wirtz, Jochen. 2011. "Services Marketing: "People, Technology, Strategy", 7th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasrul, M. 2009. *Evaluasi Program Pelatihan*. [Online]. Tersedia: <http://www.google.com/forum/evaluasi-program-pelatihan>].
- Paradise, A, 2007. *Influences Engagement, Astd, T + D, Training & Development, An Hr Director's Guide To Employee Engagement* <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&hid=119&sid=ff1050e7-bf3e4f5e-8c08048b1c44a830%40sessionmgr110>[online: akses Mei 2015].
- Singarimbun, Effendy. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2006. *Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II (Edisi Revisi)*. Jakarta: LAN.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sirnamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Tayibnapi, Farida Yusuf. 2008. *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi Untuk*

Program Pendidikan dan Penelitian.
Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. (2004) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.