

---

## Analisis Kualitas Pelayanan Penyelenggara Pelatihan Dasar (LatSar) CPNS di BPSDM Provinsi Jambi Tahun 2019

Musfarita Affiani  
BPSDM Provinsi Jambi

---

### *Abstract*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidakefektifan suatu pelatihan yang mengakibatkan rendahnya kepuasan peserta diklat. Kualitas layanan termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud. Upaya peningkatan kualitas layanan dapat ditingkatkan melalui penyediaan layanan dengan mengacu pada dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud, dimana jaminan dan empati dapat digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan Keuangan yang lebih optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat manajemen pelatihan *servqual*. Analisis yang digunakan adalah analisis *servqual*. Analisis *servqual* pada manajemen pelatihan menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan antara ekspektasi peserta pelatihan dengan manajemen pelatihan.

**Kata Kunci:** pelatihan, , *servqual*, harapan, dan kinerja

---

### *Abstract*

The background of the research is ineffectiveness of a training that resulted in the low satisfaction of the training participants. Service quality including reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibility. Efforts to improve service quality can be improved through service provision by referring to the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible, where assurance and empathy can be used as efforts to improve the quality of services that are more optimal Finance. The aim of the research is to analyze level of training management *servqual*. The analysis used is *servqual* analysis. The analysis of *servqual* on the management of the training showed that there was a significance gap between the trainee's expectation with the training managements.

**Key Words:** training, satisfaction, *servqual*, expectation, and performance.

---

## PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas sumber daya manusia khususnya pada sektor pemerintah daerah, merupakan suatu keharusan, karena pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu solusi dari setiap masalah yang terjadi dalam organisasi pemerintahan. Pendidikan dan komunikasi yang baik antara para pelaku organisasi mempunyai pengaruh yang sangat penting terhadap kualitas pelayanan, dimana dapat terciptanya suatu kepuasan tersendiri dihati para konsumen. Melalui pendidikan individu dan masyarakat melakukan komunikasi antara satu sama yang lain sehingga kualitas pelayanan dapat terlihat dan dirasakan serta perilaku masing-masing. Begitu dengan instansi pemerintah, para pegawai maupun pimpinan berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang benar-benar berkualitas untuk menjalin hubungan yang baik, untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan alasan ini instansi selalu berusaha memberikan pendidikan kepada setiap pegawai, baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal.

Sumber daya manusia aparatur harus memiliki kompetensi dan profesionalitas yang tinggi karena merupakan aset bangsa dan Negara dalam melaksanakan pembangunan nasional di berbagai sektor. Untuk menciptakan sumber daya manusia aparatur yang

memiliki kompetensi tersebut diperlukan peningkatan mutu profesionalisme dan pengembangan wawasan Pegawai Negeri Sipil. Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki peranan penting dalam mengelola kondisi Indonesia saat ini. Sejumlah kebijakan, keputusan-keputusan strategis, perencanaan pembangunan, dan pelayanan terhadap masyarakat ditetapkan dan dilakukan oleh PNS diberbagai bidang manapun sektor pembangunan. Untuk memainkan peranan tersebut, diperlukan sosok PNS yang profesional, yaitu PNS yang mampu memenuhi standar kompetensi dan melaksanakan tugas jabatannya secara efektif dan efisien.

Dalam peraturan pemerintah nomor 11 Tahun 2017 tentang manajemen PNS, disebut bahwa CPNS wajib menjalani masa percobaan selama 1 (satu) tahun. Masa percobaan tersebut merupakan masa prajabatan yang di lakukan melalui proses pendidikan dan pelatihan yang hanya di ikuti satu kali. Sesuai Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III, maka Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) Prajabatan dilaksanakan dengan nomenklatur baru ialah Pelatihan Dasar Kader PNS, sebagai salah satu jenis

Pelatihan yang strategis pasca UU ASN dalam rangka pembentukan kemampuan bersikap dan bertindak profesional yang berlandaskan pada nilai-nilai dasar yang meliputi : Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu dan Anti Korupsi, serta di sinkronkan dengan nilai-nilai dasar NKRI yang meliputi: Manajemen ASN, Whole of Government dan Pelayanan Publik. Kebutuhan pendidikan dan pelatihan yang berkualitas secara ideal memerlukan suatu sistem yang dinamis. Sistem diklat yang dinamis senantiasa membutuhkan data dan informasi akurat yang menggambarkan secara nyata dan objektif untuk dijadikan acuan dalam peningkatan mutu lulusan diklat. Diklat harus dipandang sebagai suatu sistem, dimana sistem dari pelatihan akan terdiri dari sub-sub sistem yang saling berinteraksi dalam mencapai tujuan pelatihan, sehingga pelatihan akan terlaksana secara sistematis, optimal dan terpadu. Namun, nampaknya banyak lembaga-lembaga diklat pemerintah yang belum melaksanakan diklat secara sistematis, optimal dan terpadu. Hal ini akan mengakibatkan tidak bertemunya dua titik, antara tujuan yang diharapkan dengan pengetahuan yang diperoleh selama pelatihan, sehingga menyebabkan ketidakseimbangan antara tuntutan tugas di

organisasi dengan sumber daya manusia yang dimiliki.

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. Dengan alokasi dana yang besar, maka masyarakat dan para pemangku kepentingan kediklatan mulai menyoroiti efektifitas dan dampak penyelenggaraan diklat. Mengukur kualitas pelayanan jika hanya dilakukan oleh lembaga pemberi jasa itu sendiri cenderung menghasilkan ukuran yang bias, artinya lembaga pemberi jasa mengukur kualitas pelayanan berdasarkan selera pemberi jasa, bukan menurut selera pelanggan. Pelayanan jasa pendidikan dan pelatihan terbagi dalam dua jenis pelayanan yaitu, pelayanan pengajaran dan pelayanan administrasi. Salah satu instansi yang menyelenggarakan diklat adalah BPSDM Provinsi Jambi. Badan ini ini mempunyai tugas dan fungsi sebagai pelayan dalam bidang administrasi kepegawaian serta instansi yang mempunyai bidang pengembangan sumber daya manusia aparatur khususnya dan masyarakat pada umumnya. Kualitas pelayanan penyelenggara Latsar menjadi faktor yang sangat penting karena kualitas pelayanan yang diberikan akan menentukan sejauh mana para peserta

Latsar dapat mengikuti semua rangkaian kegiatan dalam Latsar. Pelayanan oleh penyelenggara Latsar itu nantinya akan menentukan berhasil atau tidaknya Latsar tersebut. Hal ini dimaklumi karena pada dasarnya Latsar sertapelayanan merupakan bagian yang diberikan merupakan satu keastuan proses yang akan menghasilkan suatu perubahan perilaku sasaran Latsar. bertanggung jawab terhadap pelayanan administrasi bagi peserta pelatihan.. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta latsar dalam penyelenggaraan latsar oleh BPSDM Provinsi Jambi. Total jumlah peserta latsar CPNS Provinsi Jambi adalah sebanyak 199 orang yang terdiri dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 74 orang dan perempuan berjumlah 125 orang. Berdasarkan formasi terdiri dari 166 tenaga guru, 28 orang tenaga Kesehatan dan 5 orang tenaga teknis Pelayanan Penyelenggaraan yang diberikan oleh BPSDM Provinsi Jambi akan diukur kualitasnya berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Tjiptono, 2011). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut lebih dikenal dengan *SERVQUAL* (*Service Quality Model*). Dengan adanya pelayanan kepada peserta Latsar, maka penting bagi BPSDM Provinsi Jambi untuk mengetahui kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan

Latsar CPNS. Keluhan-keluhan yang muncul saat pelaksanaan pelatihan dasar antara lain penyaluran air yang tidak lancar, fasilitas pendingin ruangan yang kurang berfungsi, panitia yang terkadang tidak ada saat proses belajar mengajar dan ruangan belajar yang kurang bersih.

### RUMUSAN MASALAH

Bagaimana Kualitas Pelayanan Penyelenggara Pelatihan Dasar CPNS di BPSDM Provinsi Jambi ?

### TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Tse & Wilton (Tjiptono & Chandra, 2011) kepuasan adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Menurut Churchill & Suprenant (Tjiptono & Chandra, 2011) kepuasan adalah hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Menurut Kotler dan Keller (2003) kepuasan pelanggan adalah perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau

kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler, et al (Tjiptono & Chandra, 2011) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: 1) Sistem keluhan dan saran ; Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan, 2) *Ghost Shopping* ; Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing ; 3) *Lost customer analysis* ; Metode ini dilaksanakan dengan cara perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya ; 4) Survei kepuasan pelanggan ; Penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, email, websites, maupun wawancara langsung.

Jasa merupakan suatu hasil yang diciptakan melalui aktifitas dalam keterkaitan diantara pemasok dan pelanggan dan melalui aktifitas internal pemasok, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa sebagai setiap

tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Jasa adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler, 2009). Suatu produk / hasil dari jasa mungkin saja ataupun tidak mungkin berkaitan dengan produk fisik. Salah satu cara untuk membedakan sebuah perusahaan jasa adalah dengan memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Kuncinya adalah dengan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan.

Ekspektasi pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut dan promosi yang dilakukan perusahaan. Dalam membeli jasa, pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal ini, dan setelah menerima jasa itu, mereka akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang diterima terletak di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan tidak berminat lagi dengan penyedia jasa tersebut, sedangkan bila jasa yang diterima dirasakan memenuhi atau melebihi harapan maka pelanggan cenderung akan menggunakan kembali penyedia jasa

tersebut. Implikasi dari karakteristik tersebut adalah sulit bagi pelanggan untuk mengevaluasi jasa

jasa yang diberikan. Tjiptono & Chandra (2011) menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan, sumber daya manusia,

pada tahap sebelum dikonsumsi, saat dikonsumsi dan setelah dikonsumsi untuk pembuatan keputusan pelanggan. Sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang berkualitas lebih tinggi dibandingkan para pesaing dan yang lebih tinggi daripada harapan pelanggan.

Harapan-harapan itu dibentuk oleh pengalaman dimasa lalu, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan perusahaan jasa. Setelah menerima jasa itu, pelanggan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada dibawah jasa yang diharapkan, pelanggan tidak berminat lagi terhadap penyedia jasa itu. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia jasa itu lagi (Kotler, 2009). Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2009). Kualitas layanan jasa dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa dapat mempertipis kesenjangan antara harapan dengan layanan

proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. contoh, lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf dan guru. Lebih lanjut Tjiptono, dkk (2011) menyatakan bahwa dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Karena kualitas memiliki sejumlah level: universal (sama dimanapun), kultural (tergantung sistem nilai budaya), sosial (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepercaraan), dan personal (tergantung preferensi atau selera setiap individu). Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi pengembangan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Lebih lanjut Tjiptono, dkk (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.





Parasuraman, dkk dalam Tjiptono & Chandra (2011) membagi lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan

5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Apabila dilihat dari pendekatan system , maka proses pendidikan dan pelatihan terdiri dari input (sasaran diklat) dan output (perubahan perilaku) dan faktor yang mempengaruhi proses tersebut (software dan Hardware). Perangkat lunak meliputi kurikulum, organisasi diklat, peraturan- peraturan, metode belajar mengajar, tenaga pengajar atau pelatih. Kualitas pelayanan adalah program atau strategi yang digunakan oleh BPSDM Provinsi Jambi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan terpuaskan kepada peserta Pelatihan Dasar CPNS. Hal ini maksudkan untuk memberikan kepuasan kepada peserta Latsar berkaitan dengan pemberian pelayanan yang diberikan oleh BPSDM Provinsi Jambi.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diambil oleh peneliti langsung dari sumbernya atau informan. Dalam penelitian ini pengukuran yang digunakan menggunakan pengukuran skala rating (*rating scale*) dan skala yang digunakan adalah skala Likert.

Dalam penelitian ini digunakan pernyataan dengan rentang skala penilaian sebagai berikut: Sangat tidak baik = nilai 1; Tidak baik = nilai 2; Cukup baik = nilai 3, baik = nilai 4; Sangat baik = nilai 5.

Populasi merupakan lingkup, wilayah atau tempat keberadaan dari karakteristik subjek yang diteliti dan yang akan disimpulkan nantinya (Sutja, dkk, 2017).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Peserta Latsar CPNS Provinsi Jambi tahun 2019. Sampel adalah wakil representatif yang terpilih dari populasi untuk dijadikan sumber data atau responden (Sutja, dkk, 2017). Sampel dalam penelitian ini adalah Peserta Latsar Provinsi Jambi Tahun 2019. Besarnya sampel dengan menggunakan metode pengambilan sampel menurut pendapat Slovin (Sutja, dkk, 2017) dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan menggunakan formula diatas dapat dihitung jumlah sampel, adapun jumlah sampel 66,55 dibulatkan menjadi 67 orang peserta. Dimana:  $n$  = Jumlah sampel representatif yang diperlukan;  $N$  = Jumlah populasi secara keseluruhan;  $e$  = Tingkat signifikansi (*error*) yang ditetapkan peneliti. Dalam penelitian kualitatif, peneliti dalam

mengumpul data melakukan kontak langsung dan berhubungan secara kontinyu dengan informan dan dalam *setting* yang wajar. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti secara langsung sebagai instrumen pertama dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data. Data yang diperoleh meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data informasi berasal dari informan, sedangkan data sekunder adalah data yang berupa dokumen baik dari instansi yang bersangkutan maupun kepustakaan, menghimpun dan mencatat dokumen resmi khususnya yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik analisa data kualitatif dengan jalan mengabstraksikan secara cermat setiap informasi yang diperoleh. Analisa ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang utuh dan mendalam terhadap interaksi atau konsep-konsep yang diteliti. Analisis data dilakukan berdasarkan pada pendekatan metode kualitatif yang menitikberatkan pada penelitian yang bersifat deskriptif terhadap data-data yang berasal dari hasil wawancara berstruktur dan bebas serta hasil pengamatan (observasi). Kemudian demi keabsahan data yang telah didapatkan tersebut maka dilakukan pemeriksaan keabsahan atau verifikasi, dengan kriteria yang digunakan untuk kriteria verifikasi adalah kriteria kredibilitas dengan teknik yang benar.



Analisis data dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut ; Melakukan pengumpulan data dan informasi, yang meliputi pengumpulan data primer yakni dengan kuesioner, wawancara, observasi dan data sekunder sebagai pendukung dan dasar bagi kajian pustaka, penentuan banyaknya kuesioner, dan sebaran kuesioner di wilayah penelitian.

### HASIL DAN ANALISIS

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap penyelenggaraan

Pelatihan Dasar CPNS Provinsi Jambi tahun 2019 dengan beberapa dimensi yang bisa diukur dari para informan.

Adapun dimensi tersebut yaitu: *Tangible*: adalah berupa fasilitas fisik kantor (kondisi bangunan kantor, ruang tunggu/kerja, loket pelayanan, tata ruang kantor), alat perlengkapan kerja (computer, printer dll), Kenyamanan fasilitas diklat (asrama, kelas, klinik

**Tabel 1**  
**Hasil Kuesioner Kepuasan Peserta Pelatihan**  
**Terhadap Penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS Provinsi Jambi tahun 2019**  
**Dimensi *Tangible* (berwujud)**

No.	Indikator	Penilaian					Total	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Penyediaan media pembelajaran yang Modern	-	-	-	14	53	321	4,79	Baik
2	Penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik kesehatan, dll)	-	-	-	55	12	280	4,18	Baik
3	Kenyamanan fasilitas diklat (asrama, kelas, klinik, dll)	-	-	-	53	14	282	4,20	Baik
4	Penyediaan bahan ajar/modul, dan alat tulis kantor	-	-	-	57	10	278	4,16	Baik
5	Penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat	-	-	-	56	11	279	4,16	Baik
	Rata-rata						343	4,30	Baik

**Sumber: Hasil pengolahan data primer, tahun 2020**

Dari tabel diatas menunjukkan rata-rata diperoleh nilai 4,30 menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan kepuasan peserta terhadap Dimensi *Tangible* (Berwujud) seperti asrama, ruang kelas, klinik kesehatan,

Bahan Ajar, Modul, ATK dan menu makanan adalah Baik.

Berdasarkan wawancara, Informan 1 menyatakan: “Kalau menurut saya fasilitas diklat dan fasilitas pembelajaran

*memuaskan. Untuk menu makanan cukup bervariasi. Pelayanan panitia juga baik.*

Informan 2 menyatakan : *“Kalau menurut saya penyedia pembelajaran puaslah, infocus ada, sound bagus, AC ada. Untuk fasilitas diklat seperti asrama baguslah,, kalau klinik kesehatan menurut saya tersedia hanya saat jam kerja.*

Informan 3 menyatakan *“Kalau menurut saya mengenai penyediaan dan fasilitas diklat puaslah, pembelajarannya cukup enak tapi mata ini gak sanggup karena jam pelajaran perhari sangat panjang 12 JP jadi kadang-kadang ngantuk karena dipaksa.*

Informan 4 menyatakan : *Masalah asrama Cuma air yang masih kurang karena jam pengaturan air terbatas, jadi Cuma itu sih masalahnya, yang lain oke”*

Informan 5 menyatakan : *“Kalau menurut saya mengenai penyediaan dan pasilitas diklat cukup puaslah, pembelajarannya cukup enak. Masalah asrama cuma air yang masih kurang, kalau yang lain sudah baguslah”*

Analisis kepuasan peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS Provinsi Jambi Tahun 2019 dimensi *Reliability*: yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji-janji yang diharapkan dengan tepat.

Hasil penilaian informan sebagaimana tersaji dalam tabel 2, dibawah ini :

**Tabel 2**  
**Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS**  
**Di BPSDM Provinsi Jambi - Tahun 2019**  
**Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

No.	Indikator	Penilaian					Total	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Kurikulum yang diberikan relevan dengan zaman kekinian	-	-	10	11	46	304	4,54	Baik
2	Kejelasan materi pembelajaran yang diberikan widyaiswara	-	-	-	25	42	310	4,63	Baik
3	Waktu yang disediakan widyaiswara untuk diskusi dan tanya Jawab	-	2	6	32	27	283	4,22	Baik
4	Bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran	-	1	20	37	9	255	3,80	Cukup Baik
5	Widyaiswara memberikan nilai ujian/tugas secara obyektif	-	1	7	15	44	303	4,52	Baik
6	Widyaiswara datang tepat waktu	-	-	9	17	41	300	4,48	Baik
7	Widyaiswara menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya	-	-	3	34	30	295	4,40	Baik
8	Panitia dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta	2	2	26	32	5	237	3,53	Cukup Baik
9	Panitia menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali	-	1	27	32	7	246	3,67	Cukup Baik
10	Panitia menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah	-	3	21	41	2	243	3,62	Cukup Baik
	Rata-rata							4,14	Baik

**Sumber: Hasil pengolahan data primer**

Dari penjelasan diatas berdasarkan tabel kuesioner kualitas pelayanan penyelenggaraan Latsar CPNS Provinsi Jambi Tahun 2019 dimensi *reliability* (kehandalan) mendapat nilai rata-rata 4,14, peserta menyatakan untuk dimensi ini Baik.

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

Informan 1 menyatakan “Kalau menurut saya untuk dimensi ini secara umum cukup memuaskan, untuk materi cukup baik

disampaikan, para WI juga bagus semua, semuanya menguasai materi, namun ada sedikit masukan mengenai materi penjelasan aktualisasi kayaknya waktunya kurang, kadang-kadang waktu menjelaskannya agak terburu-buru padahal itukan sangat penting bagi kami”.

Informan 2 menyatakan: “Materi yg disampaikan sangat jelas, , kalau para wi datang tepat waktu, dan para wi menguasai materi, untuk panitia dalam menangani keluhan peserta cukup memuaskan, cuman informasi tentang jadwal agar dikonfirmasi

Volume 1 Nomor 2 bulan November 2020  
 variatif, minat pelayanan panitia adanya kurang koordinasi antara panitia dengan peserta, namun secara umum cukup puas”

kepada peserta sehingga peserta tidak bingung, intinya komunikasilah diperbaiki”.

Informan 3 menyatakan “Materi cukup jelas, penilaian dari widyaiswara sangat objektif dan transparan, para wi juga datang tepat waktu dan menguasai materi, panitia sudah cepat dalam menangani keluhan, cuman masalah air yang kadang-kadang masih kurang banyak dan kurang bersih. Tapi selain itu memuaskan”

Informan 4 menyatakan “Kalau menurut saya para widyaiswara profesional semua, panitia langsung menanggapi keluhan peserta, kayak air mampet langsung ditanggapi”

Informan 5 menyatakan “Kalau menurut saya mengenai penyediaan dan fasilitas diklat cukup puaslah, pembelajarannya cukup enak. Masalah makanan yang menurut saya kurang

Analisis Kualitas Pelayanan pelatihan penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS Provinsi Jambi tahun 2019

Dimensi *Responsiveness*: yaitu keinginan untuk membantu para pemohon pelayanan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Hasil penilaian informan sebagaimana tersaji dalam tabel 3 dibawah ini :

**Kualitas Pelayanan Terhadap Penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS Di BPSDM Provinsi Jambi - Tahun 2019 Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)**

NO	Indikator	Penilaian					Total	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Panitia menginformasikan peserta tentang kepastian jadwal pelatihan	2	5	38	20	2	216	3,22	Cukup Baik
2	Panitia memberikan layanan segera/cepat bagi peserta	3	2	39	21	2	218	3,25	Cukup Baik
3	Panitia bersedia membantu peserta yang mengalami kesulitan	3	2	35	24	3	223	3,32	Cukup Baik
4	Panitia tanggap dalam merespon permintaan peserta	1	4	38	19	5	224	3,34	Cukup Baik
5	Panitia memberikan bantuan pengobatan bagi peserta yang sakit	-	4	36	22	5	229	3,41	Cukup Baik
	Rata-rata							<b>3,31</b>	Cukup Baik

Dari penjelasan diatas berdasarkan tabel kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan Latsar CPNS Provinsi Jambi Tahun 2019 dimensi *responsiveness* (ketanggapan) mendapat nilai

rata-rata 3,31 menyatakan untuk dimensi ini cukup baik.

Adapun hasil wawancara dengan peserta pelatihan sebagai responden yang berjumlah lima orang

mengenai dimensi *responsiveness* (ketanggapan) masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Informan 1 menyatakan: *“Kalau menurut saya untuk dimensi ini yang kurang adalah masalah komunikasi saja antara panitia dan peserta. Masalah perubahan jadwal juga belum lancar.. Secara umum saya menilai memuaskan”.*)

Informan 2 menyatakan: *“Kalau menurut saya ketanggapan dalam pelayanan cukup memuaskan namun untuk informasi kepastian jadwal menurut saya yang perlu diperbaiki.”.*

Informan 3 menyatakan: *“masalah jadwal yang kurang koordinasi sehingga salah pengertian antara ketua kelas dengan panitia.*

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”*

Informan 5 menyatakan: *“Untuk kurikulum bagi saya sangat bermanfaat sehingga kami tahu tentang apa itu ASN dan tugasnya dan materi menurut saya puas. Para widyaiswara juga datang tepat waktu dan sangat menguasai materi, panitia cukup tanggap dalam merespon kebutuhan peserta terutama kalau ada yang sakit”*

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa responden menilai dimensi ini cukup memuaskan. Hasil wawancara ini sesuai dengan hasil kuesioner yang telah dipaparkan diatas. Analisis kepuasan peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS Provinsi Jambi tahun 2019 dimensi *assurance*: yaitu pengetahuan dan sopan santun para pegawai pemberi pelayanan, dan kemampuannya untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada peserta pelatihan dasar CPNS Provinsi Jambi.

**Tabel 4**  
**Hasil Kuesioner**  
**Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS**  
**Di BPSDM Provinsi Jambi Tahun 2019**  
**Dimensi Assurance (jaminan)**

No.	Indikator	Penilaian					Total	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Panitia menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta	-	-	17	29	21	272	4,06	Baik
2	Panitia membuat peserta merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan	-	-	13	20	34	289	4,31	Baik
3	Panitia konsisten bersikap sopan	-	-	23	20	24	269	4,01	Baik
4	Permasalahan/keluhan peserta ditangani oleh panitia melalui Kasubbid Diklat	1	5	9	25	27	273	4,07	Baik
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh widyaiswara dalam proses pengajaran	-	-	-	26	41	309	4,61	Baik
	Rata-rata							<b>4,21</b>	<b>Baik</b>

**Sumber: Hasil pengolahan data primer, tahun 2020**

Dari penjelasan diatas berdasarkan tabel kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan Latsar CPNS Provinsi Jambi Tahun 2019 dimensi Assurance (Jaminan) mendapat nilai rata-rata 4,21 menyatakan untuk dimensi ini baik.

Adapun hasil wawancara dengan peserta pelatihan sebagai Informan yang berjumlah lima orang mengenai dimensi Assurance (Jaminan) masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Informan 1 menyatakan: *“Panitia ada memberikan motivasi.. Kami merasa aman selama mengikuti diklat. mengenai sikap panitia cukup variatif, ada yang mengamalkan nilai aneka tapi ada juga yang tidak, namun secara umum memuaskan”*.

Informan 2 menyatakan *“Panitia membuat kami merasa 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 memuaskan”*

Informan 3 menyatakan: *“Panitia ada memberikan motivasi sehingga peserta merasa percaya diri. Kami merasa aman sekali selama berada di diklat karena kami juga dijaga oleh FMD. Kalau panitia didepan kami konsisten bersikap sopan”*

Informan 4 menyatakan *“WI sering memberikan motivasi, dan saya merasa aman selama berada dilingkungan kediklatan, kalau panitia bersikap sopan menurut saya cukup konsisten, untuk waktu cukup efektif dimanfaatkan oleh*



*para widyaiswara sehingga tujuan pembelajaran tercapai”*

Informan 5 menyatakan *“Kalau menurut saya untuk dimensi ini saya merasa puas,”*

Analisis kualitas pelayanan penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS

Provinsi Jambi tahun 2019 dimensi *Empathy*: yaitu memberikan perhatian penuh terhadap para peserta atau memberikan perhatian yang tulus tanpa pamrih terhadap peserta.

Hasil penilaian informan sebagaimana tersaji dalam tabel 5 berikut ini :

**Tabel 5**  
**Hasil Kualitas Peyananan Terhadap Penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS**  
**Di BPSDM Provinsi Jambi - Tahun 2019**  
**Dimensi *Empathy* (empati)**

No	Indikator	Penilaian					Total	Rata-Rata	Ket
		1	2	3	4	5			
1	Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman	-	-	30	32	5	243	3,62	Cukup Baik
2	Kepedulian Panitia memahami kepentingan dan kesulitan peserta	-	-	9	29	29	288	4,29	Baik
3	Panitia memonitor kemajuan peserta	-	-	8	20	39	291	4,34	Baik
4	Widyaiswara bersedia membantu peserta dalam bidang akademik/mata diklat	-	-	1	28	38	275	4,10	Baik
5	Widyaiswara bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta	-	-	7	19	42	316	4,71	Baik
	Rata-rata							<b>4,21</b>	<b>Baik</b>

Dari penjelasan diatas berdasarkan tabel kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan Latsar CPNS Provinsi Jambi Tahun 2019 dimensi *Empathy* (empati) mendapat nilai rata-rata 4,21 menyatakan untuk dimensi ini adalah baik.

Adapun hasil wawancara dengan peserta pelatihan sebagai Informan yang berjumlah lima orang mengenai dimensi *Empathy*

(empati) masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Informan 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”*.

Informan 2 menyatakan *“Untuk waktu pelayanan cukup, tentang kepedulian panitia cukup namun perlu ditingkatkan ke tahap memuaskan, sedangkan untuk WI cukup kooperatif dengan peserta.”*

Informan 3 menyatakan: *“Waktu pelayanan yang diberikan cukup, panitia ada memonitor kemajuan peserta, para widyaiswara sangat bersedia membantu kesulitan peserta .*

Informan 4 menyatakan: *“Kepedulian panitia menurut saya peduli seperti memberikan support dan memonitor kemajuan peserta termasuk para widyaiswara alhamdulillah membantu kesulitan peserta dan juga bersifat terbuka dan ilmunya benar-benar ditransfer kepada peserta”*

Informan 5 menyatakan: *“Panitia ada memberikan arahan dan cerita tentang latsar sebelumnya sehingga menambah semangat dan motivasi kepada kami, kamipun merasa aman sewaktu berada di lingkungan diklat, para widyaiswarapun cukup efektif menggunakan waktu yang ada, secara umum saya menilai puaslah”.*

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Informan menilai dimensi ini baik.

Hasil Rekapitulasi kuesioner sebagaimana tertera pada tabel 6 dibawah ini :

**Tabel 6**  
**Rekapitulasi Kualitas Pelayanan**  
**Penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS di BPSDM Provinsi Jambi**

Dimensi Servqual	Rata-rata	Keterangan
<i>Tangibles</i> (berwujud)	4,30	Baik
<i>Reliability</i> (kehandalan)	4,07	Baik
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	3,31	Cukup Baik
<i>Assurance</i> (jaminan)	4,21	Baik
<i>Emphaty</i> (empati)	4,21	Baik
Jumlah	20,1	
<b>Nilai Rata-rata</b>	<b>4,02</b>	<b>Baik</b>

Dari tabel dan grafik diatas menunjukkan bahwa: Dimensi *tangibles* diperoleh nilai rata-rata 4,30, artinya penilaian dimensi ini adalah Baik. Dimensi *reliability* (kehandalan) diperoleh nilai rata-rata 4,07 artinya penilaian dimensi ini adalah Baik. Dimensi *assurance* (jaminan) diperoleh nilai

4,21, artinya penilaian dimensi ini adalah Baik. Dimensi *emphaty* (empati) diperoleh nilai 4,21 artinya dimensi ini adalah Baik. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) diperoleh nilai 3.31 artinya penilaian terhadap dimensi ini adalah cukup baik. Secara Keseluruhan Kualitas Pelayanan

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai analisis Kualitas Pelayanan penyelenggaraan LATSAR CPNS Provinsi Jambi tahun 2019 dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap dimensi *Tangibles* (berwujud),

### SARAN

Hendaknya BPSDM sebagai penyelenggara kediklatan melengkapi dan memperbaiki sarana dan prasarana lembaga kediklatan, antara lain :

1. Penyediaan atau Penambahan Fasilitas air bersih
2. Penyediaan air minum galon baik di dalam asrama maupun di dalam ruang kelas.
3. Pendingin ruangan atau AC baik di kelas maupun di asrama dapat berfungsi dengan baik sehingga menambah kelancaran dan kenyamanan dalam melaksanakan proses pembelajaran.

dimensi *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati) adalah Baik Adapun penilaian terhadap dimensi *Responsivenes* (ketanggapan) adalah Cukup Baik.

4. Pencahayaan di ruang kelas juga perlu diperbaiki
5. Perlu meningkatkan komunikasi yang efektif antara panitia dan peserta pelatihan



**DAFTAR PUSTAKA**

Kotler, Philip & Keller, KL.. (2003). *Manajemen Pemasaran: Edisi Kesepuluh*. Diterjemahkan oleh: Bob Sabran. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Philip & Keller, KL. (2009). *Manajemen Pemasaran: Edisi ke-13*. Diterjemahkan oleh: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Moleong, Lexy J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rangkuti, Freddy. (2011). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Siregar, Syofian. (2010). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutja, Akmal; dkk. (2017). *Penulisan Skripsi untuk Prodi Bimbingan Konseling*. Yogyakarta: Wahana Resolusi.

Tjiptono, Fandy; dkk.. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.