PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS PADA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI SULAWESI TENGGARA

¹Amalul Syahid

¹Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Tenggara

Email: amalul1967@gmail.com

Kendari, Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on the satisfaction of basic training participants CPNS at the Human Resources Development Agency of Southeast Sulawesi Province. The research population of all participants of the CPNS group II latsar appointment in 2020 is 40 people, carried out in October - November 2021. The survey research method, total sampling of data is 40 respondents, data collection uses a questionnaire. Research variables, service facilities, evaluation of Widyaiswara, training methods, impact of learning and knowledge for participants as well as satisfaction and changes in participant behavior. Measurement scale, Likert scale. Data analysis using SPSS program. The results of this study in general, respondents were satisfied with the services at the BPSDM of the Province of Southeast Sulawesi, on the contrary, a small proportion reported that they were still dissatisfied. The results of the linear regression test obtained the Adjusted R Square of 0.659 or 65, 9% of respondents' satisfaction level variables could be explained by independent variables and 34.1% was explained by other variables. Maximum service delivery still needs attention.

Keywords: Basic training; Human Resource Management; Satisfaction level; Service quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pelatihan dasar (Latsar) CPNS pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Tenggara. Populasi penelitian semua peserta latsar CPNS golongan II pengangkatan tahun 2020 berjumlah 40 orang, dilaksanakan pada Oktober – November 2021. Metode penelitian survey, pengambilan data secara total sampling yaitu 40 responden, pengumpulan data memakai angket. Variabel penelitian, fasilitas pelayanan, evaluasi Widyaiswara, metode pelatihan, dampak pembelajaran dan pengetahuan bagi peserta serta kepuasan dan perubahan perilaku peserta. Skala pengukuran, skala likert. Analisa data memakai program SPSS. Hasil penelitian ini secara umum responden merasa puas dengan layanan di BPSDM Provinsi Sultra, sebaliknya sebagian kecil melaporkan masih kurang puas. Hasil uji regresi linear diperoleh nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,659 atau 65,9% variabel tingkat kepuasan responden bisa dijelaskan oleh variabel bebas dan 34,1% dijelaskan oleh variabel lain. Pemberian jasa pelayanan secara maksimal masih perlu mendapatkan perhatian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Manajemen Sumberdaya Manusia; pelatihan dasar; Tingkat kepuasan

PENDAHULUAN

Salah satu bagian integral dalam manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah peningkatan kompetensi oleh sebab itu, pendidikan dan pelatihan menjadi kebutuhan dalam mendukung tercapainya proses tersebut. Oleh karenanya dibutuhkan pengelolaan dengan cara efektif serta terdapatnya koordinasi diantara para penyelenggara pendidikan dan pelatihan dengan pegawai atau panitia penyelenggara dalam penyelenggaraan Diklat tersebut sehingga menciptakan SDM yang profesional sesuai dengan kebutuhan organisasi (Wahyuni, 2021).

Untuk meningkatkan kompetensi CPNS dilakukan melalui Latsar CPNS yang dilakukan secara terintegrasi yang dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan CPNS pada sikap perilaku bela negara, pengaktualisasian nilai-nilai bawah PNS, kemampuan kompetensi teknis yang diperlukan serta peran serta kedudukan PNS dalam kerangka NKRI agar bisa menjalankan kewajiban serta kedudukannya selaku abdi warga, serta membentuk PNS berkompeten, berkulitas, yang diharapkan dapat melaksanakan kewajiban sesuai jabatannya dan bertugas dengan baik sekembalinya di instansi asal (Nugroho & Khuriyana, 2021).

Bersamaan dengan kemajuan iptek dan saintek serta arus pembaharuan, tuntutan konsumen terhadap pelayanan yang berkualitas baik terus meningkat, sehingga diperlukan ketersediaan tenaga yang profesional, berintegritas serta berdedikasi tinggi. Pelayanan publik yang maksimum menjadi tujuan penting dalam pemberian pelayanan pada masyarakat. Badan pendidikan dan pelatihan sebagai salah satu unit pelaksana dalam melaksanakan kediklatan seharusnya menyediakan alat serta infrastruktur yang mendukung penerapan aktivitas serta memberikan kepuasan pada partisipan. Dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan serta harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dilakukan lewat penyelenggaraan pelayanan dengan cara maksimal oleh organisasi dengan segala kelebihan yang dimilikinya (Baskoro, 2011).

Adapun persepsi mutu layanan (*Perceived service quality*) ialah evaluasi yang dilakukan oleh pengguna layanan kepada pemberi layanan. Menurut Parasuraman yang dikutip (Baskoro, 2011) ada beberapa unsur kualitas layanan jasa yang tidak berwujud (*intangible*): Reliability ialah pemberi layanan sanggup memberikan layanan secara memuaskan; Responsiveness, ialah pemberi layanan memberikan layanan dengan cara cepat pada penenerima layanan; Assurance, ialah menyangkut semua bagian karakter yang menyangkut integritas pemberi layanan; Empathy, ialah terdapatnya perhatian khusus yang diberikan pada pelanggan; Tangibles, mencakup alat serta infrastruktur yang dibutuhkan tersedia. Hal senada dinyatakan oleh Granroos yang dikutip (Yamin, 2012) bahwa terdapat 3 kriteria utama dalam mengenali kualitas layanan, yaitu profesionalisme dan keahlian; integritas pemberi layanan serta nama baik dan integritas.

BPSDM Prov. Sultra selaku salah satu unit pelaksana teknis memiliki kewajiban utama dan berfungsi menyiapkan aparatur ataupun pegawai yang mempunyai kompetensi. BPSDM Provinsi Sultra ialah badan yang memiliki kewajiban dalam bidang pengembangan sumber daya manusia di Provinsi Sultra, dituntut agar mempersiapkan aparatur yang sanggup bertugas serta mempunyai kompetensi managerial dalam melakukan tugas-tugasnya dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Melaksanakan survey kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode buat mengenali keberhasilan pemberian layanan dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

Dalam penyelenggaraan Latsar di BPSDM Sultra kerap kali terdapat kritik dan saran dari peserta, baik secara lisan maupun secara tertulis mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di BPSDM Prov Sultra, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut di BPSDM Prov. Sultra.

Penelitian ini bertujuan menganalisa pengaruh penyelenggaraan pelatihan terhadap kepuasan pelanggan dengan obyek kajian alumni peserta Latsar di BPSDM Prov. Sultra. Manfaat dari penelitian ini untuk memberikan informasi serta sekaligus membantu memberikan solusi pada BPSDM Provinsi Sultra sebagai institusi yang menyelenggarakan Latsar dalam memaksimalkan pelayanannya.

METODOLOGI

Dalam penelitian ini populasi adalah alumni peserta Latsar CPNS golongan II, yang terdiri atas angkatan 20, 21, 22 dan 23 (Pengangkatan tahun 2020) tiap-tiap angkatan 10 peserta, sehingga keseluruhan peserta sebesar 40 orang. Pelaksanaan pelatihan pra jabatan dari Oktober hingga dengan November 2021 di BPSDM Prov. Sultra. Metode penelitian secara survey, pengambilan sampel secara total sampling, sehingga respondennya 40 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. (Sugiyono, 2012) dikutip oleh (Nurchayyo & Riskayanto, 2018) menyatakan kuesioner adalah instrument yang digunakan oleh peneliti sebagai teknik dalam pengambilan data dalam bentuk pertanyaan tertulis dan untuk diisi oleh responden sesuai pilihannya tanpa pengaruh dari pihak lain. Kuesioner diberikan kepada peserta sehari sebelum berakhirnya kegiatan Latsar yang diawali dengan pemberian penjelasan oleh panitia atau pengendali pelatihan. Variabel kualitas pelayanan jasa pelatihan di BPSDM Provinsi Sultra merupakan variabel yang diukur dalam penelitian ini yang terdiri atas empat dimensi. Selanjutnya keempat dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam 24 pertanyaan. Variabel yang diukur dalam penelitian ini terdiri dari :

a. Variabel Independent (X), pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan BPSDM Provinsi Sultra terhadap peserta pendidikan dan pelatihan dasar (Latsar) CPNS. Adapun indikatornya antara lain :

X1 = fasilitas pelayanan, dengan indikator terdiri dari 7 pertanyaan.

X2 = evaluasi widyaiswara, dengan indikator terdiri dari 8 pertanyaan.

X3 = metode pelatihan, dengan indikator terdiri dari 4 pertanyaan

X4 = dampak pembelajaran dan pengetahuan bagi peserta, dengan indikator terdiri dari 5 pertanyaan.

b. Variabel dependent (Y) dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan peserta latsar CPNS di BPSDM Provinsi Sultra

Penelitian ini menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran, terdiri dari: Sangat Tidak Puas (STP) = 1, Tidak Puas (TP) = 2, Kurang Puas (KP) = 3, Puas (P) = 4 dan Sangat Puas (SP) = 5. Data dianalisis secara analitik memakai program SPSS versi 22, dan disajikan dalam bentuk persentase, standar deviasi dan rata-rata. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta latsar CPNS di BPSDM Prov. Sultra dipergunakan Uji regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tabel 1 tentang karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian kecil responden 25% (n=10) berjenis kelamin laki-laki dan sebagian besar 75% (n=30) perempuan, rerata (mean) umur responden adalah 28 tahun dengan standar deviasi 3,59. Umur termuda 22 tahun dan tertua 36 tahun. Umur responden mayoritas kelompok usia 25-30 tahun yaitu sebesar 57,5% (n=33), dengan jenis kelamin pada umumnya perempuan yaitu 75% (n=30). Adapun tingkat pendidikan responden, semuanya (100%) lulusan Diploma III bidang kesehatan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Peserta Latsar CPNS Golongan II Periode Oktober-November 2021 di BPSDM Prov. Sultra

	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Jenis Kelamin	40	1	2	1.75	.439
Umur Responden	40	22	36	28.13	3.596

Sumber: Pengolahan data, 2021

Dalam memberikan pelayanan para pemberi jasa layanan sikapnya sangat ditentukan oleh Pendidikan, jenis kelamin dan umurnya. Sebab apabila tingkat pendidikan tinggi, dan umur masih relative muda umumnya mereka lebih energik dan mampu untuk memberikan pelayanan dengan baik, apalagi jika pemberi layanan berasal dari kalangan kaum perempuan biasanya mereka lebih mudah direspon dalam memberikan pelayanan karena dinilai lebih ulet, teliti dan responsive sehingga memberikan rasa puas pada penerima jasa layanan. Oleh karena itu suatu pelayanan dianggap memuaskan apabila layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan penerima layanan. Adanya rasa tidak puas penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan mengindikasikan bahwa pelayanan tersebut tidak efisien atau efektif. Sehingga dalam pemberian pelayanan, mengembangkan suatu sistem layanan yang disediakan merupakan faktor yang penting

dan tidak boleh diabaikan. Hasil pengolahan data tentang distribusi tingkat kepuasan peserta latsar CPNS berdasarkan jenis layanan pada tabel 2.

Tabel 2: Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Layanan

No.	ITEM PERTANYAAN	SP 5		P 4		KP 3		TP 2		STP 1	
		N	%	n	%	N	%	n	%	n	%
I. FASILITAS PELAYANAN											
1.	Ruangan pelatihan nyaman (tenang dan ber-AC)	27	67.5	13	32.5	-	-	-	-	-	-
2.	Kapasitas ruangan sesuai dengan jumlah peserta	22	55.0	18	45.0	-	-	-	-	-	-
3.	Alat bantu pelatihan (<i>sound sistem, in focus, dll</i>) efektif	7	17.5	21	52.5	6	15.0	4	10	2	5
4.	Konsumsi memadai	7	17.5	21	52.5	8	20.0	4	10	-	-
5.	Ruangan penunjang (parkir, tempat ibadah, toilet) memadai	14	35.0	22	55.0	4	10	-	-	-	-
6.	Kemudahan didalam mencapai tempat pelatihan	19	47.5	21	52.5	-	-	-	-	-	-
7.	Kondisi kamar	13	32.5	24	60.0	3	7.5	-	-	-	-
II. EVALUASI WIDYAIWARA											
1.	Persiapan pembawa materi pelatihan	21	52.5	19	47.5	-	-	-	-	-	-
2.	Materi mampu disampaikan sesuai dengan waktu yang tersedia	22	55.0	18	45.0	-	-	-	-	-	-
3.	Pertanyaan peserta mampu dijawab	20	50.0	20	50.0	-	-	-	-	-	-
4.	Ketersediaan peralatan pelatihan yang digunakan pelatih	14	35.0	23	57.5	3	7.5	-	-	-	-
5.	Mampu melakukan komunikasi secara lisan dengan peserta	20	50.0	20	50.0	-	-	-	-	-	-
6.	Mampu melakukan penilaian secara obyektif kepada peserta	15	37.5	25	62.5	-	-	-	-	-	-
7.	Pada waktu pelatihan mampu menciptakan suasana aktif dan komunikatif	22	55.0	16	40.0	2	5	-	-	-	-
8.	Penguasaan substansi materi pelatihan	23	57.5	17	42.5	-	-	-	-	-	-
III. METODE PELATIHAN											
1.	Materi sesuai dengan metode pelatihan	21	52.5	19	47.5	-	-	-	-	-	-
2.	Peserta mampu menyerap materi dengan metode yang digunakan dalam pelatihan	12	30.0	26	65.0	2	5	-	-	-	-
3.	Peserta lebih proaktif dengan metode yang digunakan dalam pelatihan	14	35.0	24	60.0	2	5	-	-	-	-
4.	Evaluasi kemampuan dan	15	37.5	24	60.0	-	-	1	2.5	-	-

pengetahuan peserta
dilakukan sebelum pelatihan
dan sesudah pelatihan

IV. DAMPAK PEMBELAJARAN DAN PENGETAHUAN BAGI PESERTA

1. Pengetahuan dan informasi saya berkembang sebagai hasil dari pelatihan	22	55.0	18	45.0	-	-	-	-	-	-
2. Melalui program pelatihan, saya belajar tentang beberapa hukum, teori, praktik dan informasi yang saya pelajari sebelumnya tidak saya ketahui	22	55.0	18	45.0	-	-	-	-	-	-
3. Program pelatihan memberikan kesempatan untuk pertukaran informasi, pengetahuan, dan pengalaman baru di antara para peserta	26	65.0	14	35.0	-	-	-	-	-	-
4. Program pelatihan memotivasi saya dan membuat saya tertarik pada belajar lebih banyak	18	45.0	21	52.5	1	2.5	-	-	-	-
5. Program pelatihan telah membantu mengubah sikap saya terhadap topik dan area pelatihan	18	45.0	22	55.0	-	-	-	-	-	-

V. TINGKAT KEPUASAN DAN PERUBAHAN PERILAKU PESERTA

1. Program pelatihan menginspirasi saya untuk meningkatkan prestasi saya	19	47.5	21	52.5	-	-	-	-	-	-
2. Program pelatihan meningkatkan kemampuan saya untuk tampil baik di peran pekerjaan	24	60.0	16	40.0	-	-	-	-	-	-
3. Program pelatihan membantu saya mengembangkan perilaku kepemimpinan	20	50.0	20	50.0	-	-	-	-	-	-
4. Program pelatihan mengembangkan beberapa aspek perilaku saya	21	52.5	19	47.5	-	-	-	-	-	-

I. Fasilitas Pelayanan

Pada tabel 2 diketahui berdasarkan hasil evaluasi fasilitas pelayanan pada BPSDM Prov. Sultra diketahui sebesar 67,5% (n=27) responden menyatakan sangat puas dan sisanya 32,5% (n=13) menyatakan puas pada pernyataan "Ruangan pelatihan nyaman (tenang dan ber-AC)". (Malik et al., 2020) menyatakan "Untuk mewujudkan pembelajaran yang efektif pada kegiatan diklat, maka kondisi ruang belajar juga harus bersih dan nyaman, agar peserta diklat dapat merasa nyaman dalam belajar". Hasil penelitian ini diketahui bahwa para peserta diklat merasa puas mengikuti pembelajaran karena ditunjang dengan

ruang kelas yang nyaman. Pelayanan ruang belajar secara umum sudah dalam kategori baik sekali. Alat bantu pelatihan seperti *sound sistem*, *in focus*, dll efektif berfungsi dalam proses diklat, sebanyak 15% (n=6) responden kurang puas, 10% (n=4) menyatakan tidak puas dan 5% (n=2) menyatakan sangat tidak puas. Masih adanya responden yang menyatakan kurang puas pada fasilitas alat bantu pelatihan, hal ini menunjukkan bahwa layanan di BPSDM Prov. Sultra masih perlu dilakukan pembenahan. Untuk layanan makanan dan minuman di BPSDM Prov. Sultra, sebanyak 17,5% (n=7) menyatakan sangat puas, 52,5% (n=21) menyatakan puas, 20% (n=8) menyatakan kurang puas dan 10% (n=4) menyatakan tidak puas pada pernyataan "Konsumsi memadai". Menu makanan yang kurang bervariasi, dapat menimbulkan rasa bosan sehingga masih terdapat peserta latsar CPNS yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan makanan dan minuman. Selain itu ketidakpuasan tersebut dapat disebabkan oleh respon penyedia makanan dan minuman yang masih kurang tanggap dalam melayani kebutuhan makan dan minum sebagian kecil peserta latsar. (Malik et al., 2020) menyatakan dalam pelayanan konsumsi pada kegiatan diklat, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu: semua peserta diklat harus mendapatkan makanan dan minuman dalam jumlah yang cukup, memenuhi kualitas gizi, makanan yang bervariasi, penyajian makanan tepat waktu, ruang makan yang bersih dan nyaman, serta petugas bagian konsumsi sigap, sopan dalam melayani peserta. Pelayanan konsumsi yang baik akan mempengaruhi kesehatan peserta diklat. Apabila kondisi peserta diklat sehat, maka akan menunjang semangat peserta diklat untuk mengikuti kegiatan diklat. Secara umum, pelayanan konsumsi sudah dalam kategori baik sekali. Sebagian besar peserta selama kegiatan latsar CPNS golongan II menyatakan puas atas pelayanan konsumsi yang diberikan. Pada tabel 2 diketahui bahwa terhadap layanan ruangan penunjang (parkir, tempat ibadah, toilet) memadai, sebesar 35% (n=14) responden menjawab sangat puas, 55% (n=22) menjawab puas dan 10% (n=4) menjawab kurang puas. Hal ini dapat disebabkan masih terdapatnya toilet yang kurang bersih atau mengalami kerusakan, dan petugas kebersihan toilet kurang cepat merespon keluhan peserta. Toilet yang bersih, dirasakan sangat penting oleh peserta latsar dalam menunjang kenyamanan peserta mengikuti proses pembelajaran di kelas. Termasuk salah satu kebutuhan penting dalam menunjang keberhasilan latsar adalah kamar yang bersih. Dari tabel 2, diketahui sebanyak 32,5% (n=13) responden menyatakan sangat puas, 60% (n=24) menyatakan puas dan 7,5% (n=3) menyatakan kurang puas dalam layanan kondisi kamar. Hasil penelitian (Supriyono, 2018) diketahui bahwa adanya kondisi kamar yang kurang bersih telah direspon sebanyak 7,7 % peserta dengan menyatakan tidak puas terhadap layanan kondisi kamar, hal ini disebabkan karena petugas dalam memberikan respon terhadap keluhan yang dirasakan oleh peserta diklat masih kurang tanggap. (Malik et al., 2020) menyatakan jika

kondisi ruang kamar asrama bersih dan aman, peserta diklat ketika kembali ke asrama setelah mengikuti pembelajaran materi diklat di kelas akan merasa nyaman. Selain itu, adanya penggantian seprei yang rutin, tersedianya fasilitas laundry pakaian yang memadai, fasilitas yang lengkap akan mempengaruhi kualitas istirahat peserta diklat. Jika waktu istirahat berkualitas, maka peserta latsar akan lebih bersemangat untuk mengikuti pembelajaran di kelas.

II. Evaluasi Widyaiswara

(Nuraini, 2018) menyatakan Widyaiswara yang kompeten akan menunjukkan kualitasnya dalam mengelola proses pembelajaran diklat. Oleh karena itu peserta diklat akan merasa puas jika seorang Widyaiswara semakin kompeten, dan semakin berkualitas proses pembelajaran. Pada tabel 2, hasil penelitian ini diketahui sebesar 35% (n=14) responden menjawab sangat puas, 57,5% (n=23) menjawab puas dan 7,5% (n=3) menjawab kurang puas terhadap pernyataan "Pelatih dapat menggunakan peralatan pelatihan yang tersedia".

Sejalan dengan pernyataan (Nuraini, 2018) bahwa sebesar 28% responden menyatakan sangat memuaskan, 49%; 19% menjawab kurang memuaskan, dan 5% menjawab tidak memuaskan atas kualitas pelayanan tentang kesesuaian dalam penggunaan media dan metode pembelajaran. Menurut Nasrul (2009) yang dikutip (Nurlia, 2020) fasilitator merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan kegiatan pembelajaran dalam diklat, sehingga fasilitator merupakan hal yang sangat penting untuk di evaluasi. kerja sama tim fasilitator, kemampuan penggunaan media dan sarana pelatihan secara efektif, penguasaan dan pemahaman terhadap materi pelatihan, mampu berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dengan peserta, kemampuan menggunakan metode partisipatif, merupakan beberapa hal yang perlu dievaluasi.

(Malik et al., 2020) menyatakan tujuan evaluasi terhadap Widyaiswara / Fasilitator adalah untuk mengetahui tingkat kompetensinya apakah telah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan standar kompetensi yang disyaratkan. Sebab ada beberapa standar kompetensi yang harus dimiliki Widyaiswara diantaranya penguasaan materi dan kemampuannya dalam menggunakan media pembelajaran termasuk kemampuannya memotivasi peserta agar merefleksikan materi ke dalam tupoksinya.

Berdasarkan hasil evaluasi aspek kompetensi Widyaiswara/ Fasilitator dalam menyampaikan materi pembelajaran di kelas dapat diketahui secara keseluruhan berada pada kategori baik sekali. (Siregar, 2021) menyatakan dari hasil penelitiannya peserta memberikan nilai memuaskan terhadap materi yang diberikan oleh tenaga pengajar/widyaiswara. Dimana penilaian tersebut meliputi seluruh komponen yang menggambarkan tentang kompetensi fasilitator/Widyaiswara.

III. Metode Pelatihan

Hasil penelitian ini diketahui sebesar 52,5% (n=21) responden menyatakan sangat puas dan 47,5% (n=19) menyatakan puas pada pernyataan "Metode pelatihan sesuai dengan materi". Sedangkan pada pernyataan "Evaluasi kemampuan dan pengetahuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan", sebesar 37,5% (n=15) menyatakan sangat puas, 60% (n=24) menyatakan puas dan terdapat 2,5% (n=1) menyatakan tidak puas.

IV. Dampak Pembelajaran dan Pengetahuan bagi Peserta

Pada tabel 2 diketahui, sebesar 55% (n= 22) responden menyatakan sangat puas dan sisanya 45% (n=18) menyatakan puas pada pernyataan "Pengetahuan dan informasi mereka berkembang sebagai hasil dari mengikuti pelatihan". (Rohaini et al., 2019), menyatakan hal yang serupa bahwa diperoleh hasil 61,29% peserta menyatakan bahwa program pelatihan telah efektif membantu peserta dalam menerapkan pengetahuan, dan 38,71 % menyatakan cukup efektif terhadap indikator penerapan pengetahuan setelah mengikuti pelatihan. Lumbantobing (2011:24) menyatakan dalam sebuah organisasi kerja, untuk memaksimalkan pemanfaatan pengetahuan melalui pendistribusian pengetahuan kepada anggota yang membutuhkan, perlu penerapan pengetahuan (*knowledge management*) yang diikuti melalui diklat.

Tingkat Kepuasan dan Perubahan Perilaku Peserta Latsar CPNS

Hasil penelitian ini menunjukkan sebesar 60% (n=24) responden menyatakan sangat puas dan 40% (n=16) menyatakan puas pada pernyataan "Kemampuan untuk tampil baik dalam pekerjaan dapat ditingkatkan melalui program pelatihan". Penelitian (Rohaini et al., 2019) sejalan dengan hasil penelitian ini dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 77,41% responden menyatakan pelatihan telah membimbing peserta mampu melaksanakan tugas secara efektif dan sebesar 22,59% menyatakan cukup efektif.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Pada BPSDM Provinsi Sulawesi Tenggara

Untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh satu variable bebas terhadap variable terikat secara individual dapat dilakukan dengan uji statistik t (Ghozali, 2013) dikutip oleh (Nurcahyo & Riskayanto, 2018).

Tabel 3. Hasil Uji T

Model	Koefisien tidak terstandarisasi		Koefisien terstandarisasi		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.145	2.539			.451	.655
Fasilitas pelayanan (X1)	.002	.070	.003		.033	.973
Evaluasi widyaiswara (X2)	.188	.089	.345		2.112	.042
Metode pelatihan (X3)	.211	.143	.232		1.475	.149
Dampak pembelajaran (X4)	.284	.134	.336		2.118	.041

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan peserta latsar CPNS

$$Y = 1.145 + 0.002 X1 + 0.188X2 + 0.211X3 + 0.284X4$$

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa variabel fasilitas pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,655 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 0.033 berarti bahwa secara parsial tingkat kepuasan peserta latsar CPNS (Y) dipengaruhi secara positif tetapi tidak signifikan oleh fasilitas pelayanan (X1). Hasil penelitian (Loka, 2019) menjelaskan bahwa signifikansi kepuasan peserta diklat dan pengaruhnya terdapat pengaruh yang positif dan berada pada kategori kuat, koefisien determinasi sebesar 0,472 dan koefisien regresi sebesar 0,687. Berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa 47,2 % mutu layanan penyelenggaraan diklat mempengaruhi kepuasan peserta diklat, sementara sisanya 52,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian (Wahyuni, 2021) tentang pengaruh proses pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta diklat menjelaskan bahwa kepuasan peserta diklat dipengaruhi secara negative dan signifikan oleh kualitas pelayanan, dengan nilai koefisien regresi menunjukkan nilai sebesar -0,001. Bahkan hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai t hitung untuk variabel X1 (kualitas pelayanan) sebesar -0,096 dengan tingkat signifikansi 0,924.

Pada variabel evaluasi widyaiswara (X2) yang memiliki nilai signifikan sebesar $0,042 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 2.112, menunjukkan bahwa secara parsial kepuasan peserta latsar CPNS (Y) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh evaluasi widyaiswara (X2).

Putra (2012:72) yang dikutip (Nuraini, 2018) menyatakan penggunaan media dan metode pembelajaran yang sesuai menjadi indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan pada peserta diklat termasuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa berupa penampakan, sarana komunikasi dan keadaan lingkungan sekitarnya. Hasil penelitian (Nuraini, 2018) memberikan bukti empiris bahwa penggunaan media dan metode pembelajaran yang sesuai menjadi bukti dimensi *tangibles* dari kualitas pelayanan.

Hasil penelitian (Trisnaningih, 2021) menunjukkan bahwa kepuasan peserta pelatihan, secara keseluruhan sebesar 60,1%, dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh evaluasi Widyaiswara sedangkan secara parsial dipengaruhi oleh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness assurance* dan *emphaty*. Wujud *tangibles* bagi Widyaiswara adalah selalu menjaga penampilan selama proses pembelajaran berlangsung. Indikatornya antara lain: a) memiliki kelengkapan alat maupun bahan mengajar; b) berpakaian rapi; c) mempunyai kemampuan menata ruang belajar dan berpenampilan menarik.

Variabel metode pelatihan (X3) memiliki nilai signifikan sebesar $0,149 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 1.475 berarti bahwa secara parsial kepuasan peserta latsar CPNS (Y) dipengaruhi secara positif tetapi tidak signifikan oleh metode pelatihan (X3).

Pada variabel dampak pembelajaran pada peserta (X4) yang memiliki nilai t hitung sebesar 2.118 dengan signifikan sebesar $0,041 < 0,05$, menunjukkan bahwa secara parsial kepuasan peserta latsar CPNS (Y) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh dampak pembelajaran

(X4). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Wahyuni, 2021), yang memperoleh nilai besaran koefisien regresi β_2 sebesar 0,908, yang berarti bahwa kepuasan peserta diklat dipengaruhi secara positif oleh proses pembelajaran. Dengan kata lain untuk meningkatkan kepuasan peserta diklat maka proses pembelajaran perlu ditingkatkan.

Hasil Uji Statistik F

Untuk menguji apakah variable terikat (Y) secara linear berhubungan dengan variabel bebas X1, X2, X3 dan X4 maka digunakan Uji F yang berguna untuk uji signifikansi secara keseluruhan terhadap garis regresi yang diamati dan diperkirakan (Ghozali, 2018:98). Untuk menguji seberapa signifikannya kepuasan peserta latsar CPNS dipengaruhi oleh fasilitas pelayanan, evaluasi widyaiswara, metode pelatihan dan dampak pembelajaran pada peserta, maka digunakanlah uji F yang hasilnya pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	85.965	4	21.491	19.828
	Residual	37.935	35	1.084	
	Total	123.900	39		

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan peserta latsar CPNS

b. Predictors: (Constant), Dampak pembelajaran (X4), Fasilitas pelayanan (X1), Metode pelatihan (X3), Evaluasi widyaiswara (X2)

Pada tabel 4 diketahui dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung 19.828, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta latsar CPNS (Y) dipengaruhi secara positif dan signifikan secara simultan oleh fasilitas pelayanan (X1), evaluasi widyaiswara (X2), metode pelatihan (X3), dan dampak pembelajaran bagi peserta (X4).

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk memprediksi posisi variabel terikat maka digunakan analisis regresi linear berganda (Sugiyono, 2012) dikutip oleh (Nurcahyo & Riskayanto, 2018).

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Koefisien tidak terstandarisasi		Koefisien terstandarisasi	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.145	2.539		.451	.655
	Fasilitas pelayanan (X1)	.002	.070	.003	.033	.973
	Evaluasi widyaiswara (X2)	.188	.089	.345	2.112	.042
	Metode pelatihan (X3)	.211	.143	.232	1.475	.149
	Dampak pembelajaran (X4)	.284	.134	.336	2.118	.041

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan peserta latsar CPNS

Berdasarkan pada tabel 5 diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1.145 + 0.002 X_1 + 0.188X_2 + 0.211X_3 + 0.284X_4$$

Keterangan:

Y = Tingkat kepuasan peserta latsar CPNS; X1 = Fasilitas pelayanan; X2 = Evaluasi widyaiswara; X3 = Metode pelatihan; X4 = Dampak pembelajaran bagi peserta

Dari persamaan regresi linear berganda dapat diinterpretasikan bahwa :

1. Hasil nilai signifikansi sebesar 0,973 pada variabel fasilitas pelayanan dan nilai signifikan 0,149 pada variabel metode pelatihan menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Sedangkan pada variabel evaluasi widyaiswara dan dampak pembelajaran pada peserta menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki nilai signifikansi $< 0,05$. dengan nilai konstanta sebesar 1.145.
2. Nilai koefisien variabel fasilitas pelayanan 0.002 menunjukkan nilai positif, artinya pengaruh fasilitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta latsar CPNS adalah bersifat positif. Artinya bahwa tingkat kepuasan peserta latsar CPNS akan meningkat jika fasilitas pelayanan meningkat.
3. Nilai koefisien variabel evaluasi widyaiswara 0.188 menunjukkan nilai positif, artinya pengaruh evaluasi widyaiswara terhadap tingkat kepuasan peserta latsar CPNS adalah bersifat positif. Artinya bahwa tingkat kepuasan peserta latsar CPNS akan meningkat jika evaluasi widyaiswara meningkat.
4. Nilai koefisien variabel metode pelatihan 0.211 menunjukkan nilai positif, artinya pengaruh metode pelatihan terhadap tingkat kepuasan peserta latsar CPNS adalah bersifat positif. Artinya bahwa tingkat kepuasan peserta latsar CPNS akan meningkat jika metode pelatihan meningkat.
5. Nilai koefisien variabel dampak pembelajaran bagi peserta 0.284 menunjukkan nilai positif, artinya pengaruh dampak pembelajaran bagi peserta terhadap tingkat kepuasan peserta latsar CPNS adalah bersifat positif. Artinya bahwa tingkat kepuasan peserta latsar CPNS akan meningkat jika dampak pembelajaran bagi peserta meningkat.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013) dikutip oleh (Nurcahyo & Riskayanto, 2018).

Tabel 6. Hasil uji koefisien determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	.694	.659	1.041

a. Predictors: (Constant), Dampak pembelajaran (X4), Fasilitas pelayanan (X1), Metode pelatihan (X3), Evaluasi widyaiswara (X2)

Pada tabel 6 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0, 659 atau 65,9% variabel tingkat kepuasan peserta latsar CPNS dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas pelayanan (X1), evaluasi widyaiswara (X2), metode pelatihan (X3), dan dampak pembelajaran pada peserta (X4), sedangkan selebihnya dijelaskan oleh variable lain.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini secara umum para alumni peserta Latsar menyatakan merasa puas dengan layanan di BPSDM Provinsi Sultra, sebaliknya sebagian kecil menyatakan masih kurang puas. Dari hasil uji regresi linear diperoleh nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0, 659 atau 65, 9% variabel tingkat kepuasan peserta latsar CPNS golongan II pada BPSDM Provinsi Sultra, bisa dijelaskan oleh variabel fasilitas pelayanan (X1), evaluasi Widyaiswara(X2), metode pelatihan (X3), serta dampak pembelajaran pada peserta (X4). Selebihnya sebesar 34, 1%(100% - 65,9%) dijelaskan oleh variabel lain diluar variable penelitian ini. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa meskipun tingkat kepuasan Latsar CPNS sudah cukup tinggi namun pemberian jasa pelayanan secara maksimal masih perlu mendapatkan perhatian di BPSDM Provinsi Sultra, sehingga peserta Latsar CPNS sebagai penerima jasa layanan dapat memperoleh kepuasan yang maksimal.

Pelayanan yang telah dilakukan di BPSDM Prov. Sultra tetap dipertahankan dan perlu ditingkatkan kualitasnya, sehingga diharapkan tidak ada lagi peserta yang merasa tidak puas terhadap layanan yang tersedia.

REFERENSI

- Baskoro, M. E. (2011). *Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelatihan Divisi Product Quality Engineering PT.Meb Menggunakan Metode Servqual*. Universitas Indonesia.
- Loka, C. N. (2019). *Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Balai Diklat Pupr Wilayah IV Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Malik, A. J., Supriyati, Y., & Tjalla, A. (2020). Evaluasi Program Diklat Prajabatan Cpnsg Golongan I Dan li Di Pusdiklat Bmkg (Studi Evaluatif Menggunakan Model Kirkpatrick). *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 11(1), 1–15.
- Nugroho, T., & Khuriyana, E. (2021). *Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode Servqual Dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta Pada Pelaksanaan Latsar CPNS*. 2(4), 201–212.
- Nuraini, N. (2018). Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara Pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTS Angkatan Iii. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan Dan Keagamaan*, 6(1), 168–186. <https://doi.org/10.36052/Andragogi.V6i1.53>
- Nurchahyo, B., & Riskayanto, R. (2018). Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word Of Mouth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 3(1), 14.

<https://doi.org/10.29407/Nusamba.V3i1.12026>

- Nurlia, N. (2020). Evaluasi Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Kinerja Widyaiswara Dan Fasilitas Pelatihan Di BPSDM Aceh. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 23(2), 127.
<https://doi.org/10.31845/Jwk.V23i2.203>
- Rohaini, R. A., Hidayat, N., & Sutisna, E. (2019). Evaluasi Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Dalam Mendukung Terwujudnya Sumberdaya Manusia Profesional Berkarakter. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 692–699.
<https://doi.org/10.33751/Jmp.V7i1.953>
- Siregar, W. I. (2021). Evaluasi Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Secara Daring Di Puslatbang Khan Aceh. *Community Empowerment*, 6(7), 1268–1275.
- Sobari, R. N. (2014). *Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran Di Smk Averus*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Supriyono. (2018). Deskripsi Tingkat Kepuasan Dengan Tingkat Kepentingan Peserta Pelatihan Pada Pelayanan Balai Pelatihan Kesehatan Di Batam. *Jurnal Wacana Kinerja*, 21(2), 77–98.
- Trisnaningih, Y. (2021). Kualitas Layanan Widyaiswara Dan Kepuasan Peserta Pelatihan Di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(2), 71–84.
- Wahyuni, E. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Proses Pembelajaran Pada Diklat Keterampilan Khusus Politeknik Bumi AKPELNI (Studi Kasus Pada Prodi Nautika Politeknik Bumi Akpelni Semarang). *Jurnal Saintek Maritim*, 22(1), 99–108.
- Yamin, S. (2012). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia Dalam Diklat Fungsional Calon Peneliti. *Widyapenelitian*, 15(1).