

Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode Servqual dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta pada Pelaksanaan Latsar CPNS

Tantry Nugroho*, Evy Khuriyana

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, Jl. Empang Tiga Dalam No. 30 Jakarta Selatan, 12510

* tantrynugroho@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history

Received:
September 13, 2021

Revised:
September 25, 2021

Accepted:
November 13, 2021

ABSTRACT / ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kepuasan peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) bagi CPNS yang berasal dari Kabupaten Muko-Muko yang diselenggarakan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai ASN Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. Artikel ini menekankan kembali peran widya iswara dan penyelenggara dalam menjaga dan meningkatkan kualitas kegiatan Diklat khususnya menciptakan loyalitas peserta. Kepuasan peserta Diklat terhadap kualitas pelayanan diukur dengan metode *Servqual* yang meliputi 5 dimensi : (1) daya tanggap (*responsiveness*), (2) empati (*emphaty*), (3) bukti langsung (*tangibles*), (4) kehandalan (*reability*), dan (5) jaminan (*assurance*). Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner terhadap 39 peserta Latsar. Data diolah secara kuantitatif deskriptif. Dari kelima dimensi pengukuran, dua dimensi pelayanan memperoleh nilai rata-rata rendah (tidak puas) yakni *empathy* dan *tangibles*, yakni dengan nilai 4,278. Sedangkan untuk dimensi *responsiveness*, *reability* dan *assurance* mendapatkan nilai rata-rata kepuasan 4,462; 4,471 dan 4,530, artinya peserta puas terhadap pelayanan widya iswara dan penyelenggara terhadap ketiga dimensi tersebut. Terdapat fakta bahwa modul kurang membantu peserta memahami materi dan penggunaan media belajar berpengaruh dalam memahami materi. Diperlukan strategi yang masif untuk dapat memperbaiki kualitas layanan pada dimensi *empathy* dan *tangibles* agar peserta mendapatkan kepuasan, serta loyalitas peserta dan lembaga asal peserta Diklat dapat tercapai.

This study aims to measure the extent of satisfaction of the participants of Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) for CPNS from Muko-Muko District which is organized by Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai ASN Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. This article re-emphasizes the role of widya iswara and organizers in maintaining and improving the quality of education and training activities in order to create customer loyalty. Training participants' satisfaction with service quality is measured by the Servqual method which includes 5 dimensions: (1) responsiveness, (2) empathy, (3) tangible evidence, (4) reliability, and (5) assurance. The data collection technique was using a questionnaire to 39 Latsar participants. The data were processed in descriptive quantitative. Of the five dimensions of measurement, the two service dimensions obtained a low average score (dissatisfied), namely empathy and tangibles, with a value of 4.278. Meanwhile, for the dimensions of responsiveness, reliability and assurance, the average score of satisfaction was 4.462; 4,471 and 4,530, meaning that the participants were satisfied with the services of the lecturers and organizers of the three dimensions. There is a fact that the module does not help participants to understand the theory and the use of media for studying has an effect on theoretical understanding. A massive strategy is needed to be able to improve service quality on the dimensions of empathy and tangibles so the customer gets satisfaction, which is the participants and their institutions origins loyalty can be achieved.

This is an open access article under the CC-BY-SA license.



Kata Kunci: Kepuasan peserta, kualitas layanan, latsar CPNS, loyalitas peserta

Keywords: Customer satisfaction, service quality, latsar CPNS, customer loyalty

1. Pendahuluan

Penggerak utama majunya suatu bangsa dilihat dari asetnya yaitu sumber daya manusia berkualitas yang memiliki peranan penting dalam mengatur pemerintahan yaitu melaksanakan tugas pelayanan publik. Hal ini cukup krusial karena aparatur dalam kasus ini Pegawai Negeri Sipil bertatap muka langsung dengan masyarakat dalam memberikan berbagai jenis pelayanan.

Latsar CPNS dilaksanakan bertujuan untuk mengembangkan kompetensi CPNS yang dilakukan secara terintegrasi, kompetensi yang dimaksud diantaranya diukur dengan kemampuan menunjukkan sikap perilaku bela negara; mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS, kedudukan dan peran PNS dalam kerangka NKRI dan penguasaan kompetensi teknis yang dibutuhkan.

Supaya mampu melaksanakan tugas dan perannya sebagai pelayan masyarakat, membentuk PNS berkompeten, berkualitas, serta diharapkan dapat menjalankan tugas fungsi sesuai jabatannya serta bekerja dengan baik sekembalinya di instansi asal. Dalam kasus ini Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Aparatur Sipil Negara, Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi atau disingkat Pusdiklat Pegawai ASN Kemendesa PDTT.

Pelaksanaan Latsar CPNS 2019 memiliki aturan tersendiri yaitu berdasarkan Peraturan Lembaga Administrasi Negara (PerLAN) Nomor 12 Tahun 2018 tentang Latsar CPNS, disebutkan pada kurikulumnya dilaksanakan selama 511 Jam Pelatihan (JP) atau sama dengan 51 hari kerja dengan rincian 177 JP yang dilaksanakan 18 hari di tempat pelatihan, selanjutnya 320 JP (30 hari kerja) dapat dilaksanakan di instansi asal peserta, serta 14 JP (3 hari kerja) kembali dilaksanakan di tempat penyelenggaraan pelatihan.

Sedangkan bila dilihat pada PerLAN Nomor 25 Tahun 2017 mengenai Latsar CPNS Golongan III, pada kurikulum dijelaskan bahwa pembentukan karakter dilaksanakan selama 113 hari kerja atau setara dengan 1141 JP, dengan rincian 288 JP (33 JP) pembelajaran secara klasikal, dan 853 JP (80 hari) untuk aktualisasi di tempat kerja. Perbandingan antara kedua peraturan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Perbandingan PerLAN No. 25 tahun 2017 dengan No. 12 tahun 2018

Peraturan	PerLAN No.25/2017	PerLAN No.12/2018
Total Durasi Pelaksanaan (Hari)	113 Hari	51 Hari
Total Durasi Pelaksanaan (JP)	1141 JP	511 JP
Durasi On Campus	33 Hari	21 Hari
Durasi Off Campus	80 Hari	30 Hari

Ada hal menarik dari Jumlah JP pada PerLAN No.12/2018 bila disandingkan dengan PerLAN No.25/2017 yaitu pada PerLAN 2018 tersebut durasinya lebih sedikit yaitu 511 JP atau setara 51 hari kerja, dengan 21 hari dilaksanakan on campus, dan 30 hari off campus, sedangkan pada Latsar pada tahun sebelumnya yaitu 1141 JP setara dengan 113 hari kerja, yang dijabarkan menjadi 33 hari dilaksanakan on campus dan 80 hari kerja dilaksanakan off campus.

Ada beberapa hal yang melatarbelakangi berkurangnya durasi pelaksanaan Latsar CPNS tahun 2019, salah satunya adalah jumlah penerimaan CPNS formasi tahun 2018. Diketahui bahwa pemerintah membuka formasi CPNS sebanyak 238.015 kursi pada tahun 2018, total kursi tersebut dipersiapkan agar dapat memenuhi kebutuhan PNS di 76 Kementerian dan Lembaga serta 525 Pemerintah Daerah. Tahun 2018 merupakan salah satu pembukaan formasi CPNS terbesar dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Mengingat ada kewajiban CPNS harus mengikuti Latsar dalam jangka waktu maksimal 1 tahun setelah dinyatakan menjadi CPNS, dengan banyaknya peserta tersebut maka dikhawatirkan apabila tetap memakai PerLAN No.25/2017, maka banyak peserta yang tidak bisa ikut Latsar sesuai waktu yang ditetapkan.

Dengan adanya perbedaan total durasi pelaksanaan Latsar yang signifikan tersebut yaitu dari 1141 JP menjadi 511 JP, namun dengan menggunakan kurikulum dan modul yang sama, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan Latsar sesuai PerLAN No.12/2018 tersebut yakni terkait seberapa efektifkah penyelenggaraan Latsar dan bagaimana tanggapan peserta terhadap kualitas pelayanan selama Latsar.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa efektif penyelenggaraan Latsar CPNS tahun 2019 sesuai dengan PerLAN Nomor 12 tahun 2018, baik dilihat dari penyelenggaraan dan kurikulum yang ada. Tujuan penelitian ini yakni mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar kepuasan peserta Latsar CPNS Tahun 2019 terhadap kualitas layanan pendidikan melalui metode Servqual yang terdiri dari lima dimensi diantaranya dimensi tangibles, dimensi responsiveness, dimensi reliability, dimensi assurance dan dimensi empathy. Karena kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting yang akan menentukan sejauh mana para peserta dapat mengikuti kegiatan, dan seberapa besar penyerapan materi oleh peserta yang disuguhkan oleh pihak penyelenggara, sehingga peserta dapat mengamalkan nilai-nilai yang ada di Agenda 1,2 dan 3, serta juga akan menentukan keberhasilan dari penyelenggaraan Latsar tersebut.

Penelitian mengenai metode Servqual memang sudah banyak dilakukan, khususnya tema Diklat Prajabatan/ Latsar CPNS, namun penelitian yang mengambil data dari pelaksanaan Latsar di tahun 2019 dan pengambilan masalah dari kondisi PerLAN No 12/2018 tentang Latsar CPNS masih sangat sedikit, dan ini merupakan kebaruan yang ditawarkan dalam penelitian ini. Sebagai contoh penelitian terbaru diantaranya (Malik, 2020) mengevaluasi Diklat CPNS pola ANEKA menggunakan evaluasi Kirkpatrick meliputi: reaksi, belajar, perilaku dan hasil.

Hasilnya terdapat perubahan perilaku positif, peningkatan kinerja dan produktifitas. (Affiani, 2020) yang menyenggung kualitas pelayanan dari penyelenggaraan Latsar sesuai aturan PerLAN 12/2018, disebutkan bahwa didapatkan tingkat kepuasan peserta Latsar CPNS Gol II dan III tahun 2019 dipengaruhi oleh terpenuhinya harapan peserta pada variable kehandalan (Reliability) diantaranya keakuriasan, ketangkasan dan ketepatan panitia dalam memberikan pelayanan dan tentunya juga pelayanan Widya iswara. Namun dari beberapa penelitian belum terlihat dengan jelas terkait faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelaksanaan Latsar yang diharapkan oleh peserta.

Pengukuran kualitas layanan pendidikan merupakan bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelatihan. Hal ini merupakan suatu cara strategis untuk mengidentifikasi, mengenali, agar dapat diperbaiki dan ditindaklanjuti, mengenai kekurangan dan kelebihan dalam suatu program pelatihan. Hal ini sesuai dengan tujuan diadakannya evaluasi yang dijabarkan oleh (Wirawan, 2011) yaitu untuk menilai dan mengukur bagaimana pelatihan tersebut tercapai dengan mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan suatu program. Dalam jangka waktu yang lama tali ikatan hubungan antar Lembaga Diklat dengan peserta akan meningkatkan kepercayaan lembaga Diklat untuk dapat memahami apa saja harapan konsumen serta kebutuhan konsumen.

Berkaitan dengan hal tersebut, lembaga kediklatan seperti Pusdiklat Pegawai ASN Kemendesa PDTT perlu untuk selalu meningkatkan kepuasan peserta, salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan Diklat agar dapat memberi kepuasan konsumen dan meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat peserta tidak puas.

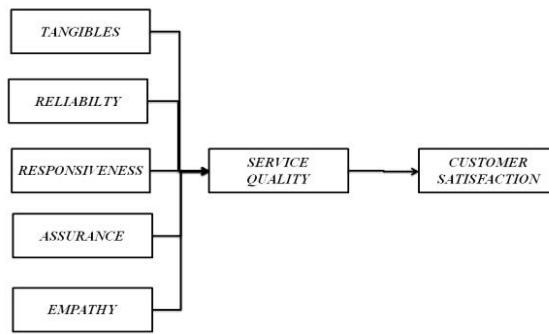
Proses Diklat adalah sebuah aktifitas yang berusaha untuk mentransfer ilmu, pengetahuan dan sikap serta keterampilan kepada peserta. Diklat masuk ke dalam kategori layanan jasa, karena para peserta mendapat manfaat dari hasil produk kegiatan kediklatan (Nuraini, 2018). Perkembangan industri jasa dalam beberapa tahun terakhir semakin pesat, sehingga menuntut masing-masing institusi penyelenggara pendidikan baik swasta maupun negeri untuk memberikan pelayanan yang terbaik (Suhendra, 2018). Semakin baik pelayanan dan yang dapat diberikan kepada peserta Diklat, akan dengan sendirinya menarik pelanggan lainnya untuk menggunakan jasa institusi penyelenggara pendidikan tersebut.

Kepuasan ialah ketiadaan perbandingan antara harapan keinginan yang dipunyai dengan unjuk kerja yang senyataanya diterima. Apabila harapan keinginan tersebut besar, sedangkan unjuk kerja yang dihasilkan hanya biasa saja, maka kepuasan tidaklah pernah tercapai. Kebalikannya, apabila unjuk kerja yang dihasilkan lebih dari yang kita harapkan, maka kepuasan tersebut pastilah meningkat (Yazid, 2008).

Kepuasan layanan dari pelanggan memegang peranan yang sangat berarti demi kenaikan citra lembaga, tercantum didalamnya lembaga/institusi penyelenggara pembelajaran (Suhendra, 2018). Secara universal, mutu jasa wajib diawali dari suatu yang dibutuhkan atau diperlukan oleh pelanggan dan berakhir pada penilaian atau anggapan pelanggan tersebut (Kotler, 2009). Oleh sebab itu, beberapa atau sebagian lembaga Diklat memberikan fokus lebih terhadap kepuasan pelanggan khususnya peserta Diklat, sehingga lembaga tersebut perlu membagikan kepuasan pelanggan lewat penyampaian produk/ jasa penyelenggaraan Diklat yang bermutu dari segala sisi, dikarenakan penilaian akreditasi suatu lembaga salah satunya berpengaruh terhadap peserta alumni Diklat.

Terkait dengan mutu maka tidak lepas dari menganalisis manajemen suatu produk atau jasa, ada bermacam tata cara serta model pengukuran mutu. Salah satu model mutu pelayanan yang sering dipakai dan dijadikan acuan dalam ilmu jasa pelayanan adalah model servqual atau Service Quality. Servqual bisa diterapkan dalam berbagai macam aspek, dengan syarat masih dalam koridor berbasis pelayanan atau jasa, tidak terkecuali yaitu lembaga Diklat. Pengukuran mutu pelayanan pada model Servqual dibentuk berdasarkan berbagai macam variabel atau item yang dirancang sedemikian rupa agar dapat mengukur harapan serta persepsi dari pelanggan atau khususnya peserta Diklat (Tjiptono, 2007). Penelitian yang dilakukan oleh Keshavez (2015) menunjukkan kalau ukuran mutu layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta dijelaskan memakai perlengkapan riset atau metode regresi linier berganda.

Pada penelitian awalnya, seperti dikemukakan Lupiyoadi (2008) melihat dan mendalami beberapa variabel pokok, yaitu: akses, kesopanan, komunikasi, realibilitas, daya tanggap, kompetensi, keamanan, kredibilitas, bukti fisik dan kemampuan memahami pelanggan. Bahkan pada pelaksanaan riset selanjutnya, sepuluh dari dimensi tersebut disaring dan disempurnakan. Untuk aspek kompetensi, kesopanan, keamanan, kredibilitas, dikelompokkan sebagai aspek jaminan (assurance). Sedangkan kemampuan memahami pelanggan, akses dan komunikasi dimasukkan sebagai empati (empathy). Secara garis besar, terdiri dari lima dimensi utama yaitu : 1. Dimensi daya tanggap atau responsiveness yang diartikan sebuah kemauan dari pemilik lembaga Diklat untuk menolong peserta dengan cara memberikan pelayanan dengan tanggap, 2. Reliabilitas atau reliability yaitu suatu kecakapan memberikan sebuah pelayanan secara tepat, cepat dan memuaskan, 3. Jaminan atau assurance, memiliki lingkup pengetahuan, kompetensi, etika sopan, dan sifat trust yang dimiliki para staf/ panitia, 4. Empati atau empathy yaitu menjalin relasi hubungan dan komunikasi secara baik, perhatian, serta dapat memahami apa saja kebutuhan pelanggan/ peserta, dan 5. Bukti fisik atau tangible yang fokus kepada sarana dan prasarana, fasilitas fisik dan sarana informasi dan komunikasi. Hubungan antar dimensi dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Keterkaitan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

2. Metodologi

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Dijelaskan bahwa metode kuantitatif yaitu metode yang berpaku terhadap pada teori positivism, biasanya dipakai untuk meneliti pada suatu maupun sebagian populasi atau sampel, data dikumpulkan dengan membuat instrument penelitian, serta data yang dianalisis bersifat statistik atau kuantitatif (Sugiyono, 2017). Sedangkan penelitian deskriptif memiliki pengertian yakni penelitian yang dilaksanakan dengan observasi, wawancara ataupun kuesioner mengenai keadaan sekarang ini dan mengenai subjek yang mau ataupun sedang diteliti (Russeffendi, 2010). Dalam penelitian ini penulis mau melihat dan menjabarkan kepuasan para peserta Latsar CPNS terhadap dimensi kualitas pelayanan, yang dinotasikan menjadi variabel (X), yang terdiri dari lima dimensi seperti yang disebutkan sebelumnya. Penulis memberikan pertanyaan penilaian terhadap widya iswara serta penilaian terhadap proses penyelenggaraan pelatihan, sehingga diharapkan dapat mewakili secara keseluruhan penilaian peserta terhadap kepuasan dimensi kualitas pelayanan pada Latsar CPNS yang diadakan oleh Pusdiklat Pegawai ASN Kemendesa PDTT.

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh peserta Latsar CPNS Angkatan 25 yang berasal dari Kabupaten Muko-Muko yang berjumlah 39 orang. Latsar CPNS ini dilaksanakan selama 51 hari kerja, yang terdiri dari program on campus selama 21 hari, dan off campus selama 30 hari. Pelaksanaan kegiatan Latsar CPNS dimulai pada tanggal 14 Oktober 2019 sampai dengan 18 Desember 2019 bertempat di Pusdiklat Pegawai ASN Kementerian Desa PDTT yang beralamat di Jalan Empang Tiga Dalam Nomor 30, Kelurahan Pejaten, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Adapun peralatan dan instrumen yang digunakan untuk mengambil sumber data primer yaitu berupa form kuesioner manual atau berbentuk kertas, yang diisi setelah evaluasi Latsar selesai dilaksanakan. Adapun pertanyaan dalam kuesioner dijabarkan menjadi beberapa subvariabel yang akan diukur, dan sub variabel tersebut dikelompokkan sesuai dengan indikator yang ingin dilihat. Penjabaran variabel dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, serta data distribusi frekuensi dan data mean pada masing-masing variabel juga ditampilkan. Penulis juga menjabarkan dan menjelaskan nilai mean pada setiap variabel menggunakan skor interval kelas. Skor nilai dari jawaban responden menggunakan skala 5 poin dari Likert, dijelaskan bahwa untuk nilai skor tertinggi yakni 5 poin dan skor terendah 1 poin. Selain itu kategori atau kelas yang digunakan adalah 2 kategori, diantaranya kategori rendah dan tinggi. Nilai batas pada kategori tinggi dan rendah disesuaikan dengan rata-rata total yaitu sebesar 4,408. Adapun pedoman penilaian skor interval dan kategori dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Indikator dan subvariabel pengukuran kualitas layanan

Indikator	Sub Variabel
Dimensi Kesigapan/ Responsiveness (X ₁)	Kemudahan menghubungi Lembaga terkait informasi pelatihan Keramahan petugas dalam melayani kebutuhan peserta Kecepatan petugas dalam merespon keluhan peserta Keramahan Widya Iswara dalam berinteraksi dengan peserta Widya Iswara memiliki kedisiplinan dan bertanggung jawab Tersedianya informasi adanya pelatihan/ undangan diberikan
Dimensi Empati/ Empathy (X ₂)	Kemampuan Widya Iswara berkomunikasi dengan peserta Ketersediaan Informasi mengenai jadwal pelaksanaan pelatihan Ketersediaan informasi mengenai peraturan pelatihan Ketersediaan informasi mengenai fasilitas peserta Ceramah MTSL membantu dalam mengikuti pelatihan Kepedulian petugas piket terhadap peserta
Dimensi Bukti Fisik/ Tangibles (X ₃)	Fisik tampilan gedung pelatihan baik Fasilitas ruangan kelas menunjang kegiatan belajar Ketersediaan toilet bersih dan air Kebersihan dan kenyamanan ruangan Coffee break/snack dan makanan berkualitas Widya Iswara dan karyawan berpakaian rapi dan sopan
Dimensi Kehandalan/ Reliability (X ₄)	Pelatihan dilaksanakan tepat waktu Mutu pelatihan baik Rangkaian materi sesuai sasaran pembelajaran Widya Iswara menguasai materi pelatihan Widya Iswara mampu dalam menyampaikan materi/presentasi Widya Iswara mampu mengelola situasi selama pelatihan Metode belajar membantu dalam mencapai sasaran pelatihan Media/ alat bantu pembelajaran memudahkan dalam mencapai sasaran pelatihan
Dimensi Jaminan/ Assurance (X ₅)	Modul yang diberikan membantu dalam pemahaman materi Peserta bisa mendapatkan materi PPT yang telah dipaparkan Peserta diberikan kesempatan bertanya pada saat pelaksanaan pembelajaran Peserta dapat bertanya setelah proses pengajaran selesai Kesediaan petugas piket melayani peserta Keamanan barang bawaan peserta di dalam kamar terjamin

Tabel 3. Skor interval dan kategori

Keterangan	Skor	Interval	Kategori
Sangat Puas	5	4,408 s/d 5,000	Tinggi
Puas	4		
Cukup	3	0 s/d 4,407	Rendah
Tidak Puas	2		
Sangat Tidak Puas	1		

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis data dilakukan berdasarkan karakteristik responden dan data kuesioner yang diberikan kepada peserta. Data yang berisi karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin dan jabatan. Analisis data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 4. Diketahui sebanyak 25 orang (64%) berjenis kelamin perempuan dan 14 orang (36%) berjenis kelamin laki-laki. Jenis kelamin yang berbeda ini akan membentuk cara pandang yang berbeda dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. Karakteristik peserta berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Laki-laki	Perempuan
Jumlah	14	25
Persentase	36%	64%

Selanjutnya analisis data peserta berdasarkan jabatan ditunjukkan oleh Tabel 5 dibawah ini. Berdasarkan Tabel 5, bisa dilihat bahwa peserta yang paling dominan yaitu peserta yang berasal dari jabatan guru sebanyak 24 orang (61,54%), peserta dari jabatan tenaga kesehatan sebanyak 14 orang (35,30%) dan yang terakhir jabatan lainnya

sebanyak 1 orang (2,56%). Jabatan yang dimiliki seseorang menunjukkan perbedaan dalam menganalisis suatu persoalan, sebagai contoh yaitu guru, mereka sudah memiliki ilmu dasar dalam menjalankan tugas pendidikan yang akan mempengaruhi kemampuan analisis peserta terhadap berbagai permasalahan seperti kualitas pelayanan.

Tabel 5.Karakteristik peserta berdasarkan jabatan

Jabatan	Guru	Tenaga Kesehatan	Lainnya
Jumlah	24	14	1
Persentase	61,54%	35,30%	2,56%

Analisis selanjutnya yakni analisis terhadap hasil kuesioner pelayanan yang diberikan kepada para peserta. Sebelum kuesioner diberikan kepada peserta, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap pertanyaan (instrumen) yang diberikan, agar hasil yang diperoleh berkualitas. Bila validitas setiap butir diuji, maka skor dari individu butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Nilai X bisa dianggap sebagai skor butir, dan nilai Y dapat dianggap sebagai skor total. Setelah didapatkan indeks validitas setiap butir, dapat terlihat jelas butir mana saja yang tidak memenuhi persyaratan yang ditinjau dari kevaliditasannya.

Hasil penelitian disesuaikan menurut proses pengujian data yang terdiri dari pengumpulan, pemilihan dan pengolahan data. Oleh karena itu, hasil penelitian sangat tergantung pada kualitas data yang akan dianalisis serta instrumen yang digunakan. Penulis memakai angket kuesioner dan perlu diuji kualitas datanya yaitu dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pelaksanaan uji validitas dalam hal ini digunakan aplikasi SPSS for Windows versi 21.0, serta diperoleh item hasil rekapitulasi uji validitas yang tertera pada beberapa tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Hasil uji validitas *responsiveness* (X1)

No	Variabel (X ₁)	R Hitung	R Table	Keterangan
1	Kemudahan menghubungi Lembaga pelatihan	0,603	0,316	Valid
2	Keramahan petugas	0,402	0,316	Valid
3	Kecepatan petugas	0,639	0,316	Valid
4	Keramahan Widya Iswara	0,533	0,316	Valid
5	Widya Iswara disiplin dan bertanggung jawab	0,558	0,316	Valid
6	Informasi adanya pelatihan/undangan	0,743	0,316	Valid

Dilihat berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan uji validitas untuk variabel Responsiveness (X1) ini disebabkan nilai R tabel (0,316) lebih kecil dari nilai R hitung.

Tabel 7. Hasil uji validitas *empathy* (X2)

No	Variabel (X ₂)	R Hitung	R Table	Keterangan
7	Kemampuan Widya Iswara berkomunikasi	0,521	0,316	Valid
8	Informasi mengenai jadwal pelaksanaan pelatihan	0,545	0,316	Valid
9	Informasi mengenai peraturan dalam pelatihan	0,551	0,316	Valid
10	Informasi mengenai fasilitas peserta	0,629	0,316	Valid
11	Ceramah MTSL yang diberikan membantu	0,577	0,316	Valid
12	Kepedulian petugas puket terhadap peserta	0,654	0,316	Valid

Dilihat berdasarkan tabel 7 diatas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan uji validitas untuk variabel Empathy (X2), ini disebabkan nilai R tabel (0,316) lebih kecil dari nilai R hitung.

Tabel 8. Hasil uji validitas tangibles (X3)

No. Item	Variabel (X ₃)	R hitung	R Table	Keterangan
13	Fisik tampilan gedung pelatihan baik	0,565	0,316	Valid
14	Fasilitas ruangan kelas menunjang kegiatan belajar mengajar	0,657	0,316	Valid
15	Ketersediaan toilet bersih dan air	0,765	0,316	Valid
16	Kebersihan dan kenyamanan ruangan	0,619	0,316	Valid
17	Coffee break/ snack dan makanan berkualitas	0,477	0,316	Valid
18	Widya Iswara dan karyawan selalu berpakaian rapi dan sopan	0,589	0,316	Valid

Dilihat berdasarkan tabel 8 diatas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan uji validitas untuk variabel Tangibles (X3), ini disebabkan nilai R tabel (0,316) lebih kecil dari nilai R hitung.

Tabel 9. Hasil uji validitas *reability* (X4)

No.	Item	Variabel (X ₄)	R hitung	R Table	Keterangan
19	Pelatihan tepat waktu	0,687	0,316		Valid
20	Mutu pelatihan	0,606	0,316		Valid
21	Rangkaian materi sesuai sasaran pembelajaran	0,697	0,316		Valid
22	Widya iswara menguasai materi pelatihan	0,734	0,316		Valid
23	Widya iswara mampu menyampaikan materi/ presentasi	0,668	0,316		Valid
24	Widya iswara mampu mengelola situasi	0,505	0,316		Valid
25	Metode belajar membantu mencapai sasaran pelatihan	0,690	0,316		Valid
26	Media/ alat bantu pembelajaran memudahkan mencapai sasaran pelatihan	0,771	0,316		Valid

Dilihat berdasarkan tabel 9 di atas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan uji validitas untuk variabel Realibility (X4), ini disebabkan nilai R tabel (0,316) lebih kecil dari nilai R hitung.

Tabel 10. Hasil uji validitas *assurance* (X5)

No.	Item	Variabel (X ₅)	R hitung	R Table	Keterangan
27	Modul membantu dalam pemahaman materi	0,613	0,316		Valid
28	Peserta mendapatkan materi PPT yang telah dipaparkan	0,651	0,316		Valid
29	Kesempatan bertanya pada pelaksanaan pembelajaran	0,517	0,316		Valid
30	Peserta bisa bertanya setelah proses pengajaran selesai	0,669	0,316		Valid
31	Kesediaan petugas piket melayani peserta	0,656	0,316		Valid
32	Keamanan barang bawaan peserta terjamin	0,602	0,316		Valid

Dilihat berdasarkan tabel 10 di atas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan uji validitas untuk variabel Assurance (X5), ini disebabkan nilai R tabel (0,316) lebih kecil dari nilai R hitung. Pengukuran terhadap validitas di kelima dimensi pelayanan yang diukur yakni responsiveness, empathy, tangibles, realibility dan assurance menunjukkan hasil valid, dibuktikan dengan diperoleh nilai R tabel lebih kecil dari nilai R hitung. Hal ini menunjukkan instrument berupa kuesioner yang diberikan kepada peserta tepat atau sesuai.

Sedangkan untuk Uji Reabilitas, uji tersebut memiliki arti tingkat kepercayaan dari hasil suatu pengukuran. Hasil pengukuran dengan reliabilitas tinggi, memiliki arti pengukuran yang dapat memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliabel). Meskipun secara teori besaran koefisien reliabilitas diantara 0,0 s/d 1,0. Uji reliabilitas ini dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi SPSS for Windows versi 21.0. Dari total 32 jenis variabel didapatkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,947, yang menunjukkan diperolehnya rekapitulasi item kuesioner hasil uji reliabilitas yang tertera pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil uji realibilitas masing-masing dimensi

Dimensi	Nilai	Keterangan
Tangibles (X1)	0,944	Reliabel
Reliability (X2)	0,945	Reliabel
Responsiveness (X3)	0,944	Reliabel
Assurance (X4)	0,944	Reliabel
Empathy (X5)	0,945	Reliabel

Hasil uji realibilitas dari beberapa variabel pada tabel 11 memberikan gambaran bahwa realibilitas kuesioner yang dipakai sebagai alat ukur termasuk ke dalam kategori korelasi yang kuat untuk masing-masing variabel tersebut. Pengujian ini menggambarkan suatu indikasi bahwa kuesioner yang dipakai cukup baik dan akurat karena masuk ke dalam korelasi tinggi serta diterima. Terlihat bahwa setiap nilai alpha mendekati nilai 1,00 maka indikator-indikator tersebut memiliki konsistensi internal yang baik dan reliabel.

Analisis data selanjutnya dilakukan terhadap kepuasan peserta terhadap 5 dimensi pelayanan. Tabel 12 berikut menunjukkan kepuasan peserta terhadap dimensi responsiveness. Pada dimensi responsiveness, seperti yang disebutkan Nugroho (2017), yang dimaksud dengan daya tanggap adalah suatu keinginan untuk membantu pelanggan dan kemauan memberikan pelayanan dengan tanggap atau cepat. Hasil analisis deskriptif menggambarkan bahwa dimensi responsiveness atau kesigapan memiliki nilai kepuasan sebesar 4,462 yang masuk ke dalam kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Data responden menggambarkan sangat puas sebesar 51%, menyatakan puas sebesar 44%, cukup puas sebesar 5%, tidak puas sebesar 0%, dan sangat tidak puas sebesar 0% atas kualitas pelayanan pada dimensi responsiveness. Nilai tertinggi ada pada kategori keramahan petugas dalam melayani kebutuhan peserta yakni 4,641 dan terendah pada kategori kemudahan menghubungi lembaga pelatihan mengenai informasi pelatihan dan kecepatan petugas dalam merespon keluhan peserta dengan nilai 4,256. Keramahan, kedisiplinan dan terbukanya informasi menjadi modal tersendiri yang harus dipertahankan oleh widya iswara dan penyelenggara untuk kegiatan Latsar kedepannya atau tahun-tahun berikutnya, agar dapat membangun loyalitas pengguna Diklat dan membangun citra Pusdiklat Pegawai ASN Kementerian Desa PDTT yang lebih baik.

Tabel 12. Kepuasan peserta terhadap dimensi *responsiveness*

No	Rating					Jumlah Nilai	Rata-Rata Nilai	Kategori
	5	4	3	2	1			
1	36%	54%	10%	0%	0%	166	4,256	R
2	64%	36%	0%	0%	0%	181	4,641	T
3	38%	49%	13%	0%	0%	166	4,256	R
4	59%	41%	0%	0%	0%	179	4,590	T
5	62%	38%	0%	0%	0%	180	4,615	T
6	46%	49%	5%	0%	0%	172	4,410	T
Rata-rata	51%	44%	5%	0%	0%	174	4,462	T

Tabel 13. Kepuasan peserta terhadap dimensi *empathy*

No	Rating					Jumlah Nilai	Rata-Rata Nilai	Kategori
	5	4	3	2	1			
7	44%	56%	0%	0%	0%	173	4,436	T
8	51%	44%	5%	0%	0%	174	4,462	T
9	28%	69%	3%	0%	0%	166	4,256	R
10	28%	59%	13%	0%	0%	162	4,154	R
11	23%	64%	13%	0%	0%	160	4,103	R
12	33%	59%	8%	0%	0%	166	4,256	R
Rata-rata	35%	59%	7%	0%	0%	167	4,278	R

Tabel 13 diatas menunjukkan dimensi empathy pada kepuasan peserta. Analisis deskriptif menggambarkan dimensi empathy atau empati mempunyai nilai 4,278 yang tergolong kategori rendah dalam memberikan kepuasan pada peserta. Terlihat peserta menyatakan sangat puas sebesar 35%, puas sebesar 59%, cukup puas sebesar 7%, tidak puas sebesar 0%, dan sangat tidak puas sebesar 0% terhadap kualitas pelayanan pada dimensi empathy. Adapun subvariabel ataupun item dengan kategori rendah diantaranya Informasi mengenai peraturan dalam pelatihan, informasi mengenai fasilitas peserta, ceramah MTSL yang diselenggarakan membantu peserta dalam memahami pembelajaran, dan kepedulian petugas piket.

Terkait dengan kepuasan empathy atau empati peserta yang rendah disebabkan kurangnya koordinasi terkait kebutuhan peserta serta kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak penyelenggara Diklat, untuk itu perlu penambahan media atau sarana informasi, misalnya seperti brosur mengenai fasilitas apa saja yang akan didapat peserta, dan dibuatkan buku saku pedoman peraturan Diklat. Adapun petugas piket perlu meningkatkan koordinasi dan lebih peduli kepada para peserta. Menurut Alaan (2016), salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dalam hal ini peserta Diklat adalah kurang pahamnya penyelenggara terhadap kebutuhan dan keinginan peserta. Sedangkan untuk ceramah MTSL perlu dikembangkan terkait metode penyampaian ceramah kepada peserta agar lebih menarik dan membantu peserta memahami pesan yang disampaikan. Namun untuk item kemampuan widya iswara berkomunikasi dan Informasi mengenai jadwal pelaksanaan pelatihan masuk ke dalam kategori tinggi yang menggambarkan kepuasan terhadap dimensi empati SDM dari Pusdiklat Pegawai ASN Kemendesa PDTT.

Tabel 14. Kepuasan peserta terhadap dimensi *tangibles*

No	Rating					Jumlah Nilai	Rata-Rata Nilai	Kategori
	5	4	3	2	1			
13	28%	56%	15%	0%	0%	161	4,128	R
14	36%	49%	15%	0%	0%	164	4,205	R
15	36%	59%	5%	0%	0%	168	4,308	R
16	31%	62%	8%	0%	0%	165	4,231	R
17	26%	69%	5%	0%	0%	164	4,205	R
18	59%	41%	0%	0%	0%	179	4,590	T
Rata-rata	36%	56%	8%	0%	0%	167	4,278	R

Tabel 14 diatas menunjukkan dimensi tangibles pada kepuasan peserta. Hasil analisis deskriptif menggambarkan bahwa dimensi tangibles atau bukti fisik mempunyai nilai 4,278 yang tergolong kategori rendah dalam memberikan rasa puas terhadap peserta. Terlihat persentase peserta menyatakan sangat puas sebesar 36%, puas sebesar 56%, cukup puas 8%, tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0% terhadap kualitas pelayanan aspek dimensi tangibles. Adapun item dengan kategori rendah diantaranya fasilitas ruangan kelas, toilet bersih dan air, kebersihan dan kenyamanan ruangan serta snack/ makanan berkualitas.

Menurut Soelasih (2004) peserta Diklat akan menuntut kemudahan kepada pemberi jasa berkenaan dengan kebutuhan yang diinginkan. Terkait dengan kepuasan tangibles/ bukti fisik peserta yang rendah dikarenakan keadaan sarana prasarana Pusdiklat Pegawai ASN Kemendesa PDTT belum cukup memadai, seperti keadaan bangunan dan ruang kelas yang sudah cukup tua, meskipun sudah dilakukan beberapa renovasi, yang akan membawa persepsi peserta merasa tidak nyaman, sedangkan untuk snack dan makanan perlu ditingkatkan kualitasnya serta lebih bervariasi dalam penyajiannya sehingga meningkatkan kepuasan peserta. Hal ini juga dirasakan Hanum (2018) disebutkan komponen evaluasi Diklat pada variabel konsumsi, akomodasi dan sarana Diklat termasuk ke dalam kategori nilai yang rendah. Namun untuk item Widya iswara dan karyawan selalu berpakaian rapi dan sopan masuk ke dalam kategori tinggi yang menggambarkan kepuasan terhadap bukti fisik SDM dari Pusdiklat Pegawai ASN Kemendesa PDTT yaitu kerapian dan kesopanan.

Tabel 15. Kepuasan peserta terhadap dimensi *reability*

No	Rating					Jumlah Nilai	Rata-Rata Nilai	Kategori
	5	4	3	2	1			
19	54%	38%	8%	0%	0%	174	4,462	T
20	56%	41%	3%	0%	0%	177	4,538	T
21	51%	44%	5%	0%	0%	174	4,462	T
22	64%	36%	0%	0%	0%	181	4,641	T
23	56%	38%	5%	0%	0%	176	4,513	T
24	41%	54%	5%	0%	0%	170	4,359	R
25	46%	51%	3%	0%	0%	173	4,436	T
26	44%	49%	8%	0%	0%	170	4,359	R
Rata-rata	52%	44%	4%	0%	0%	174	4,471	T

Tabel 15 diatas menunjukkan dimensi reliability pada kepuasan peserta. Hasil analisis menggambarkan bahwa dimensi reliability atau kehandalan mempunyai nilai kepuasan peserta 4,471 yang tergolong kategori tinggi terhadap kepuasan peserta. Terlihat peserta menyatakan sangat puas sebanyak 52%, puas sebanyak 44%, cukup puas sebanyak 4%, tidak puas sebanyak 0%, dan sangat tidak puas juga sebanyak 0% terhadap kualitas pelayanan aspek dimensi reliability. Adapun item yang termasuk kedalam kategori tinggi adalah Pelatihan tepat waktu, Mutu pelatihan, Rangkaian materi sesuai sasaran pembelajaran, Widya iswara menguasai materi pelatihan, Widya iswara mampu presentasi/menyampaikan materi dan metode belajar membantu mencapai sasaran pelatihan. Sementara untuk item yang termasuk kedalam kategori rendah adalah Widya iswara mampu mengelola situasi dan media/ alat bantu pembelajaran memudahkan mencapai sasaran pelatihan.

Sesuai dengan penelitian Hanum (2018) disebutkan bahwa komponen media pembelajaran memiliki nilai paling rendah dibandingkan komponen lainnya, dijelaskan bagaimana ketepatan penggunaan media akan mempengaruhi tingkat keberhasilan pembelajaran. Maka dari itu harapan kedepan perlu adanya peningkatan kompetensi Widya iswara terkait variasi pengelolaan media pembelajaran yang menarik seperti aplikasi media belajar berbasis teknologi, dikarenakan kebanyakan peserta Latsar tergolong generasi milennial yang terbiasa menggunakan teknologi. Sehingga untuk penyelenggaraan Latsar berikutnya Widya iswara sudah menguasai

berbagai variasi penggunaan media pembelajaran. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Diharja (2019) disebutkan bahwa kualitas widya iswara berpengaruh terhadap kepuasan peserta.

Tabel 16. Kepuasan peserta terhadap dimensi *assurance*

No	Rating					Jumlah Nilai	Rata-Rata Nilai	Kategori
	5	4	3	2	1			
27	41%	54%	5%	0%	0%	170	4,359	R
28	62%	36%	3%	0%	0%	179	4,590	T
29	54%	41%	5%	0%	0%	175	4,487	T
30	59%	41%	0%	0%	0%	179	4,590	T
31	46%	51%	3%	0%	0%	173	4,436	T
32	72%	28%	0%	0%	0%	184	4,718	T
Rata-rata	56%	42%	3%	0%	0%	177	4,530	T

Tabel 16 diatas menunjukkan dimensi assurance pada kepuasan peserta. Berdasarkan analisis deskriptif menggambarkan bahwa dimensi assurance atau jaminan memiliki nilai 4,530 tergolong kategori tinggi terhadap pemberian kepuasan peserta. Peserta menyatakan sangat puas sebanyak 56%, puas sebanyak 42%, cukup puas sebanyak 3%, tidak puas sebanyak 0%, dan sangat tidak puas sebanyak 0% terhadap kualitas pelayanan pada aspek dimensi assurance. Adapun item yang termasuk kedalam kategori tinggi adalah mendapatkan materi yang dipaparkan, kesempatan bertanya pada pelaksanaan pembelajaran, peserta bisa bertanya setelah proses pengajaran selesai, kesediaan petugas melayani peserta dan keamanan barang bawaan peserta terjamin. Sementara untuk item yang termasuk kedalam kategori rendah adalah modul membantu dalam pemahaman materi.

Perlu disesuaikan dan dikaji ulang mengenai modul dan kurikulum yang digunakan, dikarenakan berdasarkan Perkalan nomor 12 tahun 2018 tentang Latsar CPNS, pelaksanaan pembelajaran menjadi sangat singkat yaitu 21 hari on campus, dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 33 hari on campus. Dengan kurikulum dan modul yang sama namun ketersediaan waktu yang singkat menyebabkan kurang efektifnya peserta membaca dan memahami isi materi modul yang cukup banyak, sehingga peserta menyatakan ketidakpuasan. Sesuai dengan Mulyaningsih (2016) serta Jacobs, L and De Wet, C (2013) yang menyebutkan bahwa evaluasi terhadap kurikulum dan modul cukup penting untuk melihat kekurangan dari isi modul tersebut.

4. Kesimpulan & Saran

4.1. Kesimpulan

Penyelenggaraan Latsar CPNS tahun 2019 sesuai dengan PerLAN Nomor 12 tahun 2018 setelah diteliti ternyata sudah cukup efektif dengan beberapa catatan dan masukan, ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan penyelenggaraan Latsar CPNS yang diadakan oleh Pusdiklat Pegawai ASN Kemendesa PDTT yang diukur dengan menggunakan metode Servqual melalui penilaian terhadap 5 dimensi pelayanan. Kelima dimensi yang diukur mencerminkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini peserta terhadap : daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), bukti fisik (tangibles), kehandalan (reability), dan jaminan (assurance). Dari hasil penelitian diperoleh nilai kepuasan peserta secara keseluruhan dengan nilai rata-rata tinggi atau puas. Dimensi responsiveness mendapatkan nilai rata-rata kepuasan 4,462 (tinggi) artinya peserta puas dengan kesigapan atau daya tanggap baik dari para pengajar dalam hal ini widya iswara maupun penyelenggara dalam melayani peserta. Dimensi empathy dan tangibles mendapatkan nilai rata-rata rendah yakni masing-masing dengan nilai 4,278 artinya, peserta tidak puas terhadap empati dan bukti fisik dalam hal ini sarana dan prasarana selama penyelenggaraan Latsar. Sedangkan untuk dimensi reability dan jaminan (assurance) mendapatkan nilai rata-rata kepuasan 4,471 dan 4,530, hal ini menunjukkan peserta puas terhadap kehandalan para widya iswara dalam mentrasfer ilmu serta jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan penyelenggara selama pelaksanaan Latsar. Keterbaruan yang didapat dari penelitian ini yaitu hasil evaluasi service quality terhadap pelaksanaan Latsar CPNS 2019 berdasarkan PerLAN 12/2018 yang memiliki durasi yang sangat singkat dibandingkan dengan pelaksanaan Latsar tahun sebelumnya, yaitu didapatkan fakta bahwa modul kurang membantu dalam pemahaman peserta terhadap materi dan penggunaan media pembelajaran sangat dibutuhkan untuk membantu peserta memahami materi.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian ini ada dua dimensi pelayanan dalam rangka memenuhi kepuasan peserta yang masih berada pada kategori rendah, yakni pada dimensi kepedulian (empathy) dan sarana prasarana (tangibles), artinya peserta tidak puas terhadap kedua dimensi tersebut. Diperlukan langkah-langkah strategis dari Pusdiklat

Pegawai ASN Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi guna memperbaiki kedua dimensi tersebut, agar penyelenggaraan Latsar berikutnya bisa lebih baik lagi sehingga kepuasan peserta bisa terpenuhi. Dengan terpenuhinya kepuasan peserta maka akan berdampak pada sebuah citra yang diharapkan memberikan nilai tambah bagi lembaga pelatihan, serta timbulnya kepercayaan yang baik sehingga akan tumbuh pula loyalitas peserta dan lembaga asal peserta Diklat.

Masukan untuk LAN selaku instansi pembina diantaranya perlu disesuaikan mengenai kurikulum yang digunakan dan modul yang diberikan kepada peserta, dikarenakan waktu pelaksanaan yang jauh berkurang namun beban indikator keberhasilan kepada para peserta Latsar CPNS masih tetap sama.

Masukan bagi para Widyaishwara, dikarenakan para peserta Latsar ini masuk kedalam generasi Milenial yang terbiasa dengan teknologi, perlunya kita sebagai tutor mengupgrade kemampuan khususnya dalam penggunaan teknologi media pembelajaran, agar materi yang disampaikan lebih menarik dan dapat lebih mudah diserap peserta.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Kapsudiklat bapak Dr.Sumarlan dan seluruh Widyaishwara yang telah memberikan izin dan semangat kepada penulis, pihak penyelenggara yang telah membantu memperoleh data serta seluruh staff di lingkungan Pusdiklat Pegawai ASN Kemendesa PDTT.

Daftar Referensi

- Affiani, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 45-55. 11(1).
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction : Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. Jurnal Manajemen, 255-270.
- Diharja, E. S. (2019). Pengaruh Fasilitas, Pemateri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat. IQTISHADEquity, 12-24.
- Hanum, F. (2018). Evaluasi Penyelenggaraan Diklat di Kementerian Agama. Jurnal Penelitian Pendidikan dan Keagamaan, 191-200.
- Jacobs, L and De Wet, C. (2013). Evaluation of the Vocational Education Orientation Programme (VEOP) at a University in South Africa. The International Review of Research in Open and Distributed Learning, Vol 14 No 4.
- Keshavez, Y. a. (2015). The Service Quality Evaluation on Tourist Loyalty in Malaysian Hotels by the Mediating Role of Tourist Satisfaction. Mediterranean Journal of Social Sciences, Volume 6 No, 3, 680-686.
- Kotler, P. (2009). Marketing Management, Penerjemah : Herujati Purwoko, Cetakan Kesepuluh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. d. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Malik, A. S. (2020). Evaluasi Program Diklat Prajabatan CPNS Golongan I dan II Di Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Badan Meteorologi Klimatologi Dan Geofisika. Jurnal Evaluasi Pendidikan, Volume 11, Nomor 1.
- Mulyaningsih. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Kompetensi Sumber Daya Aparatur. Jurnal Administrative Reform, Vol.4 No.4.
- Nugroho, W. P. (2017). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaishwara Pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa di BDK Malang. Jurnal Pendidikan Non Formal Vol.12 No.2, 62-76.
- Nuraini. (2018). Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaishwara Pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III. Andragogi Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan, 168-186.
- Russeffendi, E. (2010). Dasar-dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non-Eksakta Lainnya. Bandung: Tarsito.
- Soelasih, Y. (2004). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel X di Jakarta. Telaah Bisnis Vol.4 No.2.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Suhendra, N. d. (2018). Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. Indonesian Journal of Primary Education, 71-75.
- Tjiptono, F. (2007). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wirawan. (2011). Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi, Contoh Aplikasi Evaluasi Program : Pengembangan Sumber Daya Manusia Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Tes. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yazid. (2008). Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi. Yogyakarta: EKONISIA Fakultas Ekonomi UIII.

[Halaman ini sengaja dikosongkan]