

Persepsi Alumni Peserta Pelatihan Terhadap Kemudahan dan Manfaat Penggunaan Layanan Sistem Informasi Pelatihan "Si Pelamar" Bapelkes Mataram Tahun 2022

Arif Rahman^{a,1,*},

^aBapelkes Mataram, Jl. Gora 2 No.2, Selagalas, Kec. Sandubaya, Kota Mataram, Nusa Tenggara Bar. 83237

¹ rifombojooke@gmail.com *;

ARTICLE INFO

ABSTRACT / ABSTRAK

Article history

Received:

Revised:

Accepted:

Pertengahan tahun 2022 Bapelkes Mataram mulai mengelola pelayanan informasi dengan membangun sistem informasi pelatihan berbasis website yang diberi nama SIPELAMAR atau Sistem informasi pelatihan Bapelkes Mataram dengan tujuan agar peserta mengetahui apa saja jenis pelatihan yang ingin diikuti di Bapelkes Mataram. Laporan Bapelkes Mataram tahun 2022, menyebutkan banyak pelatihan teknis, yang diselenggarakan tidak hanya dilaksanakan secara full daring, namun juga dengan metode blended seperti pelatihan deteksi dini kanker payudara dan kanker serviks, pelatihan MTBS dan gibur dan lainnya. Sehingga, tujuan penelitian ini adalah mengetahui persepsi alumni peserta pelatihan terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar" Bapelkes Mataram. Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan mixed methods atau metode penelitian campuran yang merupakan suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan 58 responden menyatakan bahwa proses pelatihan menggunakan layanan "sipelamar" mudah dan bermanfaat. Sementara itu hasil kualitatif terkait persepsi peserta pelatihan tentang kemudahan dan manfaat "sipelamar" dapat dikategorikan dalam tiga hal, yaitu keandalan, daya tanggap serta Jaminan waktu. Sehingga disimpulkan bahwa penggunaan "sipelamar" Bapelkes Mataram mudah dilaksanakan.

In mid-2022, Bapelkes Mataram began to manage information services by building a website-based training information system called SIPELAMAR or Bapelkes Mataram training information system with the aim of knowing what types of training they want to follow at Bapelkes Mataram. The 2022 Mataram Bapelkes report states that many technical trainings, which are held, are not only carried out fully online but also with blended methods such as early detection training for breast cancer and cervical cancer, MTBS, qizi buruk training, and others. Thus, the purpose of this study is to determine the perception of trainee alumni on the ease and benefits of using the training information system service "Sipelamar" Bapelkes Mataram. This research method uses a mixed methods approach or mixed research method, which is a research step that combines two research approaches: quantitative and qualitative. The results of the study showed 58 respondents stated that the training process using the services of "applicants" was easy and useful. qualitative results related to trainees' perceptions of the convenience and benefits of "applicants" can be categorized into three things, namely reliability, responsiveness and time guarantee. Therefore, we conclude that the use of "Sipelamar" Bapelkes Mataram is easy to implement.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



Kata Kunci: Sistem Informasi Pelatihan, Kemudahan dan Manfaat, Peserta Pelatihan _

Keywords: Training Information System, Ease and Benefits, Trainees

1. Pendahuluan

Balai Pelatihan Kesehatan Mataram Kementerian Kesehatan Republik Indonesia atau yang disingkat Bapelkes Mataram melalui Permenkes No. 29 Tahun 2021 resmi menjadi UPT Bidang Kesehatan di lingkungan Kementerian Kesehatan RI. Bapelkes Mataram sebagai pelaksana Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Tenaga Kesehatan, mempunyai tugas melaksanakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia Kesehatan, guna mempercepat peningkatan jumlah tenaga kesehatan yang bermutu. Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Kesehatan RI bertanggung jawab kepada Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Bapelkes mataram

mempunyai tugas pokok melaksanakan pelatihan di bidang kesehatan bagi tenaga kesehatan dan masyarakat, serta pelayanan informasi pelatihan sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Sebelum bergabung dengan kementerian Kesehatan RI Bapelkes Mataram merupakan UPT Dinas Kesehatan Provinsi NTB. Proses penyelenggaraan pelatihan saat itu masih terlaksana secara manual, dengan menggunakan data-data berupa lembar formulir untuk mencatat peserta yang akan mengikuti pelatihan, Hal tersebut dinilai kurang efektif karena membutuhkan waktu yang lama untuk proses pencarian data peserta. Sehingga Bapelkes Mataram pada pertengahan tahun 2022 mulai mengelola pelayanan informasi dengan membangun sistem informasi pelatihan berbasis website yang diberi nama SIPELAMAR atau Sistem Informasi Pelatihan Bapelkes Mataram.

Tujuan dibuatnya wadah sipelamar ini agar peserta dapat mengetahui apa saja jenis pelatihan yang ingin diikuti di Bapelkes Mataram. Saat mengakses aplikasi sipelamar, peserta harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu, setelah itu memilih jenis pelatihan yang akan diikuti melalui aplikasi SIPELAMAR Tersebut. Peserta yang mendaftar merupakan peserta yang telah melakukan registrasi dari sistem informasi ini. Setelah itu, peserta akan diseleksi sesuai kriteria pelatihan dan akan mendapatkan konfirmasi melalui WA atau email dari penyelenggara pelatihan Bapelkes Mataram.

Laporan Bapelkes Mataram tahun 2022, menyebutkan banyak pelatihan teknis, yang diselenggarakan tidak hanya dilaksanakan secara full daring, namun juga dengan metode blended seperti pelatihan deteksi dini kanker payudara dan kanker serviks, pelatihan MTBS dan gizi buruk, pelayanan sistem informasi pelatihan PMBA, pelatihan SDIDTK, pelatihan perkesmas, pelatihan pandu PTM, pelatihan lab TB TCM, pelatihan investigasi KLB one health, pelatihan pengelolaan limbah cair, pelatihan lab pcr covid dan pelatihan pencegahan dan penatalaksanaan gizi buruk. Sasaran dari penyelenggaraan pelatihan di Bapelkes Mataram adalah ASN dan non ASN yang berasal dari wilayah NTT, NTB dan Bali dengan peserta perempuan sebanyak 1159 orang (70,4%) dan laki-laki 486 orang (29,6%). Dari semua pelatihan tersebut peserta wajib memiliki akun dan mendaftar melalui sipelamar.

Saat dibawah UPT Dinas Kesehatan Provinsi NTB, banyak kendala pada proses kegiatan pendidikan dan pelatihan, disebabkan karena seluruh pelayanan masih menggunakan pola manual. Kendala yang dihadapi diantaranya adalah proses pendaftaran peserta pelatihan yaitu calon peserta dihubungi melalui proses surat menyurat ke Puskesmas atau Dinkes Kabupaten, Hal tersebut terasa kurang efisien serta dalam penyampaian informasi pelatihan terbatas dan tidak menyeluruh. sehingga dengan adanya sistem informasi pelatihan bapelkes mataram atau sipelamar, maka permasalahan tersebut dapat diatasi. Brynjolfsson and McAfee, (2014) mendefinisikan bahwa proses digitalisasi merupakan penerapan teknologi digital yang cepat serta berkelanjutan untuk mengotomatiskan proses bisnis dan meningkatkan kinerja organisasi. Sehingga, dengan adanya Website sipelamar Bapelkes Mataram ini diharapkan mampu mendukung pelaksanaan proses pelatihan yang efektif mulai dari proses pendaftaran hingga evaluasi penyelenggaraan pelatihan. Banyak kegiatan yang membutuhkan aplikasi pengolah data kegiatan, mulai dari pendaftaran kegiatan, penyeleksi data kegiatan serta mendapatkan e-sertifikat secara mudah setelah mengikuti pelatihan. Rantung, (et al. 2019) tentang sistem informasi diklat berbasis web, menyatakan bahwa, bahwa sistem informasi diklat berbasis web dapat membantu dalam proses pendaftaran, pembagian materi diklat dan pelayanan informasi diklat. Sementara itu, Penelitian dilakukan oleh Prabowo (2015) yang berjudul Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMA Negeri 1 Ngemplak Kabupaten Boyolali dengan menggunakan metode waterfall dengan tahapan analisis, desain, coding dan testing, didapatkan hasil bahwa kegiatan tersebut memberikan informasi secara luas dan bisa mempermudah proses pendaftaran online. Lebih lanjut menurut Abidin (2016) menyebutkan bahwa dengan adanya inovasi pada Teknologi Informasi dan Komunikasi, maka orang dengan cepat dapat belajar, dan penyampaian informasi menjadi lebih mudah. Menurut Sofyandi (2008) pelatihan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien. Dengan mengadakan pelatihan terhadap karyawan di suatu perusahaan, maka dapat meningkatkan pengetahuan serta keterampilannya dalam menggunakan sistem khususnya berkaitan dengan penyajian informasi akuntansi di perusahaan

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti menganggap keterlibatan peserta pelatihan dalam pengembangan sistem informasi pelatihan di Bapelkes Mataram, merupakan suatu hal yang menarik untuk diteliti. peneliti ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana tanggapan peserta pelatihan terhadap sistem informasi pelatihan yang dilaksanakan oleh Bapelkes Mataram sebagai penyelenggara pelatihan. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi alumni peserta pelatihan terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi peserta pelatihan yang telah mengikuti pelatihan di Bapelkes Mataram terhadap penggunaan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram serta apakah aplikasi sipelamar memberikan manfaat dan kemudahan dalam mendukung sistem pelatihan yang diselenggarakan oleh Bapelkes Mataram.

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan sistem informasi pelatihan bapelkes mataram, serta dapat memperkaya pengetahuan dan pengalaman dalam pemanfaatan media untuk penyelenggaraan pelatihan serta pemanfaatan teknologi internet dalam layanan Sistem Informasi Pelatihan.

2. Metodologi

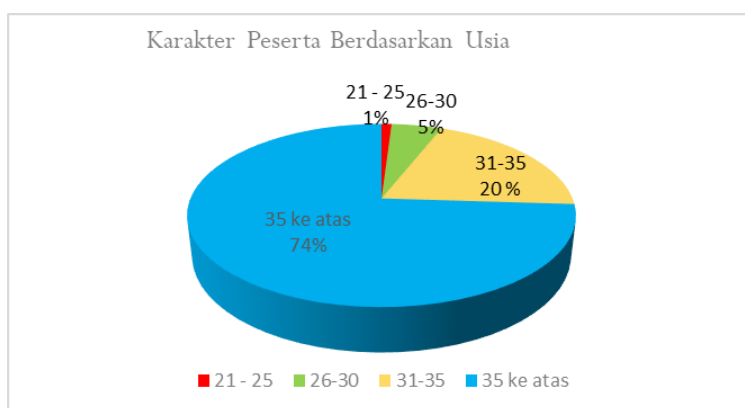
Penelitian ini menggunakan metode pendekatan mixed methods. Menurut Creswell (2010 dalam Ningsih & Arief 2021) menyatakan bahwa penelitian campuran adalah penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Adapun Subjek penelitian ini berjumlah 100 orang, mereka adalah alumni peserta pelatihan yang pernah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Bapelkes Mataram, peserta tergabung dalam grup WA pelatihan. Proses pengumpulan data kualitatif dilakukan setelah analisis data kuantitatif dengan teknik purposive sampel yaitu memilih sampel dari populasi yang dilakukan secara tidak acak dan didasarkan dalam suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Moleong, 2004).

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner melalui google formulir untuk mengetahui apakah aplikasi sipelamar memberikan manfaat dan kemudahan dalam mendukung sistem pelatihan yang diselenggarakan oleh Bapelkes Mataram. Data-data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif, berupa deskriptif persentase yang menunjukkan tingkat persepsi. Selanjutnya data yang dihasilkan disajikan dalam bentuk statistik sebagai data kuantitatif. Semantara itu, pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam kepada 3 orang informan yang merupakan alumni pelatihan, data kualitatif juga dikumpulkan melalui lembar observasi yang disebar dalam google form berupa pernyataan alumni peserta pelatihan. Hasil data wawancara mendalam dikumpulkan berupa rekaman dalam voice recorder. Untuk memudahkan pengolahan data, maka rekaman serta hasil observasi diubah menjadi bentuk transkrip. Data tersebut kemudian dibaca berulang-ulang, dipelajari, kemudian mengidentifikasi bagian terkecil temua data yang memiliki makna dan membuat pengkodean. Selanjutnya, peneliti melakukan kategorisasi data. Hasil dari interpretasi, dianalisis berdasarkan konsep-konsep atau teori-teori yang digunakan. Setelah dilakukan analisis data, maka penyajian data dilakukan dalam bentuk naratif dengan kutipan dari informan (kuotasi) untuk mengetahui Bagaimana persepsi peserta pelatihan yang telah mengikuti pelatihan di Bapelkes Mataram terhadap penggunaan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Grafik 1. Gambaran Usia Responden



Berdasarkan Tabel 1. Dari 100 jumlah responden, diketahui Jumlah responden terbanyak berada pada rentan usai 35 tahun ke atas dengan jumlah 74 % ini menunjukkan bahwa responden di area penelitian ini umumnya masih berusia muda dan produktif. Menurut Slamet (1975 dalam Nurul Huda, 2010) menyatakan bahwa usia mempengaruhi kemampuan individu didalam mengembangkan potensi dirinya dalam belajar. Phau dan Baird (2008) mengemukakan antara prilaku ketidakpuasan dan usia bernilai positif dimana konsumen yang berumur 40 tahun keatas lebih cenderung tidak puas daripada yang lebih muda. Pernyataan ini didukung oleh Ngai et al. (2006) yang mengemukakan bahwa hubungan signifikan antara umur dan prilaku ketidakpuasan. Seorang yang relatif muda dan masih produktif akan

memiliki tingkat kecepatan yang lebih baik di dalam belajar dibandingkan dengan seorang yang sudah lanjut usia. Usia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan kerja dan kinerja. Seseorang akan mengalami peningkatan kemampuan kerja seiring dengan meningkatnya usia, akan tetapi selanjutnya akan mengalami penurunan kemampuan kerja pada titik umur tertentu. Berdasarkan hal tersebut maka dikenal adanya umur produktif dan umur nonproduktif.

3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

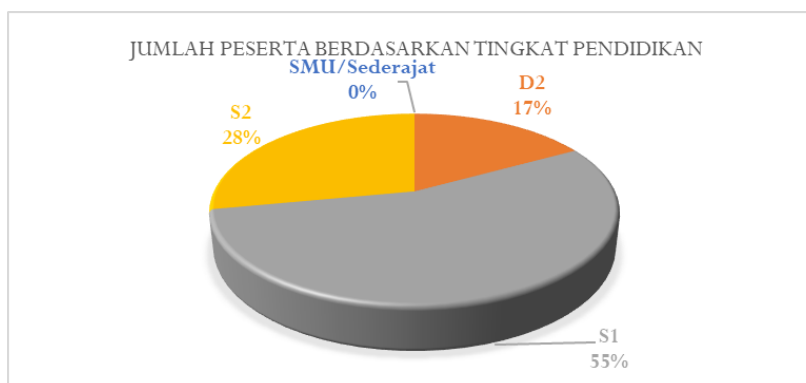
Grafik 2. Gambaran Jenis Kelamin Responden



Berdasarkan grafik 2. Dari 100 responden Jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari laki – laki, yaitu 67 %. Berdasarkan Kapitasi Selekt Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan terbitan Salemba Empat, bahwa jenis kelamin merupakan faktor prediposisi yang mempengaruhi perilaku, dimana pria memiliki tuntutan yang lebih besar sehingga cenderung merasa tidak puas dibandingkan wanita (Budiman, 2014). senada dengan hal tersebut, Notoatmodjo (2012) menyatakan, selain, umur, tingkat pendidikan, masa kerja, dan status perkawinan, Salah satu faktor individual yang mempengaruhi kinerja adalah karakteristik jenis kelamin. Karena itu, penelitian ini menggambarkan bahwa jenis kelamin wanita merupakan responden terbanyak, hal ini karena keinginan mereka untuk mengikuti berbagai pelatihan sangat tinggi.

3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

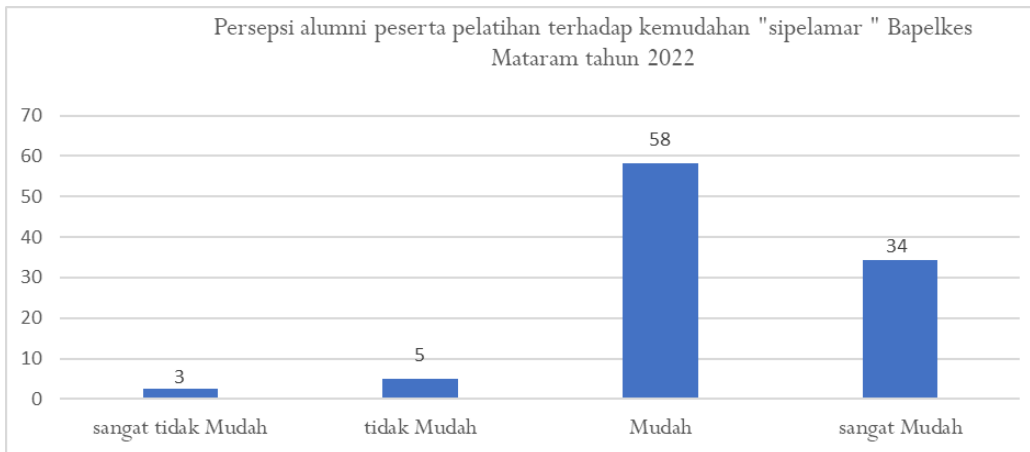
Grafik 3. Gambaran Pendidikan terakhir Responden



Berdasarkan data grafik 2, dari 100 responden Jumlah responden berpendidikan setingkat S1 yaitu 55 % Sementara, Tingkat pendidikan S2 mencapai 28 %, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden di area penelitian ini memiliki pendidikan yang cukup tinggi.

3.4. Persepsi alumni peserta pelatihan terhadap kemudahan penggunaan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram tahun 2022

Grafik 4. Grafik Persepsi alumni peserta pelatihan terhadap kemudahan penggunaan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram tahun 2022



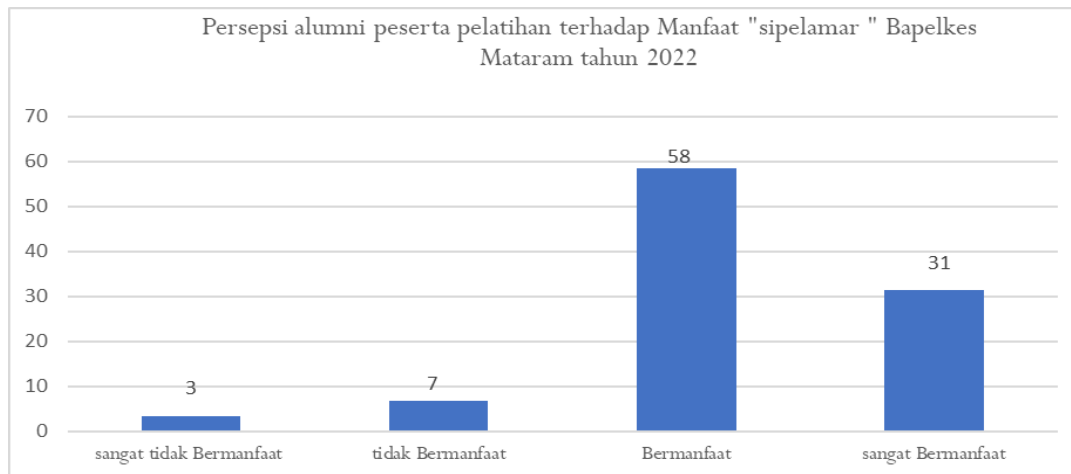
Berdasarkan Grafik 4. Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden, 58 % responden menyatakan mudah menggunakan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram, saat melaksanakan proses pelatihan. Untuk meningkatkan pelayanan dalam penyelenggaraan pelatihan, Bapelkes Mataram menggunakan website sipelamar guna memudahkan peserta dalam mengakses serta melakukan pendaftaran pada pelatihan kesehatan yang diinginkan. Selain itu, peserta dapat mengakses data sampai mendapatkan informasi pelatihan yang diinginkan seperti pelatihan manajemen, pelatihan teknik atau pelatihan fungsional.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa menggunakan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram, lebih mudah dan efektif dibandingkan dengan menggunakan sistem manual. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Murdick (et.al,1997) bahwa Penggunaan layanan sistem informasi pelatihan memiliki sejumlah kemudahan dan manfaat yang signifikan, baik bagi penyelenggara pelatihan, peserta pelatihan, maupun pihak-pihak terkait. Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Hal senada disampaikan oleh Rahmawati (2004) bahwa teknologi memainkan peran utama, bersama dengan proses dan sumber daya manusia. Sementara itu, Iqbaria (1994) menyatakan bahwa TI digunakan bukan mutlak karena adanya tekanan sosial, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan TI bukan karena adanya unsur tekanan, tetapi karena memang mudah digunakan, begitu juga Goodwin (1987); Silver (1988); dalam Adam.et.al (1992), intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (user) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi maka akan memudahkan pengguna dalam menjalankan tugas-tugas khususnya yang berkaitan dengan sistem informasi dari penyelenggara pelatihan agar informasi yang dihasilkan akan lebih akurat, sehingga penggunaan sistem informasi pelatihan tersebut dapat berjalan secara efektif.

Berdasarkan hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam menggunakan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram pada saat penyelenggaraan pelatihan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) peserta maupun penyelenggara pelatihan pada proses pelatihan yang diselenggarakan oleh Bapelkes Mataram, seperti masalah pencatatan data peserta, jadwal pelatihan serta evaluasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dan cenderung memakan waktu. Maka, dengan menggunakan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram masalah – masalah tersebut dapat diminimalisir kesalahannya dan mudah dilaksanakan.

3.5. Persepsi alumni peserta pelatihan terhadap manfaat penggunaan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram tahun 2022

Grafik 5. Persepsi alumni peserta pelatihan terhadap manfaat penggunaan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram tahun 2022



Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden, 58 responden menyatakan bahwa penggunaan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram, Bermanfaat saat melaksanakan proses pelatihan. Peningkatan mutu sumberdaya manusia dalam pelatihan. sangat penting, sehingga penggunaan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram, memiliki berbagai manfaat untuk berbagai pihak, baik itu peserta pelatihan, penyelenggara pelatihan, maupun bagi institusi Bapelkes sendiri. Bagi peserta pelatihan, website sipelamar memberikan manfaat seperti melihat kemajuan peserta, mengakses materi pelatihan, dan mengevaluasi hasil pelatihan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram, Bermanfaat saat melaksanakan proses pelatihan.

Menurut Aji (2016) menyampaikan bahwa melalui pemanfaatan aplikasi berbasis web, aplikasi seluler, chatbot, dan berbagai solusi teknologi lainnya, pelayanan publik menjadi lebih mudah diakses dan cepat dalam merespon kebutuhan masyarakat. Sementara itu, Sudaryono (2005) menyampaikan bahwa teknologi digunakan sebagai alat bantu dalam pembuatan keputusan dalam berbagai fungsi maupun peringkat manajerial. Hal ini menjadi semakin bermanfaat bagi pengguna informasi karena dengan memanfaatkan kemampuan teknologi dapat mengurangi adanya ketidakpastian. Adam. et.al (1992) mendefinisikan kemanfaatan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Sehingga, setiap pelatihan diharapkan untuk memperbaiki performansi karyawan pada suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya (Gomes, 2003). Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari sistem informasi pelatihan "sipelamar" Bapelkes Mataram membantu penyelenggaraan pelatihan yang efektif dan mampu menghasilkan kualitas informasi yang baik.

3.6. Hasil Data Kualitatif

Pada data kualitatif hasil wawancara dengan informan pengguna sipelamar Bapelkes Mataram, maka didapatkan tiga kategori terkait persepsi alumni peserta pelatihan terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar " Bapelkes Mataram tahun 2022, yaitu :

a. Keandalan

Pengguna layanan sipelamar mempersepsikan bahwa Bapelkes Mataram memiliki keandalan dalam memberikan pelayanan terhadap suatu kegiatan pelatihan. Bapelkes Mataram menyediakan aplikasi sipelamar guna memberikan kemudahan bagi peserta untuk mendapatkan informasi terkait pelatihan yang diikuti. Untuk mendukung proses login serta tutorial penggunaan sipelamar,

panitia terlebih dahulu membuat video tutorial yang kemudian dikirimkan melalui WA grup peserta pelatihan. Hal ini tergambar pada ungkapan peserta sebagai berikut:

... selanjutnya setelah itu ada penjelasannya sih di bawah ada penjelasannya eee diberikan tutorial dulu ada yang diberikan kesempatan panitia di WA grup sampai begitu mengikuti tutorial ada hal-hal tersebut sudah jelas itu melalui video berapa menit ... (ana)

...begitu saya akses wilayah atau linknya si pelamar itu sangat cepat dan juga menguploadkan berkas-berkasnya juga berjalan dengan lancar ling-ling juga yang diterapkannya ke ada di tunjuknya itu sangat jelas di sini aplikasi si pelamar.. (kadek suarna)

Keandalan pada mutu pelayanan merupakan aspek penting untuk memastikan bahwa pelatihan yang diselenggarakan oleh Bapelkes Mataram dapat memenuhi harapan peserta secara berkelanjutan. Dengan proses yang andal, organisasi dapat mengurangi waktu dan sumber daya yang terbuang akibat masalah atau ketidakpastian.

Keandalan pada mutu pelayanan merujuk pada kemampuan suatu organisasi atau penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Keandalan ini sangat penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan mempertahankan reputasi organisasi. Sistem informasi pelatihan dapat mendukung pelatihan jarak jauh, yang semakin penting dalam lingkungan digital saat ini.

2) Daya Tanggap

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan pengguna sipelamar Bapelkes Mataram, mempersepsikan bahwa Bapelkes Mataram memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap suatu kegiatan pelatihan. Daya tanggap yang dimaksud adalah responsif dari admin sipelamar, seperti kebutuhan sertifikat atau tanggapan terhadap pertanyaan dari peserta. peserta pelatihan mengharapkan agar admin dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan harus siap untuk menanggapi masalah atau keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif. hal ini seperti yang terungkap sebagai berikut:

Sistem informasinya sudah bagus, namun admin harus lebih tanggap dan konsekuen dalam memberikan pelayanan. Apalagi pelayanan dalam jumlah peserta yg besar (Pancawati Ariami)

sipelamar cukup mudah digunakan dan bermanfaat untuk mengetahui jenis pelatihan yang dijadwalkan oleh Bapelkes. Namun belum familiar untuk semua kalangan dan belum dikenal semua orang yang membutuhkan pelatihan. Kadangkala ditemui kesulitan untuk masuk ke akun Si Pelamar. Saran saya agar lebih dimantapkan lagi dan dimungkinkan untuk membuka akses diskusi atau komunikasi dua arah (Raudhatul Ilmi)

... kendala kita apa, mungkin bukan di aplikasinya Pak, karena kebetulan status kepegawaian kami ini kan masih honorer atau sukarela Jadi pas penginputan data beberapa data yang kita masukkan itu ada hambatan terhadap ketentuan di sana, itu yang masukkan nih untuk pegawai PNS, hambatannya di sana, ... (Kadek)

Daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi, produk, atau layanan untuk merespon perubahan, tantangan, atau permasalahan yang mungkin muncul dengan cara yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan atau pemangku kepentingan. Daya tanggap pada mutu mencerminkan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, meningkatkan kualitas, dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efektif.

3) Jaminan

Kategori berikutnya berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan pengguna sipelamar Bapelkes Mataram adalah jaminan. Peserta pelatihan menyatakan bahwa rentan waktu mendapatkan sertifikat pelatihan perlu diperbaiki sehingga ada jaminan untuk mendapatkan pelayanan yang memenuhi standar, hal ini tergambar dari pernyataan peserta sebagai berikut:

Sangat Bermanfaat, Namun Usahakan E Sertifikat Memiliki Jangka Waktu Untuk Terbit, Sehingga Mutu Pasca Pelatihan Meningkat (EHP)

...perlu ada informasi terkait sertifikat, di akun sipelamar. jangan hanya lewat whatsapp group. progres sertifikat pelatihan harus dilaporkan atau diinformasikan... (Mira)

...Sangat bermanfaat namun masalah jaringan tiap daerah berbeda sehingga menjadi tidak fokus... (Daniel Lapekoli)

Jaminan mutu pelayanan adalah suatu pendekatan yang digunakan oleh organisasi untuk memastikan bahwa pelayanan yang mereka sediakan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dan memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Adanya jaminan dari penyelenggara pelatihan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, peningkatan reputasi, peningkatan efisiensi operasional, dan kemampuan organisasi untuk bersaing lebih baik. Jaminan mutu pelayanan dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan pelanggan, membangun kepercayaan pelanggan, dan memperbaiki reputasi mereka.

4. Kesimpulan & Saran

4.1. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan 58 responden menyatakan bahwa proses pelatihan menggunakan layanan sistem informasi pelatihan "sipelamar mudah dan Bermanfaat. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka disimpulkan bahwa kemudahan menggunakan "sipelamar " Bapelkes Mataram, saat penyelenggaraan pelatihan akan mengurangi usaha peserta, seperti masalah pencatatan data peserta, jadwal pelatihan serta evaluasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Maka, dengan menggunakan "sipelamar " masalah tersebut dapat diminimalisir kesalahannya dan mudah dilaksanakan. Adapun, persepsi peserta pelatihan terkait kemudahan dan manfaat "sipelamar Bapelkes Mataram tahun 2022" dapat dikategorikan menjadi tiga hal, yaitu keandalan, daya tanggap serta Jaminan waktu

4.2. Rekomendasi

1. Bapelkes Mataram Lebih mengoptimalkan setiap perencanaan pelatihan yang sudah dibuat menggunakan website seperti sipelamar.
2. Memaksimalkan kegiatan penyebarluasan informasi pelatihan kesehatan bagi masyarakat secara rutin melalui sipelamar.
3. Mengadakan pelatihan khusus bagi para karyawan bapelkes mataram terkait penggunaan sistem informan penyelenggaraan pelatihan seperti sipelamar Bapelkes Mataram.

Daftar Referensi

- Abidin, Z. (2016). Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Adam, R., Hevner, A., Chatterjee, S. (1992). User satisfaction, user involvement, and decision-support effectiveness. *MIS Quarterly*, 16(1), 50-79.
- Aji, A. (2016). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Akhmadi, A. (2021). Implementation of Blended Learning in Training Penerapan Blended Learning in Dalam Pelatihan. *Inovasi-Jurnal Diklat Keagamaan*, 15(1), 78–87.
- Anjani, N. L. W. S., Arizona, I. P. E. Ernawatiningsih and N. P. L. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Personal, Pengalaman Kerja, Dan Pelatihan Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (Bpkad) Di Kabupaten Karang. *Karya Riset Mahasiswa Akuntansi*, 1(1), 355–363.
- Apriani, P., Matsum, J., Khosmas, F. (2017). Analisis Manfaat Pelatihan Yang Dilaksanakan Uptd Llk-Ukm Di Mempawah. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Untan*, 6(6), 216221.

- Brynjolfsson, E. and McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company.
- Budiman, A. (2014). *Kapitulasi selekta kuesioner pengetahuan dan sikap dalam penelitian kesehatan*. Salemba Empat. Jakarta
- Indrayani, H. (2017). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Efektivitas, Efisiensi Dan Produktivitas Perusahaan. *Jurnal El-Riyasah*, 3(1), 48–56.
- Juniadi, D., Arif, E., & Nurhayati, S. (2020). Sistem Informasi Pelatihan Berbasis Digital (Studi Kasus: PPK LPPM Universitas Terbuka). *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 11(2), 2495–2501. <https://doi.org/10.47927/jikb.v11i2.222>
- Lorensia, A., Yudianto, A., & Herwansyah, F. R. (2017). Persepsi, Efektifitas, dan Keamanan Penggunaan Rokok Elektrik (E-Cigarette) oleh Perokok Aktif sebagai Terapi dalam Smoking Cessation: Mixed Methods dengan Pendekatan Studi Kuantitatif dan Kualitatif. *Journal of Tropical Pharmacy and Chemistry*, 4(2), 66–78. <https://doi.org/10.25026/jtpc.v4i2.142>
- Murdick, R. G., Ross, J. E., & Claggett, J. R. (1997). *Information Systems for Modern Management* (3rd ed.). Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ningsih, I. Y., & Arief, M. (2021). Bauran Promosi Pada Dealer Yamaha Tretan Motor Dengan Pendekatan mixed method. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.21107/jkim.v1i1.10591>
- Nur Fadhilah, K., Wahyudiono, S., & Waluyo, S. (2017). Sistem Informasi Pelatihan Di Balai Latihan Kerja Kabupaten Magelang. *Jurnal TRANSFORMASI* 13(2), 69–75.
- Nurul Huda. 2010. *Pengembangan Kompetensi Penyuluh Pertanian Lulusan Pendidikan Jarak Jauh Universitas Terbuka* [thesis]. Sekolah Pascasarjana IPB Bogor
- Ngai, Eric W. T, Vincent C.S. Heung Y.H. Wong and Fanny K.Y. 2006. Customer Complaint Behavior of Asians and Non-Asians about Hotel Services. *European Journal of Marketing*, Vol. 41; 11(12). 221-238.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Phau, I and Baird, M. 2008. Complainers Versus Non-Complainers Retaliatory Responses towards Service Dissatisfaction. *Marketing Intelligence and Palnning*. Vol 26: 6. 587-604.
- Rahadi, D. D. R. (2007). Peranan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan di sektor publik. Seminar Nasional Teknologi 2007 (SNT 2007), 2007(November), pp.1–13.
- Rachmawati, E. 2004. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Basis Meraih Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rahmayanti, R., & Hamdani, D. (2023). Utilization of Digitalization of Public Service Systems for Improving Organizational Effectiveness. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 8916–8926. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Rantung, H. A. Sambul, A. M. Najoan, X.B.N. (2019). Sistem Informasi Diklat Berbasis Web. *Sistem Informasi Diklat Berbasis Web*, 14(1), 9–14.
- Sari, Y. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelatihan dan Penelitian pada Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Kalimantan Selatan. *Buletin Profesi Insinyur*, 3(2), 63–69. <https://doi.org/10.20527/bpi.v3i2.66>
- Setiyani L. (2018). (Diklat) Di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto. *Jurnal Interkom* 13(1).
- Sulistiyawati, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
- Sofyandi. (2008). *Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Triyono, T., Dwi Febriani, R., Hidayat, H., & Nora Dwi Putri, B. (2019). Pelatihan Penggunaan Teknologi Informasi Kepada Guru Bimbingan Dan Konseling. *Wahana Dedikasi : Jurnal PkM Ilmu Kependidikan*, 2(1), 71. <https://doi.org/10.31851/dedikasi.v2i1.2829>