

# **TINGKAT KEPUASAN PESERTA PELATIHAN PADA PELAYANAN PELAKSANAAN PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL KEMENTERIAN PERTANIAN (Studi Kasus Pelatihan Dasar CPNS Golongan III di PPMKP Ciawi Tahun 2019)**

Sumarno

Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian  
Jalan Raya Puncak km 11, Ciawi, Bogor 16552  
sumarno.ciawi@gmail.com

## **ABSTRACT**

*This research aim to to know storey level satisfaction of participant of Basic Training for Public Servant Of Civil Candidates (Latsar CPNS) Ministry of Agriculture. This Research have the character of quantitatively of explamative trying to explain factor causing an phenomenon by using data in the form of symptom which is number. Research Subject is participant of Basic Training for Public Servant Of Civil Candidates in PPMKP Ciawi-Bogor in 2019 counted 218 ( two hundreds eighteen) people. Result of research conclude the followings: Result of performance service of officer of Basic Training for Public Servant of Civil Candidates in Ministry of Agriculture in result of calculation of mean the obtained is to reside in among 3,88 up to 4,10. Hence as a whole can be said that by given by service performance is officer have according to participant expectation priority storey level as customer. Calculation of value make an index to service unit, expressed that IKM service in UPT of Training of Ministry of Agriculture to participant of training is, a) Value of IKM Conversion : 97,50, b) Quality Of Service: Gread A, c) Performance Service : Very Good. Service element lionized by participant and expected to become attention of party officer of UPT Training of Ministry of Agriculture is : Element 11 : All officer of PPMKP have discipline to and gracious to participant of training. Element 14 : All trainers used method according to target of training ( andragogi). Element 18 : Building of training balmy and clean. Element 20 : Hygiene of equipments and messroom eat goodness. Element 22 : Hygiene and settlement of good room chamber. Element 23 : Amount and good water quality. Element 24 : Appliance assist available instruction and ready for use. Element 26 Settlement of class room and rest room its good. Element 28: Available Observance Fasility. Element 29: Available Sport Fasility. UPT of Ministry of Agriculture have to give serious attention to service elements lionized by participant of training and have to maintain and also improve service elements which have gratified participant of training, so that participant will very satisfied. UPT of Training of Ministry of Agriculture better lessen expenditure to assumed service elements less the necessary for this thrift allocation and participant to improve; repair assumed service performance of vital importance by participant of training.*

**Keyword :** Service, Basic Training for Public Servant Of Civil Candidates, participant, officer.

## **I. PENDAHULUAN**

Pelayanan prima/ terbaik aparatur pemerintah kepada masyarakat tidak dapat diabaikan, karena merupakan tuntutan masyarakat dan itu merupakan bagian dari tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas pemerintahan. Selain itu, pelayanan prima

kepada masyarakat dipertegas dalam INPRES 1/95 mengenai kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat, keputusan MENPAN 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keputusan MENPAN 26/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta KEPMENPAN 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi mempunyai tugas dan fungsinya di dalam pelayanan publik khususnya pelayanan kepada para peserta pelatihan.

Perumusan masalahnya adalah seberapa jauh perbedaan kualitas pelayanan yang telah diterima/ diperoleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) Kementerian Pertanian dengan harapannya selama mengikuti Latsar CPNS.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) Kementerian Pertanian.

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam pengambilan keputusan mengenai kualitas pelayanan kepada peserta Latsar di PPMKP Ciawi-Bogor.

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini secara skematis dapat dirumuskan sebagai berikut:



Sumber : Parasuraman, 1996

## II. MATERI DAN METODE

### Pelayanan Publik

Pelayanan oleh lembaga-lembaga pemerintah kepada masyarakat, menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti (2008), disebut dengan berbagai istilah, seperti pelayanan masyarakat, pelayanan umum atau pelayanan publik. Ketiga-tiganya memiliki batasan pengertian yang sama dan penggunaannya dapat saling dipertukarkan, selain itu memiliki ciri-ciri yang sama yaitu berusaha memenuhi harapan pelanggan dan merebut kepercayaannya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (KEPMENPAN, 25/2004). Dikatakan pula bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagai diamanatkan didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas tingkat pelayanan.

Menurut Sampara Lukman dan Sugiyanto (2008) karakteristik pelayanan, yaitu: 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi; 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial; 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik di atas dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas disampaikan oleh Devry (2008) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN 63/2003). Sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah. Mengingat jenis karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukurannya diperlukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat (KEPMENPAN 25/2004). Menurut Sutopo dan Adi Suryanto (2008), bahwa kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan: 1) Kalau kinerjanya di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa; 2) Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas; 3) Kalau kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Sampara Lukman dan Sugiyanto (2008) mengatakan bahwa memuaskan sesuai dengan keinginan pelanggan merupakan tujuan pelayanan prima, yaitu pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.

### **Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Di dalam pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, maka perlu diperhatikannya asas pelayanan publik (KEPMENPAN 63/2003), sebagai berikut : Transparansi; artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional; artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas. Partisipatif; yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan Hak; bahwa pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Menurut Gaspersz (1997) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan: Ketepatan waktu pelayanan; disini terkait dengan waktu tunggu dan waktu proses. Akurasi Pelayanan; berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan. Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; berkaitan dengan lokasi, ruang, tempat pelayanan dan kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lainnya. Atribut pendukung pelayanan lainnya; lingkungan, kebersihan ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lainnya.

**Mutu Pelayanan Publik**

Tjiptono (1997) menyatakan pelayanan pada masyarakat di masa datang itu hendaknya ; makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin murah (*cheaper*), dan makin lama makin sederhana (*more simple*). Selanjutnya menurut Gasperesz (1970), *Total Quality Management* (TQM) telah berhasil mengatasi berbagai permasalahan di perusahaan, sehingga dapat meningkatkan mutu dan sekaligus menekan biaya serta mengatasi permasalahan lainnya. Kemudian menurut Tjiptono (1997), TQM dapat dicapai harus memperhatikan: Berfokus pada pelanggan didalam menentukan mutu barang dan jasa adalah pelanggan eksternal. Pelanggan Internal berperan dalam menentukan mutu manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan barang atau jasa. Selanjutnya Tjiptono (1997) mengatakan bahwa TQM sangat berpengaruh terhadap perkembangan pengetahuan pelayanan.

Determinan kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1996), yang harus menjadi perhatian dalam meningkatkan mutu dari jasa pelayanan, yaitu: Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa pelayanan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Cepat tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat. Kepastian (*assurance*), yaitu kesopanan dan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Empati (*emphaty*), yaitu kepedulian atau kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Berwujud (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi. Menurut Supranto (2002), bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap setiap dimensi faktor jasa pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dikatakan baik bila rata-rata jawaban yang diperoleh berkisar antara 3,5 sampai dengan 4,5 dan dikatakan kurang baik apabila nilai rata-rata yang diperoleh antara 1,5 sampai dengan 2,5.

**Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Menurut KEPMENPAN 26/2004, bahwa buruknya kinerja pelayanan publik ini, dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur Pelayanan; bahwa prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Standar Pelayanan Publik;

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

### **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Menurut KEPMENPAN 25/2004 yang dimaksud Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dan hasil penilaian masyarakat terhadap unit pelayanan diatur KEPMENPAN 25/2004 dalam Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Nilai Persepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IKM | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 1,75        | 25,00 – 43,75               | D              | Tidak Baik             |
| 2              | 1,76 – 2,50        | 43,76 – 62,50               | C              | Kurang Baik            |
| 3              | 2,51 – 3,25        | 62,51 – 81,25               | B              | Baik                   |
| 4              | 3,26 - 4,00        | 81,26 – 100,00              | A              | Sangat Baik            |

Sumber : KEPMENPAN – 25/2004”IKM Unit Pelayanan Insansi Pemerintah”

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah survey deskriptif secara kualitatif dan kuantitatif, dengan menjelaskan secara sistematis, faktual dan karakteristik populasi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengambil sampel dari suatu target obyek yaitu peserta Pelatihan Dasar CPNS Golongan III yang dilaksanakan di PPMKP Ciawi-Bogor tahun 2019 dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

### 1. Populasi

Jumlah populasi menurut KEPMENPAN 25/2004 tentang IKM dihitung berdasarkan rumus:

$$(\text{Jumlah Unsur Pelayanan} + 1) \times 10$$

Jumlah unsur pelayanan dalam penelitian ini adalah 30 buah pertanyaan, maka jumlah populasi:

$$(30 + 1) \times 10 = 310 \text{ orang}$$

### 2. Sample

Berdasarkan penentuan jumlah sampel Tabel Krejcie untuk tingkat kesalahan 5 %, maka dapat diambil jumlah sampel sebanyak 218 orang peserta Latsar CPNS Golongan III tahun 2019.

### Analisis Data

Analisis data serta pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik statistik, baik statistik deskriptif maupun statistik analitik. Pemberian nilai bobot terhadap variabel tingkat harapan dan variabel tingkat kinerja adalah: 5; 4; 3; 2; dan 1.

1. Skor rata-rata tingkat harapan dan skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan dari setiap dimensi faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta Latsar, dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat harapan peserta

n = Banyaknya sampel

2. Tingkat kesesuaian adalah perbandingan antara skor penilaian kinerja pelayanan dengan skor penilaian harapan peserta Latsar (pelanggan) dengan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja pelayanan

Yi = Skor penilaian harapan peserta

3. Untuk mencari tingkat kinerja pelayanan yang telah diperoleh peserta Latsar dengan menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (KEMENPAN 25/2004), sebagai berikut :

- a. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (pelanggan) terhadap unsur pelayanan yang diteliti, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{n}$$

Ketentuan :

Jumlah bobot seluruh unsur pelayanan tetap 1

- b. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata rata tertimbang dengan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

- c. Dalam memudahkan interpretasi penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

4. Untuk menunjukkan unsur-unsur jasa pelayanan apa saja yang dianggap penting bagi peserta Latsar (pelanggan) dan akan mendapat perhatian dari pimpinan, sehingga tidak mengecewakan peserta Latsar, dengan menggunakan Diagram Kartesius. Diagram ini terdiri dari suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang memotong tegak lurus pada titik-titik:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja pelayanan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat harapan peserta

Dengan rumus:

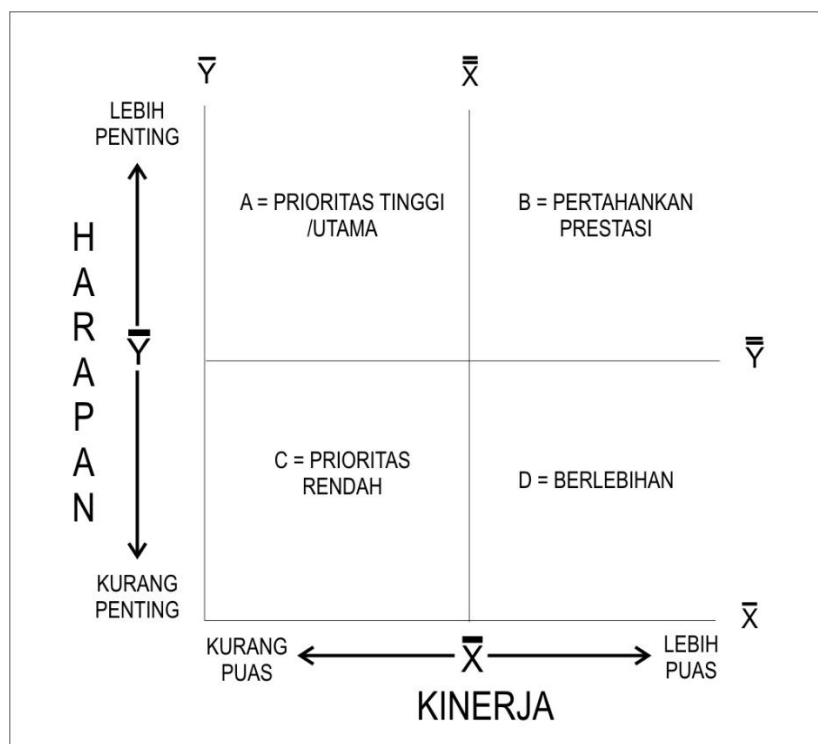
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K}$$

Keterangan:

K = Jumlah unsur pelayanan yang mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan

Gambar 1



Dengan memasukkan semua unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan peserta Latsar ke dalam Diagram Kartesius, dapat dijelaskan peringkat jasa pelayanan menurut harapan peserta Latsar (pelanggan) dan kinerja pelayanan pihak pemberi pelayanan, serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja Pelayanan , Tingkat Harapan Peserta Pelatihan dan IKM tertimbang

| Dimensi | No | Pertanyaan | Skor Kinerja (X) | Skor Harapan (Y) | Tk.Ke-sesuaian (%) | ( $\bar{X}$ ) | ( $\bar{Y}$ ) | IKM Tertimbang |
|---------|----|------------|------------------|------------------|--------------------|---------------|---------------|----------------|
|---------|----|------------|------------------|------------------|--------------------|---------------|---------------|----------------|

| Dimensi                                 | No | Pertanyaan                                                                                      | Skor Kinerja (X) | Skor Harapan (Y) | Tk.Ke-sesuaian (%) | ( $\bar{X}$ ) | ( $\bar{Y}$ ) | IKM Tertimbang |
|-----------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------------|---------------|---------------|----------------|
| <i>Reliability/</i><br>Keandalan        | 1  | Penerimaan dan Pemeriksaan Persyaratan terhadap peserta pelatihan yang datang cepat dan tanggap | 894              | 939              | 95,21              | 4,10          | 4,31          | 0,135          |
|                                         | 2  | Prosedur pendaftaran dan pembagian kamar cepat dan tepat                                        | 892              | 945              | 94,39              | 4,09          | 4,33          | 0,135          |
|                                         | 3  | Menu makanan bervariasi sehingga tidak membosankan                                              | 786              | 974              | 80,70              | 3,60          | 4,47          | 0,119          |
|                                         | 4  | Biaya akomodasi dan konsumsi cukup ringan dan terjangkau dengan kemampuan pelanggan             | 835              | 915              | 91,26              | 3,83          | 4,20          | 0,126          |
|                                         | 5  | Kesiapan penyajian di ruang makan cepat dan memuaskan                                           | 870              | 936              | 92,95              | 3,99          | 4,29          | 0,132          |
| <i>Responsive</i><br>ness/cepat tanggap | 6  | Dalam melayani peserta pelatihan petugas penuh kesigapan dan tanggung jawab                     | 878              | 949              | 92,52              | 4,03          | 4,35          | 0,133          |
|                                         | 7  | Petugas memberikan reaksi cepat dan tanggap bila ada keluhan dari peserta pelatihan             | 874              | 960              | 91,04              | 4,01          | 4,40          | 0,132          |
|                                         | 8  | Pemberian informasi terhadap peserta pelatihan jelas dan mudah dimengerti                       | 860              | 975              | 88,20              | 3,94          | 4,47          | 0,130          |
| <i>Assurance /</i><br>Kepastian         | 9  | Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan informasi baik                            | 849              | 949              | 89,46              | 3,89          | 4,35          | 0,128          |
|                                         | 10 | Penampilan petugas sangat simpatik dan santun dalam melayani peserta pelatihan                  | 883              | 934              | 94,54              | 4,05          | 4,28          | 0,134          |
|                                         | 11 | Para petugas PPMKP berdisiplin dan sangat ramah terhadap peserta pelatihan                      | 897              | 942              | 95,22              | 4,11          | 4,32          | 0,136          |
|                                         | 12 | Masalah keamanan peserta pelatihan terjamin                                                     | 916              | 1.013            | 90,42              | 4,20          | 4,65          | 0,139          |
|                                         | 13 | Widyaiswara berpengetahuan luas, menguasai materi dan disiplin waktu sesuai jadwal              | 925              | 964              | 95,95              | 4,24          | 4,42          | 0,140          |
|                                         | 14 | Metode yang digunakan para Widyaiswara sesuai sasaran pelatihan (andragogi)                     | 893              | 972              | 91,87              | 4,10          | 4,46          | 0,135          |
| <i>Emphaty/</i><br>Empati               | 15 | Dalam memberikan pelayanan, para petugas melayani peserta pelatihan tanpa pilih-pilih           | 891              | 936              | 95,19              | 4,09          | 4,29          | 0,135          |
|                                         | 16 | Para petugas memiliki kepedulian tinggi thd peserta pelatihan                                   | 895              | 923              | 96,97              | 4,10          | 4,23          | 0,135          |
|                                         | 17 | Para petugas akrab & perhatian terhadap peserta pelatihan                                       | 848              | 969              | 87,51              | 3,89          | 4,44          | 0,128          |
| <i>Tangibles /</i><br>Berwujud          | 18 | Gedung pelatihan bersih, nyaman                                                                 | 862              | 977              | 88,23              | 3,95          | 4,48          | 0,126          |

| Dimensi | No | Pertanyaan                                                                   | Skor Kinerja (X) | Skor Harapan (Y) | Tk. Kesesuaian (%) | ( $\bar{X}$ ) | ( $\bar{Y}$ ) | IKM Tertimbang |
|---------|----|------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------------|---------------|---------------|----------------|
|         | 19 | Penerangan (listrik) ruangan asrama dan kelas baik                           | 858              | 964              | 89,00              | 3,93          | 4,42          | 0,130          |
|         | 20 | Kebersihan ruang makan dan peralatan makan baik                              | 836              | 920              | 90,87              | 3,83          | 4,23          | 0,126          |
|         | 21 | Kerapihan dan kebersihan pelayan ruang makan baik                            | 830              | 937              | 88,58              | 3,81          | 4,30          | 0,126          |
|         | 22 | Kebersihan dan penataan kamar baik                                           | 855              | 965              | 88,60              | 3,92          | 4,43          | 0,129          |
|         | 23 | Kuantitas dan kualitas air baik                                              | 843              | 968              | 87,09              | 3,87          | 4,44          | 0,128          |
|         | 24 | Alat bantu pengajaran tersedia dan siap pakai                                | 849              | 979              | 86,72              | 3,89          | 4,49          | 0,128          |
|         | 25 | Ventilasi ruang kelas baik                                                   | 852              | 946              | 90,06              | 3,91          | 4,34          | 0,129          |
|         | 26 | Penataan ruang kelas dan WC kebersihannya selalu terjaga                     | 849              | 941              | 90,22              | 3,89          | 4,32          | 0,128          |
|         | 27 | Bahan bacaan lengkap di perpustakaan & persyaratan peminjaman mudah          | 830              | 937              | 88,58              | 3,81          | 4,30          | 0,126          |
|         | 28 | Fasilitas/sarana peribadatan tersedia                                        | 862              | 965              | 89,33              | 3,95          | 4,43          | 0,130          |
|         | 29 | Fasilitas/sarana olah raga tersedia                                          | 785              | 903              | 86,93              | 3,60          | 4,14          | 0,119          |
|         | 30 | Tempat pelatihan sangat strategis, layak dan mudah terjangkau kendaraan umum | 879              | 968              | 90,80              | 4,03          | 4,44          | 0,133          |
|         |    |                                                                              |                  |                  | Rata2              | 3,96          | 4,37          | 3.90           |

Hasil perhitungan dari kelima dimensi kualitas jasa pelayanan dari keseluruhan tabel di atas yang mengemukakan perbandingan tingkat harapan peserta dengan tingkat kinerja pelayanan petugas PPMKP Ciawi dan tingkat kesesuaian yang dicapai dapat diperoleh nilai rata-rata pada Tabel 3

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Dari Determinan Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Peserta Pelatihan

| No | Kualitas Jasa Pelayanan | Kinerja ( $\bar{X}$ ) | Harapan ( $\bar{Y}$ ) | Kesesuaian (%) |
|----|-------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| 1  | Reliability             | 3,92                  | 4,32                  | 90,74          |
| 2  | Responsiveness          | 4,01                  | 4,35                  | 92,18          |
| 3  | Assurance               | 4,10                  | 4,41                  | 92,97          |
| 4  | Emphaty                 | 4,03                  | 4,32                  | 93,29          |
| 5  | Tangibles               | 3,88                  | 4,37                  | 88,79          |

Sumber : Data Kuesioner

Dari hasil yang diuraikan pada tabel di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Tingkat Harapan (Kepentingan)

Tingkat harapan peserta pelatihan yang mereka inginkan, adalah :

- Pertama : Variabel *assurance*, nilai rata-rata 4,41  
 Kedua : Variabel *tangibles*, nilai rata-rata 4,37  
 Ketiga : Variabel *responsiveness*, nilai rata-rata 4,35  
 Keempat : Variabel *reliability* dan variabel *emphaty*, nilai rata-rata 4,32

Dari peringkat di atas, terlihat bahwa harapan utama peserta Latsar adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada peserta pelatihan. Selain itu peserta mengharapkan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi. Dan harapan selanjutnya adalah kemampuan untuk membantu peserta dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat. Harapan terakhir peserta adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa pelayanan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat serta kesediaan untuk peduli dan perhatian pribadi bagi peserta pelatihan selama mengikuti pelatihan di PPMKP Ciawi- Bogor.

## 2. Tingkat Kinerja

Tingkat kinerja pelayanan yang telah diterima peserta, adalah :

- Pertama : Variabel *assurance*, nilai rata-rata 4,10  
 Kedua : Variabel *emphaty*, nilai rata-rata 4,03  
 Ketiga : Variabel *responsiveness*, nilai rata-rata 4,01  
 Keempat : Variabel *reliability*, nilai rata-rata 3,92  
 Kelima : Variabel *tangibles*, nilai rata-rata 3,88

Kinerja dikatakan baik apabila hasil perhitungan rata-rata berada diantara 3,50 sampai dengan 4,50 (Supranto, J.MA, 2002). Hasil kinerja pelayanan petugas di PPMKP Ciawi dalam hasil perhitungan rata-rata yang diperoleh adalah berada diantara 3,88 sampai dengan 4,10, maka secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai tingkat prioritas harapan peserta sebagai pelanggan.

## 3. Tingkat Kesesuaian

Bila dibandingkan antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat harapan peserta diperoleh kesesuaian yang dapat diurutkan sesuai dengan persentase tertinggi, adalah :

- Pertama : Variabel *emphaty*, nilai rata-rata 93,29 %  
 Kedua : Variabel *assurance*, nilai rata-rata 92,97 %  
 Ketiga : Variabel *reliability*, nilai rata-rata 90,74 %  
 Keempat : Variabel *responsiveness*, nilai rata-rata 92,18 %  
 Kelima : Variabel *tangibles*, nilai rata-rata 88,79 %

Dari hasil analisis terlihat bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan yang ditunjukkan petugas PPMKP Ciawi dengan harapan peserta berada diantara 88,79 % sampai dengan 93,29 %. Sedangkan tingkat harapan dan tingkat kinerja yang diinginkan peserta adalah variabel *assurance* dimana variabel tersebut menduduki urutan kedua.

#### **Analisis Kinerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat (pelanggan) yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat (pelanggan) dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah)

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang : } 1/30 = 0.033$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Hasil perhitungan didapat nilai indeks adalah 3.90 (tabel 2)

Dalam memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, jadi nilai IKM pelayanan di PPMKP Ciawi, adalah:

$$\text{IKM Pelayanan PPMKP Ciawi} = 3.90 \times 25 = 97,50$$

Dalam mengetahui mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dapat menggunakan pada Tabel 1 di atas.

Dengan perhitungan nilai indeks unit pelayanan menurut Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah KEPMENPAN 25/2004, bahwa IKM pelayanan di PPMKP Ciawi kepada peserta pelatihan, adalah :

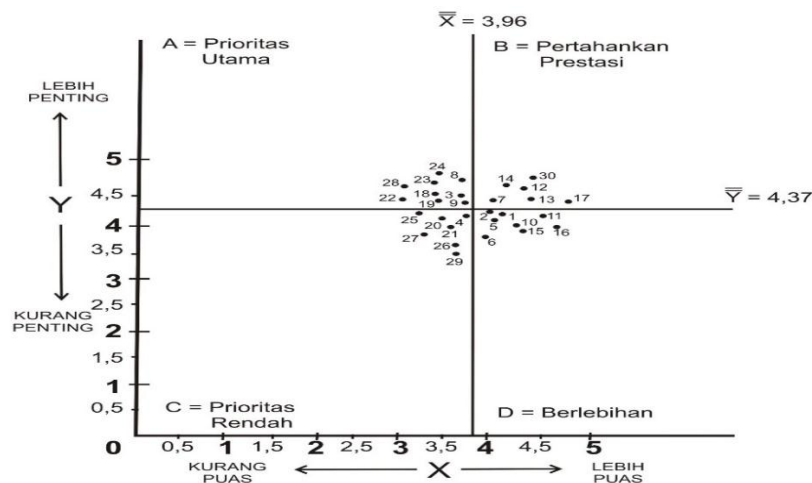
1. Nilai IKM Konversi : 97,50
2. Mutu Pelayanan : A
3. Kinerja Pelayanan : Sangat Baik

#### **Analisis Diagram Kartesius**

Analisis kepentingan/ harapan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*) dapat digunakan untuk memberi peringkat berbagai unsur dari kumpulan jasa pelayanan serta dapat

mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan oleh pihak pemberi pelayanan. Peringkat ke-30 unsur pelayanan kepada peserta pelatihan dibagi menjadi empat bagian kuadran.

Gambar 2  
DIAGRAM KARTESIUS



Dari Diagram Kartesius, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Kuadran A

Pada kuadran ini ditunjukkan unsur jasa pelayanan yang dianggap penting oleh peserta dan diharapkan menjadi perhatian dari pihak petugas PPMKP Ciawi. Pihak PPMKP harus berkonsentrasi pada unsur-unsur ini untuk meningkatkan kinerja pelayanannya, sehingga peserta Latsar tidak kecewa. Unsur-unsur jasa pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini, adalah : Unsur no. 3; 8; 9; 18; 19; 22; 23; 24 dan 28

### 2. Kuadran B

Pada kuadran ini, menunjukkan unsur jasa pelayanan yang dianggap oleh peserta pelatihan telah dilaksanakan dengan baik, peserta merasa puas. Pihak PPMKP bertugas tetap mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah baik ini. Unsur-unsur jasa pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini, adalah : Unsur no. 7; 12; 13; 14; 17; dan 30

### 3. Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan unsur jasa pelayanan yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian (prioritas rendah). Unsur-

unsur jasa pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini, adalah : Unsur no. 4; 20; 21; 25; 26; 27; dan 29

#### **4. Kuadran D**

Kuadran ini menunjukkan unsur jasa pelayanan yang dianggap kurang penting akan tetapi dilaksanakan dengan sangat baik, sesuatu yang mungkin sangat berlebihan. Sebaiknya pihak pemberi pelayanan mengurangi pengeluaran untuk ini, serta mengalokasikan penghematan itu untuk memperbaiki kinerja pelayanan pada unsur-unsur yang dianggap sangat penting oleh peserta Latsar tetapi masih kurang mendapatkan perhatian pihak pemberi pelayanan. Unsur-unsur jasa pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini, adalah: Unsur no. 1; 2; 5; 6; 10, 11; 15; 16

### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **Tingkat Harapan**

Tingkat harapan peserta pelatihan yang mereka inginkan : Variabel *assurance* nilai rata-rata 4,41, *tangibles* nilai rata-rata 4,37, *responsiveness* nilai rata-rata 4,35, *reliability* dan *emphaty* nilai rata-rata 4,32

##### **Tingkat Kinerja**

Tingkat kinerja pelayanan yang telah diterima peserta : Variabel *assurance* nilai rata-rata 4,10, *emphaty* nilai rata-rata 4,03, *responsiveness* nilai rata-rata 4,01, *reliability* nilai rata-rata 3,92 dan *tangibles* nilai rata-rata 3,88. Hasil kinerja pelayanan petugas di PPMKP Ciawi dalam hasil perhitungan rata-rata yang diperoleh adalah berada diantara 3,88 sampai dengan 4,10, maka secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai tingkat prioritas harapan peserta sebagai pelanggan.

##### **Tingkat Kesesuaian**

Tingkat kesesuaian variabel *emphaty* nilai rata-rata 93,29 %, *assurance* nilai rata-rata 92,97 %, *reliability* nilai rata-rata 90,74 %, *responsiveness* nilai rata-rata 92,18 dan *tangibles* nilai rata-rata 88,79 %

**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Dengan perhitungan nilai indeks unit pelayanan, dinyatakan bahwa IKM pelayanan di PPMKP Ciawi kepada peserta Latsar, adalah : a) Nilai IKM Konvesi = 97,50, b) Mutu Pelayanan = A dan c) Kinerja Pelayanan = sangat baik

**Analisis Diagram Kartesius**

Analisa Diagram Kartesiusnya sebagai berikut: a) Unsur-unsur jasa pelayanan yang dianggap penting oleh peserta dan diharapkan menjadi perhatian dari pihak petugas PPMKP Ciawi, adalah : Unsur no. 3, 8, 9, 18, 19, 22, 23, 24, dan 28, b) Unsur - unsur jasa pelayanan yang dianggap oleh peserta Latsar telah dilaksanakan dengan baik, peserta merasa puas. Pihak PPMKP bertugas tetap mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah baik ini, adalah: Unsur No. 7, 12, 13, 14, 17, dan 30, c) Unsur - unsur jasa pelayanan yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian (prioritas rendah), adalah: Unsur no. 4, 20, 21, 25, 26, 27, dan 29, d) Unsur - unsur jasa pelayanan yang dianggap kurang penting akan tetapi dilaksanakan dengan sangat baik, sesuatu yang mungkin sangat berlebihan, adalah: unsur no. 1, 2, 5, 6, 10, 11, 15, dan 16

**B. Saran**

Saran yang disampaikan sebagai berikut: 1) Pihak PPMKP harus memberi perhatian serius terhadap unsur-unsur jasa pelayanan yang dianggap penting oleh peserta pelatihan, untuk menghindarkan peserta kecewa, 2) Pihak PPMKP harus mempertahankan dan meningkatkan unsur-unsur jasa pelayanan yang sudah memuaskan peserta pelatihan, sehingga peserta akan sangat puas, 3) Pihak PPMKP sebaiknya mengurangi pengeluaran terhadap unsur-unsur jasa pelayanan yang dianggap kurang penting bagi peserta dan mengalokasikan penghematan ini untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang dianggap sangat penting oleh peserta pelatihan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Devry. 1994. Good Service Is Good Business. Practice Hall, Australia.
- Feisal Tamin, 2003, KEPMENPAN Nomor : 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, tanggal 10 Juli 2003, Jakarta.
- , 2004. KEPMENPAN Nomor: KEP/26/M. PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, tanggal 24 Februari 2004, Jakarta.

- , 2004, KEPMENPAN Nomor: KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, tanggal 24 Februari 2004, Jakarta.
- Gasperz, Vincent (1970), Indonesia, *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia, Jakarta.
- , 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Osborne and Gaebler, 1995, *Reinventing The Government*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Osborne and Plastrik, 1996, *Banishing Bureaucracy – The Fire Strategies For Reinventing Government*, Addison – Wesley Publishing Company.
- Parasuraman, Zeithaml Valerie A. Leonard L. Berry, 1996, *The Behavioral Consequences Of Service Quality*, Journal Of Marketing.
- Sampara, Lukman dan Sugiyanto, 2008, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia, Jakarta.
- Supranto, 2002, *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyanto dan Sugiyanti, 2008, *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Sutopo dan Adi Suryanto, 2008, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono 1997, *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.