

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PPMKP CIAWI BOGOR THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT PPMKP CIAWI BOGOR

Muhamad Adi Saputra¹, Beddy Iriawan Maksudi², Denny Hermawan³

¹ Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda, Jl.Tol Ciawi No 1, Kotak Pos 35 Bogor 16770

² Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda, Jl.Tol Ciawi No 1, Kotak Pos 35 Bogor 16770

³ Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda, Jl.Tol Ciawi No 1, Kotak Pos 35 Bogor 16770

(Diterima oleh Dewan Redaksi: 01-08-2015)

(Dipublikasikan oleh Dewan Redaksi: 01-10-2015)

ABSTRACT

The research aim is to know service quality at Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor, whether has been achieved optimally or not.

Research methode used is descriptive method, while literture study, observation, and questionnaire are used as tools to collect data.

Based on analysis result reveal that overall score of service quality delivered by PPMKP is classified as "good", overall score based on employee's perception is 3,58 (in scale of 5) while based on participant (trainee) overall score is 3,61. It is worth note that detailed score of each dimension of serive quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty) is also quite similar in terms of Weight Mean Score among those respondents (employee and trainee).

Based on analysis result, important point to be considered as recommendation to Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor are : increasing the competence of employee as well as improving training infrastructure.

Keywords: Service quality, competence, dimension of service quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Di Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor, apa saja yang sudah optimal dan belum optimal yang dilakukan Di Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan studi literatur, observasi, dan kuesioner.

Dari hasil analisis, skor nilai variabel pada setiap dimensi (kualitas pelayanan) secara keseluruhan termasuk dalam kategori "Baik" dengan skor rata-rata kualitas layanan berdasarkan persepsi pegawai sebesar 3,58, sedangkan berdasarkan persepsi peserta diklat sebesar 3,61. Perlu dicatat bahwa pada kelima dimensi kualitas pelayanan dari kelima dimensi kualitas pelayanan relatif hampir sama berdasarkan nilai WMSnya.

Selanjutnya, agar kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor meningkat di masa

mendatang perlu dilakukan upaya peningkatan kompetensi pegawai serta peningkatan infrastruktur pelatihan, serta upaya perbaikan lainnya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, kompetensi, dimensi kualitas pelayanan

Muhamad Adi Saputra, Analisis Kualitas Pelayanan Di PPMKP Ciawi Bogor. *Jurnal Governansi*.

PENDAHULUAN

Kepala Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Sedangkan pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola

dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Belum efektif dan efisiennya suatu pelayanan publik disebabkan oleh banyak hal, salah satunya ialah kualitas dari para pemberi layanan yang dimana merupakan aparat pemerintahan itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Salah satu upaya organisasi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ialah dengan memberikan pendidikan dan pelatihan (diklat) kepada para pegawainya. Maka dari itu pendidikan dan pelatihan (diklat) menjadi sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Adanya kebutuhan akan pendidikan dan pelatihan,

memberikan suatu organisasi/badan pendidikan dan pelatihan (diklat) peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan dan memberikan layanan diklat terhadap aparatur yang akan memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Salah satu organisasi/badan yang memberikan pelayanan berupa pendidikan dan pelatihan (diklat) yakni, Pusat Pelatihan Manajemen Kepemimpinan dan Pertanian (PPMKP) yang merupakan unit pelaksana teknis di bidang pertanian berada di bawah tanggung jawab kepala badan pengembangan sumber daya manusia pertanian yang secara teknis dibina oleh pusat pengembangan teknik pelatihan manajemen kepemimpinan dan multimedia pertanian serta fungsional non rumpun ilmu hayat pertanian.

Awal mula keberadaan Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi tidak lepas dari adanya Akademi Biologi yang berlokasi di Desa Bendungan, Kecamatan Ciawi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Akademi ini didirikan pada tahun 1956. Peletakan batu pertama pembangunannya dilakukan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian, Ir. Gunung Iskandar pada tanggal 10 Maret 1956. Dengan jumlah pegawai yang mencapai 198 orang, dengan tingkat pendidikan yang beragam mulai dari lulusan SD yang mencapai 31 orang, SMP 24 orang, SMA 70 orang, D2 1 orang, D3 4 orang, SM 1 orang, S1 32 orang, S2 33 orang dan S3 2 orang. Untuk menilai hasil penyelenggaraan diklat, PPMKP melakukan evaluasi melalui pembagian kuesioner kepada peserta diklat. Kriteria yang ditanyakan dalam kuesioner adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan,

kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Berdasarkan hasil dari kuesioner tahun 2015 tersebut diperoleh kriteria "Baik" disetiap penyelenggaraan diklat.

Meski pun seorang aparatur telah diberikan pendidikan dan pelatihan (diklat) tidak menutup kemungkinan permasalahan dalam bidang publik service (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat masih terjadi. Hal itu bisa disebabkan oleh keadaan/kondisi di tempat kerja, kesadaran dari siaparatur itu sendiri, juga bisa saja disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara diklat yang masih belum maksimal. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara diklat memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap baik buruknya kualitas pelayanan publik.

MATERI DAN METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, dimana *Kualitas Pelayanan pegawai ppmkp Dalam Meningkatkan Kepuasan peserta diklat di Di pusat pelatihan manajemen kepemimpinan dan pertanian digambarkan kemudian dianalisa untuk mendapatkan kesimpulan dari masalah yang ada. Menurut Hadari Nawawi (2001 :63) " Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain)*

Pada penelitian ini penulis menggunakan dua sampel yaitu sampel pegawai 66 orang dan Peserta diklat 33 orang, total sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 orang.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yang berhubungan dengan masalah/bidang yang diteliti seperti buku-buku, dokumen dan literatur lainnya yang berhubungan dengan kepegawaian dan kualitas pelayanan publik.

2. Studi Lapangan

Studi Lapangan, yaitu teknik pengumpulan data dengan meninjau secara langsung ketempat lokasi penelitian, penulis melakukan ini untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dengan cara :

a. Observasi

Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono (2012: 166) mengemukakan bahwa, observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua data yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yaitu mengadakan pengamatan secara langsung untuk memperoleh data dan informasi mengenai kepuasan pesertapelatihan dan kualitas pelayanan di PPMKP. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis observasi non partisipan yaitu penulis hanya mengamati obyek penelitian tetapi tidak terlibat dalam kegiatan obyek penelitian.

a. Kuesioner (Angket)

Angket atau koesioner menurut (Sugiyono 2012 : 162) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Koesioner atau angket yaitu pengumpulan data dengan memberikan daftar sejumlah pertanyaan tertulis yang dibagikan kepada responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan atas atau menjawab pertanyaan/ pernyataan yang diajukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket dalam bentuk tertutup, yaitu pertanyaan yang telah disertai alternatif jawaban.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item - item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono 2012 : 107). Jawaban dari setiap pertanyaan yang menggunakan skala likert mempunyai 5 (lima) gradasi yang sangat positif sampai yang sangat negatif, antara lain : Selalu, Sering Kadang - kadang, Pernah, Tidak pernah.

Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, maka jawaban di beri skor sebagai berikut :

Tabel 1
Jawaban responden dan nilai untuk masing - masing jawaban (Skor Metode Likert)

Jawaban	Skor / Nilai
a. Selalu	5
b. Sering	4
c. Kadang - kadang	3
d. Pernah	2
e. Tidak pernah	1

Sumber : metode Penelitian Administrasi, Sugiyono (2012:108)

Kemudian hasil nilai rata - rata perhitungan dari seluruh reponden dipetakan kedalam rentang skala yang mempertimbangkan informasi interval sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Banyak kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dari hasil perhitungan tersebut diatas, maka diperoleh kriteria penelitian sebagai berikut:

Tabel 2
Kriteria Penilaian berdasarkan Angka Penafsiran

Interval Angka Penafsiran	Kriteria Penilaian
1,00 – 1,79	Tidak Baik
1,80 – 2,59	Kurang Baik
2,60 – 3,39	Cukup baik/ Sedang
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Bakri Siregar dalam Romli (2006:70)

3.4. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisa data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Kegiatan dalam analisis data menurut (Sugiyono 2012: 169) adalah:

“mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari sejumlah responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan”.

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan statistik nonparametris adalah statistik alat penguji parameter distribusi dalam menganalisa data ordinal (Sugiyono, 2012:172)

Data-data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian ini kemudian disederhanakan kedalam bentuk keterangan yang lebih mudah diinterpretasikan. Untuk menyederhanakan data-data tersebut, peneliti menggunakan rumus. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus *Weigh Means Score* (WMS):

$$M = \frac{\sum f(x)}{n}$$

Gambar : 1

Keterangan :

M = Perolehan Angka kriteria penafsiran

f = Frekuensi Jawaban

x = pembobotan skala nilai (skor)

n = Jumlah responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini, dapat dikemukakan pembahasan hasil penelitian yang berasal dari angket atau kuesioner, dan kemudian dikombinasikan dengan data observasi dan wawancara terhadap Kualitas Pelayanan Di PPMKP mengenai Analisis Kualitas Pelayanan di PPMKP. Pembahasan kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5(lima) dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Hasil data pegawai PPMKP

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dimensi *Tangible* pada variabel Kualitas Pelayanan artinya sejauh mana kondisi fisik pelayanan, indikatornya yaitu: Ketersediaan Ruang Pelayanan yang Baik, ditunjukkan melalui tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7
Tanggapan Responden pada Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) (n=66)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Tangible	Ketersediaan Ruang Pelayanan Yang Baik (Memadai)	3,49	Baik
	Peralatan dan Perlengkapan Pelayanan yang Baik	3,66	Baik
	Pemampilan Pegawai	3,52	Baik
	Tanggap dalam Menghadapi Masalah yang timbul	3,34	Baik
	Pengetahuan Pegawai PPMKP	3,26	Baik
Jumlah	Total Jumlah Responden	17,27	
	$\frac{\sum Skor}{\text{Jumlah Indikator}}$	3,45	Baik

Dari peroleh angka penilaian dalam tabel 4.7 menunjukkan skor **3,45** Maka dapat dilakukan penafsiran bahwa Kualitas Pelayanan Di Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogordalam rekapitulasi dimensi *Tangible* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori **Baik**.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* pada variabel Kualitas Pelayanan artinya sejauh mana kemampuan penyelenggaraan pelayanan diukur melalui indikator: Kemampuan Pegawai Mengoprasikan Sarana dan Prasaran, Ketepatan Waktu Pelayanan, dan Kemampuan Pegawai dalam meyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Adapun hasil dari tanggapan responden pada indikator melayani dengan benar adalah sebagaimana tergambar pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Pada Dimensi Reliability (n=66)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Reliability	Kemampuan Pegawai Mengoprasikan Sarana dan Prasaran	3,48	Baik
	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,70	Baik
	Kemampuan Pegawai dalam meyelesaikan pekerjaan tepat waktu	3,75	Baik
Jumlah	Total jawaban responden	10,93	
	$\frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3,64	Baik

Sumber: Hasil Penelitian 2016

Dari peroleh angka penilaian dalam tabel 4.11 menunjukkan skor **3,64**. Maka dapat dilakukan penafsiran bahwa kualitas pelayanan di pusat pelatihan manajemen dan kepemimpinan pertanian (ppmkp) ciawi bogor berada pada kategori baik.

3. Dimensi Responsiveness

Dimensi *Responsiveness* adalah indikator yang menunjukkan bahwa keinginan untuk Kesiapan pegawai dalam Memenuhi Kebutuhan Peserta Pelatihan PPMKP, Memberikan Pelayanan Yang Cepat dan Tepat, Kerelaan untuk Melayani Peserta dan Melayani dengan Ikhlas.

Hasil rata-rata jawaban responden pada indikator Kesiapan pegawai dalam Memenuhi Kebutuhan Peserta Pelatihan PPMKP adalah sebagai berikut:

Tanggapan Responden pada Dimensi Responsiveness (n=66)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Responsiveness	Kesiapan pegawai dalam Memenuhi Kebutuhan Permintaan peserta pelatihan	3,83	Baik
	Memberikan Pelayanan Yang Cepat dan Tepat	3,65	Baik
	Kerelaan untuk Melayani peserta dan Melayani dengan Ikhlas	3,91	Baik
Jumlah	Total jawaban responden	11,39	
	$\frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3,79	Baik

Sumber: Hasil Penelitian 2016

Dari peroleh angka penilaian dalam tabel 4.15 menunjukkan skor 3,80. Maka dapat dilakukan penafsiran bahwa kualitas pelayanan kepegawaian di pusat pelatihan manajemen dan kepemimpinan pertanian (ppmkp) ciawi bogor berada pada kategori baik.

4. Dimensi Assurance

Dimensi *Assurance* lebih menitik beratkan pada jaminan atas pelayanan melalui indikator: Kemampuan Pegawai dalam Memenuhi Kebutuhan Peserta, Sikap Kesopanan dan Etika Pegawai dalam melayani Peserta Pelatihan, Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Keyakinan Kepada Peserta Pelatihan. Bertanggung Jawab Terhadap Keamanan dan Kenyamanan Peserta

Tabel 4.20
Tanggapan Responden pada Dimensi Assurance (n=66)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Assurance	Kemampuan Pegawai dalam Memenuhi Kebutuhan peserta	3,75	Baik
	Sikap Kesopanan dan Etika Pegawai dalam melayani	3,49	
	Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Keyakinan Kepada peserta	3,61	Baik
	Bertanggung Jawab Terhadap Keamanan dan Kenyamanan peserta	3,40	Baik
Jumlah	Total jawaban responden	14,25	
	$\frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3,56	Baik

Sumber: Hasil Penelitian 2016

Dari peroleh angka penilaian dalam tabel 4.20 menunjukkan skor **3,56**. Maka dapat dilakukan penafsiran rekapitulasi dimensi *Assurance* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik.

5. Dimensi Empathy

Dimensi *Empathy* adalah dimensi yang mengukur sejauh mana pegawai menempatkan diri dalam memberikan pelayanan baik itu perhatian secara individual maupun kesedian waktu yang

diberikan. Dimensi ini dapat diukur melalui indikator: Kemudahan Menghubungi Petugas Pelayanan, Kemampuan Pegawai dalam Berkomunikasi dengan Peserta.

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Peserta Diklat Pada Dimensi *Empathy* (n=66)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
<i>Empathy</i>	Kemudahan menghubungi petugas pelayanan	3,34	Baik
	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan peserta	3,77	Baik
Jumlah		7,11	
	$\frac{\Sigma \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3,55	Baik

Dari peroleh angka penilaian dalam tabel 4.23 menunjukkan skor **3,55**. Maka dapat dilakukan penafsiran bahwa Kualitas Pelayanan di Pusat Pelatihan Manajemen Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor berada pada kategori baik.

Adapun Tanggapan Responden pada variabel Kualitas Pelayanan di Pusat Pelatihan Manajemen Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor adalah sebagaimana yang tergambar pada tabel berikut:

Variabel	Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	Ruang tunggu yang nyaman	3,49	Baik
		Peralatan yang Modern	3,66	Baik
		Keramahan Pegawai	3,52	Baik
		Tanggap Menghadapi Masalah	3,34	Baik
		Pengertian pegawai PPMKP	3,26	Baik
	Jumlah	Rekapitulasi Dimensi <i>Tangible</i>	17,27	
	<i>Reliability</i>	Melayani dengan benar	3,48	Baik
		Menunjukkan perhatian tulus	3,70	Baik
		melayani sesuai waktu	3,75	Baik
	Jumlah	Rekapitulasi Dimensi <i>Reliability</i>	10,93	
	<i>Responsiveness</i>	Memberikan informasi yang benar	3,53	Baik
		Tidak pernah merasa sibuk	3,65	Baik
Kerelam untuk melayani Peserta		3,91	Baik	
Jumlah		Rekapitulasi Dimensi <i>Responsiveness</i>	11,09	
<i>Assurance</i>	Rasa aman dalam pelayanan	3,75	Baik	
	Konsisten ramah	3,49	Baik	
	Memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	3,61	Baik	
	Dapat dipercaya oleh pelanggan	3,40	Baik	
Jumlah	Rekapitulasi Dimensi <i>Assurance</i>	14,25		
<i>Empathy</i>	Memberi perhatian secara individual	3,34	Baik	
	Memiliki jam kerja yang sesuai	3,77	Baik	
Jumlah	Rekapitulasi Dimensi <i>Empathy</i>	7,11		
Jumlah	Total Jawaban Responden	60,95		
	$\frac{\Sigma \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3,58	Baik	

Nilai keseluruhan dari responden pegawai menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Di Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor, hal ini dapat dilihat dari angka penafsiran **3,58** termasuk pada kriteria baik, artinya Pusat Pelatihan Manajemen

Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada.

Hasil data peserta pelatihan di PPMKP

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dimensi *Tangible* pada variabel Kualitas Pelayanan artinya sejauh mana kondisi fisik pelayanan, indikatornya yaitu: Ketersediaan Ruang Pelayanan yang Baik, ditunjukkan melalui tabel 4.34 sebagai berikut :

Tabel 4.30
Tanggapan Responden pada Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) (n=33)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
<i>Tangible</i>	Ketersediaan Ruang Pelayanan Yang Baik (Memadai)	3,39	Baik
	Peralatan dan Perlengkapan Pelayanan yang Baik	3,72	Baik
	Penampilan Pegawai	3,48	Baik
	Tanggap dalam Menghadapi Masalah yang timbul	3,32	Baik
	Pengetahuan Pegawai PPMKP	3,21	Baik
Jumlah	Total Jumlah Responden	17,12	
	$\frac{\Sigma \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3,42	Baik

Sumber: Hasil Penelitian 2014

Dari peroleh angka penilaian dalam tabel 4.30 menunjukkan skor **3,42** Maka dapat dilakukan penafsiran bahwa Kualitas Pelayanan Di Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogordalam rekapitulasi dimensi *Tangible* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori **Baik**.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* pada variabel Kualitas Pelayanan artinya sejauh mana kemampuan penyelenggaraan pelayanan diukur melalui indikator: Kemampuan Pegawai Mengoprasikan Sarana dan Prasaran, Ketepatan Waktu Pelayanan, dan Kemampuan Pegawai dalam meyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Adapun hasil dari tanggapan responden pada indikator melayani dengan benar adalah sebagiain tergambar pada tabel berikut:

Tabel 4.34
Tanggapan Responden Peserta Pada Dimensi *Reliability*
(n=33)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
<i>Reliability</i>	Kemampuan Pegawai Mengoprasikan Sarana dan Prasaran	3,43	Baik
	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,61	Baik
	Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	3,80	Baik
Jumlah	Total jawaban responden $\frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	10,84 3,61	Baik

Sumber: Hasil Penelitian 2016

Dari peroleh angka penilaian dalam tabel 4.34 menunjukkan skor **3,61**. Maka dapat dilakukan penafsiran bahwa kualitas pelayanan di pusat pelatihan manajemen dan kepemimpinan pertanian (ppmcp) ciawi bogor berada pada kategori baik.

3. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* adalah indikator yang menunjukkan bahwa keinginan untuk Kesiapan pegawai dalam Memenuhi Kebutuhan Peserta Pelatihan PPMKP, Memberikan Pelayanan Yang Cepat dan Tepat, Kerelaan untuk Melayani Peserta dan Melayani dengan Ikhlas.

Hasil rata-rata jawaban responden pada indikator Kesiapan pegawai dalam Memenuhi Kebutuhan Peserta Pelatihan PPMKP adalah sebagai berikut:

Tabel 4.38
Tanggapan Responden pada Dimensi *Responsiveness*
(n=33)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
<i>Responsiveness</i>	Kesiapan pegawai dalam Memenuhi Kebutuhan Permintaan peserta	3,77	Baik
	Memberikan Pelayanan Yang Cepat dan Tepat	3,63	Baik
	Kerelaan untuk Melayani peserta dan Melayani dengan Ikhlas	4,02	Baik
Jumlah	Total jawaban responden $\frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	11,42 3,80	Baik

Sumber: Hasil Penelitian 2016

Dari peroleh angka penilaian dalam tabel 4.38 menunjukkan skor 3,80. Maka dapat dilakukan penafsiran bahwa kualitas pelayanan di pusat pelatihan manajemen dan kepemimpinan pertanian (ppmcp) ciawi bogor berada pada kategori baik.

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* lebih menitik beratkan pada jaminan atas pelayanan melalui indikator: Kemampuan Pegawai dalam Memenuhi Kebutuhan Peserta, Sikap Kesopanan dan Etika Pegawai dalam melayani Peserta Pelatihan, Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Keyakinan

Kepada Peserta Pelatihan. Bertanggung Jawab Terhadap Keamanan dan Kenyamanan Peserta

Tabel 4.43
Tanggapan Responden pada Dimensi *Assurance*
(n=33)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
<i>Assurance</i>	Kemampuan Pegawai dalam Memenuhi Kebutuhan peserta	4,02	Baik
	Sikap Kesopanan dan Etika Pegawai dalam melayani	3,3	
	Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Keyakinan Kepada peserta	3,48	Baik
	Bertanggung Jawab Terhadap Keamanan dan Kenyamanan peserta	3,51	Baik
Jumlah	Total jawaban responden $\frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	14,25 3,59	Baik

Sumber: Hasil Penelitian 2016

Dari peroleh angka penilaian dalam tabel 4.43 menunjukkan skor **3,59**. Maka dapat dilakukan penafsiran rekapitulasi dimensi *Assurance* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik.

5. Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* adalah dimensi yang mengukur sejauh mana pegawai menempatkan diri dalam memberikan pelayanan baik itu perhatian secara individual maupun kesedian waktu yang diberikan. Dimensi ini dapat diukur melalui indikator: Kemudahan Menghubungi Petugas Pelayanan, Kemampuan Pegawai dalam Berkomunikasi dengan Peserta.

Tabel 4.46
Tanggapan Responden Peserta Pada Dimensi *Empathy* (n=33)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
<i>Empathy</i>	Kemudahan menghubungi petugas pelayanan	3,80	Baik
	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan peserta	3,86	Baik
Jumlah	Total jawaban responden $\frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	7,66 3,83	Baik

Sumber: Hasil Penelitian 2016

Dari peroleh angka penilaian dalam tabel 4.46 menunjukkan skor **3,83**. Maka dapat dilakukan penafsiran bahwa Kualitas Pelayanan di Pusat Pelatihan Manajemen Kepemimpinan Pertanian (PPMCP) Ciawi Bogor berada pada kategori baik.

Adapun Tanggapan Responden pada variabel Kualitas Pelayanan di Pusat Pelatihan Manajemen Kepemimpinan Pertanian (PPMCP) Ciawi Bogor adalah sebagaimana yang tergambar pada tabel berikut:

Tabel 4.47
Tanggapan Responden Peserta pelatihan di PPMKP
Pada Variabel Kualitas Pelayanan
(n=33)

Variabel	Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Kualitas Pelayanan	Tangible	Ruang tunggu yang nyaman	3,39	Baik
		Peralatan yang Modern	3,72	Baik
		Keramahan Pegawai	3,48	Baik
		Tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	3,32	Baik
		Pengetahuan pegawai PPMKP	3,21	Baik
	Jumlah	Rekapitulasi Dimensi <i>Tangible</i>	17,21	
	Reliability	Melayani dengan benar	3,43	Baik
		Menunjukkan perhatian tulus	3,61	Baik
		melayani sesuai waktu	3,80	Baik
	Jumlah	Rekapitulasi Dimensi <i>Reliability</i>	10,84	
	Responsiveness	Memberikan informasi yang benar	3,77	Baik
		Tidak pernah merasa sibuk	3,63	Baik
			4,02	Baik
	Jumlah	Rekapitulasi Dimensi <i>Responsiveness</i>	11,42	
	Assurance	Rasa aman dalam pelayanan	4,02	Baik
		Konsisten ramah	3,3	Baik
		Memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	3,48	Baik
		Dapat dipercaya oleh pelanggan	3,51	Baik
	Jumlah	Rekapitulasi Dimensi <i>Assurance</i>	14,31	
	Empathy	Memberi perhatian secara individual	3,46	Baik
Memiliki jam kerja yang sesuai		3,80	Baik	
Jumlah	Rekapitulasi Dimensi <i>Empathy</i>	7,66		
Jumlah	Total Jawaban Responden	61,44		
		$\frac{\text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3,61	Baik

Sumber: Hasil Penelitian 2016

Nilai keseluruhan dari responden peserta pelatihan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Di Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor, hal ini dapat dilihat dari angka penafsiran **3,61** termasuk pada kriteria baik, artinya Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Kesimpulan

Setelah menguraikan pembahasan dengan berbagai permasalahan tentang Analisis Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor, maka penulis mencoba memberikan kesimpulan Kualitas Pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor.

Berdasarkan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor. dapat disimpulkan bahwa:

Setelah dilakukan analisis terhadap setiap indikator dari variabel Kualitas Pelayanan Pegawai di PPMKP Ciawi Bogor diketahui bahwa skor rata-rata hasil penilaian Responden untuk seluruh

indikator adalah baik dan menurut kriteria penafsiran berada pada klasifikasi penilaian **Baik** demikian penilaian Kualitas Pelayanan Pegawai di PPMKP Ciawi Bogor **Baik**.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis dapat mengajukan saran sebagai berikut:

Kualitas pelayanan yang ada di PPMKP Ciawi Bogor untuk pegawai lebih ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan lebih optimal, baik dari sisi peningkatan kompetensi pegawai, peningkatan infrastruktur pelatihan dsb.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono (2005) *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama : Malang, Bayu Media Publising.
- Moenir, A.S (2002) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* : Jakarta, Bumi Aksara.
- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi, (2005) *Manajemen Pelayanan Pengembangan Modal Konseptual*, Penerapan Cirtizen'S Charter dan