

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN DI PUSAT PENGEMBANGAN KEPEGAWAIAN ASN BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

Siti Aryati<sup>1</sup>, Rita Rahmawati<sup>2\*</sup>, Euis Salbiah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Djuanda

<sup>2\*</sup> Korespondensi author : Rita Rahmawati  
(email: rita.rahmawati@unida.ac.id)

---

---

## ABSTRAK

Dalam meningkatkan kualitas layanan, pemerintah menerbitkan Panduan Standar Pelayanan, Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan pelatihan di Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN, yang mengalami fluktuasi kepuasan dari 2020 hingga 2023, dengan penurunan pada 2023 akibat masalah dalam alat bantu, materi, dan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menilai kualitas layanan yang diberikan kepada peserta pelatihan, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan lokasi di Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN. Pengumpulan data melalui kuesioner melibatkan 94 sampel responden dari total 1.682 populasi peserta pelatihan pada tahun 2022, yang dipilih melalui teknik purposive sampling dan rumus slovin atau yamane. Data dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan, observasi, wawancara, dan kuesioner. Metode Weight Mean Score (WMS) digunakan untuk menganalisis data, dengan fokus pada variabel tunggal. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan di Pusbangpeg ASN BKN secara menyeluruh menerima nilai "sangat baik", yang secara keseluruhan menghasilkan rata-rata skor 4,27. Dimensi empathy (empati) mendapat nilai tertinggi dengan skor 4,38, sementara dimensi reliability (kehandalan) memiliki nilai terendah dengan skor 4,13. Meskipun hasilnya sangat memuaskan, untuk mencapai kriteria yang lebih optimal, masih ada beberapa elemen yang perlu diperbaiki.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Penyelenggara Pelatihan, Pengembangan Pegawai, Profesionalitas

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama dari seberapa baik kinerja pemerintah. Kualitas layanan publik sangat krusial untuk semua orang, dan masyarakat dari berbagai latar belakang dapat merasakannya secara langsung.

Usaha negara untuk memastikan pemenuhan kebutuhan utama serta hak warga negara terkait barang, jasa, dan administrasi dari penyedia layanan dikenal sebagai penyediaan layanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan pokok setiap warga negara untuk memastikan kesejahteraan mereka, sesuai dengan UUD 1945. Oleh karena itu, tingkat pelayanan publik sangat menentukan keberhasilan sistem pemerintahan. Di Indonesia, lembaga negara seperti Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat, termasuk Kabupaten, Kota, dan Provinsi, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik. Pasal 1 Undang-Undang terkait Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan layanan publik sebagai kelompok kegiatan yang bertujuan untuk mencukupi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan hukum untuk setiap warga negara. Layanan ini mencakup penyediaan jasa dan barang maupun layanan administratif oleh pihak yang bertanggung jawab mengelola layanan publik.

Untuk memperbaiki mutu layanan publik, pemerintah mengeluarkan Panduan Standar Pelayanan, Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 memberikan kewajiban terhadap setiap penyedia layanan publik untuk menerapkan dan melaksanakan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis layanan yang mereka tawarkan. Peraturan ini mengharuskan setiap penyedia layanan publik untuk menetapkan dan melaksanakan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis layanan yang mereka sediakan. Pelayanan merupakan elemen utama keberhasilan sebuah organisasi. Oleh karenanya, sebuah organisasi harus menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta aman dan nyaman berupa barang atau jasa yang diberikan kepada penerima. (Istianto, 2011: 106).

Pelatihan pegawai merupakan strategi yang digunakan dalam usaha peningkatan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, pelatihan sangat penting untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Adi S et al. (2017). Aparatur Sipil Negara (ASN) memainkan peran utama terkait pengelolaan pemerintahan yang lebih optimal yang dapat melaksanakan birokrasi pemerintahan. Agar ASN dapat menyelesaikan tugas serta tanggung jawabnya dengan baik,

mereka memerlukan dukungan kapabilitas dan kompetensi yang memadai. Peningkatan kapabilitas dan kompetensi ASN dapat diperoleh melalui berbagai program pelatihan.

Sebagai lembaga negara yang bertanggung jawab untuk mengawasi Aparatur Sipil Negara (ASN), Badan Kepegawaian Negara (BKN) memiliki peran untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan kepegawaian. Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN (Pusbangpeg ASN BKN) adalah unit kerja di dalam BKN yang bertugas menyelenggarakan pelatihan mengenai ilmu kepegawaian bagi ASN. Sesuai dengan Peraturan Kepala BKN Tahun 2020 Nomor 29 pada Desember 2020 tanggal 30 terkait Organisasi dan Tata Kerja BKN, bahwa Pusat Pengembangan Kepegawaian Aparatur Sipil Negara memiliki tanggung jawab untuk pengembangan manajemen ASN dan berkontribusi pada keberhasilan BKN dalam merencanakan, melaksanakan, memfasilitasi, mengembangkan, dan mengevaluasi program pelatihan MASN, serta mengelola pendidikan di bidang kepegawaian.

Di era globalisasi ini, kebutuhan akan pelayanan berkualitas tinggi semakin mendesak untuk mencapai tata kelola yang baik. Namun, berbagai hambatan masih menghalangi tercapainya visi Pusat Pengembangan Pegawai ASN. Beberapa masalah yang dihadapi antara lain adalah kekurangan sumber daya manusia, dengan jumlah pegawai yang ada masih kurang 10% dari kebutuhan. Selain itu, indeks kepuasan peserta pelatihan dan pendidikan ASN belum mencapai target, di mana salah satu penyebabnya adalah kurangnya keramahan dari pembimbing akademik. Kendala lain juga ditemukan pada sarana dan prasarana ruang kelas yang tidak berfungsi optimal, seperti AC, WiFi, dan proyektor, yang berdampak pada kualitas pembelajaran.

**Tabel 1. 1 Data Perbandingan Realisasi Kinerja Dari Tahun  
2020, 2021, 2022, 2023**

2020	2021	2022	2023
N/A	90	90.31	85.78

*Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Pusbangpeng ASN BKN*

Dari tahun 2020 hingga 2023, Indeks kepuasan stakeholder terhadap layanan Pelatihan dan Pendidikan di Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN mengalami kenaikan sebesar 0,31 pada 2021-2022, namun turun pada 2023. Penurunan ini terjadi karena beberapa aspek, seperti penggunaan alat bantu dan kesiapan materi tugas, mendapatkan penilaian rendah. Selain itu, ada masalah pada pembimbing akademik dan ruang kelas di program Pendidikan Ilmu Kepegawaian. Pada 2023, kinerja indeks kepuasan masih kurang 7,22 poin dibandingkan target 2024. Evaluasi kualitas pelayanan menjadi penting untuk meningkatkan kompetensi ASN. Dengan demikian, Penulis tertarik meneliti terkait "Analisis Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN."

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini berbasis positivisme dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu. Untuk mencapai tujuan ini, instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data dan kemudian di analisis secara kuantitatif dan statistik dalam menguji hipotesis yang ada. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif.

Populasi merujuk pada keseluruhan data yang digunakan sebagai objek kajian yang diteliti pada waktu maupun lingkup yang berbeda, termasuk semua nilai yang diperoleh dari hasil perhitungan atau pengukuran. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.682 peserta yang mengikuti pelatihan di Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN pada tahun 2022. Sampel yaitu bagian dari populasi yang dipilih dari karakteristik tertentu. Metode pengambilan sampel purposive digunakan dalam penelitian ini. "Sampling purposive" adalah teknik pemilihan sampel yang didasarkan pada beberapa pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh dapat dianggap mewakili populasi. Sugiyono (2018:84). Karena populasi

yang didapatkan sudah diketahui, peneliti menggunakan rumus Rumus slovin atau Yamane untuk menghitung jumlah sampel. Hasil perhitungan dari jumlah sampel peserta pelatihan Pusbangpeng ASN yaitu sebanyak 94,39 yang dibulatkan menjadi 94 responden.

Penelitian ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu: Penelitian kepustakaan, Observasi, Wawancara dan Kuesioner. Menggunakan skala likert dengan skor 1-5. Setelah mengumpulkan data dari responden melalui kuesioenr, wawancara dengan narasumber, dan observasi, tahap berikutnya adalah menganalisis data. Penelitian ini menggunakan variabel tunggal, yang berarti fokus penelitian tidak mencoba menggambarkan hubungan antar variabel atau membandingkan objek tertentu dengan yang lain. Untuk menganalisis data menggunakan rumus Weight Mean Score (WMS). Kriteria penilaian menggunakan kriteria bobot nilai (Sugiyono,2022). Dengan skor paling tendah 1 dan skor paling tinggi 5. Kriteria penilaian dibagi dalam 5 gradasi dari sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik. Interval penilaian adalah 0,8 yang diperoleh dari skor tertinggi dikurangi skor terendah dibagi 5 gradasi sama dengan 0,8. Sehingga kriteria terendah adalah skor antara 1-0,8.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penyampaian layanan yang baik dan memenuhi harapan pelanggan dengan menyediakan layanan yang optimal sesuai keinginan pelanggan disebut sebagai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dievaluasi oleh konsumen berdasarkan bagaimana proses dan hasil dari layanan tersebut, serta apakah layanan tersebut memenuhi harapan mereka atau tidak. Penilaian ini dapat berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan ekspektasi masing-masing individu. (Adam, 2015: 13). Sebuah layanan dikategorikan berkualitas atau memuaskan jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. (Sukmawati, 2021)

Kualitas pelayanan di pusat pengembangan kepegawaian ASN BKN telah disesuaikan dengan Peraturan Kepala BKN Tahun 2020 Nomor 29 terkait

menyelenggarakan pelatihan mengenai ilmu kepegawaian bagi ASN serta Organisasi dan Tata Kerja BKN.

Pusat Pengembangan Aparatur Sipil Negara (Pusbang ASN) dibangun pada tahun 2013 dan diresmikan sebagai lembaga resmi pada tahun 2014, menggantikan status sebelumnya sebagai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai (Pusdiklat Pegawai). Nama tersebut diubah pada 17 Juli 2014 untuk mencerminkan paradigma baru yang lebih maju sesuai dengan UU tentang Aparatur Sipil Negara Tahun 2014 Nomor 5, yang menetapkan bahwa setiap ASN adalah modal bangsa yang harus dikembangkan dan dihargai. Pusbang ASN BKN memiliki tanggung jawab secara langsung kepada Kepala BKN melalui Sekretaris Utama. Lembaga ini berperan dalam merencanakan, melaksanakan, memfasilitasi, mengembangkan, dan mengevaluasi program pelatihan MASN, serta mengelola pendidikan di bidang kepegawaian.. Selain itu, Pusbang ASN juga menetapkan kerjasama, memfasilitasi, serta sertifikasi penyelenggaraan pendidikan maupun pelatihan manajemen ASN.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Bahwa kualitas pelayanan diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). (Adam, 2025:11). Untuk mengetahui hasil Analisis Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan di Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN, diperoleh perhitungan kuesioner yang akan disajikan sebagai berikut:

### **Dimensi Tangible (Bukti Fisik)**

Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan dimensi tangible atau bukti fisik mencakup penilaian terhadap sarana dan prasarana yang digunakan serta penampilan karyawan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dimensi Tangible (Bukti Fisik) didasarkan pada indikator Sarana yang digunakan baik, Prasarana fisik yang digunakan baik, Penampilan pegawai rapi dan sopan, Profesionalitas Pekerja. Dengan penafsiran sebagai berikut:

Tabel 1.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

No	Item Pernyataan	Rata-rata	Kriteria Penafsiran
1	Sarana yang digunakan baik	4,20	Sangat Baik
2	Prasarana fisik yang digunakan baik	4,46	Sangat Baik
3	Penampilan petugas rapi dan sopan	4,50	Sangat Baik
4	Bekerja professional	4,19	Baik
	<b>Rata-rata</b>	4,34	Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2024

Penilaian kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan Dimensi Tangible (Bukti Fisik), yang secara keseluruhan menghasilkan skor rata-rata 4,34 yang termasuk kriteria "Sangat Baik". Nilai ini dihasilkan dari rata-rata tanggapan responden sebagai penerima layanan melalui kuesioner. Pada indikator keadaan sarana yang digunakan, rata-rata tanggapan responden menunjukkan nilai 4,20 yang masuk dalam kategori "Baik". Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh staf penyelenggara pelatihan:

“Pelatihan ini dilaksanakan menggunakan metode blended atau metodenya secara campuran antara online maupun offline dalam beberapa hari saja. Oleh karena itu, menunjukkan bahwa tidak semua peserta melaksanakan pelatihan dengan menggunakan sarana secara terus-menerus sehingga beberapa sarana yang dirasakan oleh peserta yang melakukan pelatihan secara online memberi penilaian baik”.

Namun, beberapa responden memberikan penilaian "Tidak Baik" karena terdapat ruang kelas yang bermasalah, seperti AC, proyektor, dan alat penunjang lainnya yang tidak berfungsi optimal. Sementara itu, indikator prasarana fisik yang digunakan menghasilkan skor nilai rata-rata 4,46, yang termasuk kategori "Sangat Baik". Dengan demikian, fasilitas fisik yang disediakan sudah sangat mendukung

kegiatan pelatihan. Pada indikator penampilan pegawai yang rapi dan sopan, tanggapan responden menunjukkan hasil rata-rata 4,50, yang termasuk kategori "Sangat Baik", yang mencerminkan penampilan pegawai sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan staf penyelenggara pelatihan yang menyatakan bahwa:

"Pegawai tampil dengan pakaian yang sudah terjadwal setiap harinya dan atribut yang bersih, rapi sesuai dengan standar lembaga Pusat pengembangan Kepegawaian ASN BKN."

Namun, pada indikator profesionalitas pekerja, rata-rata tanggapan responden menunjukkan nilai 4,19 yang masuk dalam kategori "Baik". Berdasarkan hasil wawancara dengan staf penyelenggara pelatihan bahwa:

"Profesionalitas pegawai di Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN diukur melalui pengukuran Indeks Profesionalitas ASN (IP ASN) secara berkala, yang bertujuan untuk evaluasi dan peningkatan profesionalisme serta kepemimpinan yang efektif untuk mendorong pegawai bekerja secara profesional."

Meskipun begitu, terdapat responden yang memberikan penilaian "Tidak Baik", karena merasa bahwa profesionalitas belum optimal. Meskipun secara keseluruhan mendapatkan nilai "Sangat Baik". Namun, masih penilaian "Tidak Baik" pada indikator profesionalitas pekerja dan keadaan sarana yang perlu ditingkatkan di Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sukmawati (2021) yang menemukan bahwa indikator tangibles memiliki kriteria cukup baik terhadap kepuasan peserta pelatihan.

### **Dimensi Reliability (Kehandalan)**

Pengukuran Kualitas Pelayanan diukur berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan) yaitu kemampuan dalam menyediakan layanan secara cepat, memuaskan, dan sesuai dengan janji yang telah diberikan. Dimensi Reliability (Kehandalan) didasarkan pada indikator jenis pelatihan sesuai dengan yang dijanjikan, Indikator Kecepatan Pegawai, Indikator pegawai tanggap menangani



masalah dengan segera dan Indikator catatan bebas dari kesalahan pegawai. Dengan penafsiran sebagai berikut:

Tabel 1.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Dimensi Reliability (Kehandalan)

No	Item Pernyataan	Rata-rata	Kriteria Penafsiran
1	Jenis pelatihan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	4,17	Baik
2	Kecepatan pegawai dalam memberi pelayanan	4,19	Baik
3	Pegawai tanggap menangani masalah dengan segera	4,18	Baik
4	Pegawai mempunyai catatan bebas dari kesalahan	3,98	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	4,13	Baik

Sumber : Data Peneliti, 2024

Pengukuran kualitas pelayanan diukur berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan) menghasilkan skor rata-rata 4,13 dengan kategori "Baik". Nilai ini dihasilkan dari rata-rata nilai responden melalui kuesioner. Penilaian terhadap indikator seperti Jenis Pelatihan sesuai dengan yang dijanjikan memperoleh skor rata-rata 4,17, yang menunjukkan bahwa pelatihan umumnya sesuai dengan janji. Namun masih terdapat responden yang menilai tidak baik hal ini sejalan dengan pernyataan dari responden yang mengatakan bahwa:

“Terdapat ketidaksesuaian adendum kalender kegiatan pelatihan akibat perubahan regulasi.”

Indikator Kecepatan Pegawai mendapatkan skor rata-rata 4,19, menunjukkan bahwa pegawai umumnya cepat dalam memenuhi kebutuhan peserta, namun ada keluhan mengenai perlunya waktu tambahan untuk memastikan materi yang lengkap. Indikator Tanggap Menangani Masalah dengan Segera memperoleh skor

rata-rata 4,18, menunjukkan responsivitas pegawai yang baik, tetapi ada yang merasa efisiensi penanganan masalah perlu ditingkatkan. Indikator Catatan Bebas dari Kesalahan Pegawai mendapatkan skor rata-rata 3,98, dengan beberapa responden mencatat adanya kesalahan administrasi kecil, Hal ini sejalan dengan penelitian dari Silvia, F (2024) yang menyatakan bahwa:

“Terkadang ada kesalahan dalam sistem SIPLASMA bahwa terdapat peserta yang sudah diposisi golongan III B tetapi dalam SIPLASMA masih III A.”

Secara keseluruhan, meskipun dimensi Reliability sudah memuaskan, masih ada beberapa elemen yang perlu diperbaiki untuk mencapai hasil yang lebih optimal. Penelitian ini mendukung temuan Alvin Brillianjaya (2020) yang menunjukkan bahwa rendahnya parameter reliability dapat mengurangi kepuasan peserta pelatihan. Hasil ini menegaskan bahwa reliability adalah aspek penting dalam pelayanan, sehingga perlu ditingkatkan kesiapan dan kemampuan petugas untuk memenuhi kepuasan peserta pelatihan.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness (Daya Tanggap), adalah kesediaan para pegawai untuk membantu peserta dan memberikan pelayanan dengan sigap. Pengukuran Kualitas Pelayanan diukur berdasarkan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap). Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) didasarkan pada indikator Respon cepat dari pegawai, indikator ketepatan respon pegawai, Indikator pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit dan indikator ketanggapan dalam memberikan pelayanan. Dengan penafsiran sebagai berikut:

Tabel 1.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Item Pernyataan	Rata-rata	Kriteria Penafsiran
1	Respon yang cepat dari petugas	4,34	Sangat Baik
2	Memberikan respon dengan tepat	4,38	Sangat Baik

3	Pelayanan yang tidak berbelit-belit	4,18	Baik
4	Selalu tanggap dalam memberikan pelayanan	4,30	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	4,30	Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2024

Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) menghasilkan skor rata-rata 4,30 dengan kategori "Sangat Baik". Nilai ini dihasilkan dari rata-rata tanggapan responden melalui kuesioner. Penilaian terhadap indikator Respon Cepat dari Pegawai memperoleh skor rata-rata 4,34 menunjukkan bahwa pegawai umumnya responsif, meskipun ada beberapa keluhan mengenai keterlambatan dan masalah teknis. Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa:

“Kalau menurut saya ketanggapan pegawai dalam memeberikan pelayanan cukup memuaskan namun untuk informasi kepastian jadwal perlu disesuaikan.”

Indikator Ketepatan Respon Pegawai mendapatkan skor rata-rata 4,38 menunjukkan bahwa pegawai umumnya memberikan respon yang tepat sesuai dengan kriteria yang ada. Indikator Pelayanan Cepat dan Tidak Berbelit-belit menghasilkan skor rata-rata 4,18 yang menunjukan kriteria baik, namun beberapa responden melaporkan kesulitan dalam menggunakan sistem, terutama dalam mengakses fitur untuk mengunduh sertifikat, hal ini sejalan dengan pernyataan dari penelitian Silvia F, (2024). Indikator Ketanggapan dalam Memberikan Pelayanan mendapatkan skor rata-rata 4,30 menunjukkan bahwa pelayanan secara umum sangat baik, meskipun ada beberapa saran untuk meningkatkan responsivitas lebih lanjut. Secara keseluruhan, meskipun dimensi Responsiveness sudah memuaskan, masih ada elemen yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan peserta. Hal ini sejalan dengan penelitian Tanjung et al. (2022), yang menunjukkan bahwa petugas sudah responsif dan cepat dalam membantu kesulitan responden, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut.

### Dimensi Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan), yaitu mencakup kompetensi, kesopanan, dan integritas yang dimiliki oleh staf, serta bebas dari ancaman, risiko, atau ketidakpastian. Pengukuran Kualitas Pelayanan di ukur berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan). Dimensi Assurance (Jaminan) didasarkan pada indikator rasa kepercayaan pegawai kepada peserta, Indikator Profesionalitas pegawai sesuai bidang, indikator keamanan peserta dalam melakukan kegiatan, dan indikator kesopanan pegawai. Dengan penafsiran sebagai berikut:

Tabel 1.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Dimensi Assurance (Jaminan)

No	Item Pernyataan	Rata-rata	Kriteria Penafsiran
1	Petugas menanamkan rasa kepercayaan terhadap peserta	4,14	Baik
2	Petugas yang profesional dibidangnya	4,11	Baik
3	Peserta merasa aman dalam melakukan kegiatan pelatihan	4,27	Sangat Baik
4	Pegawai bersikap sopan	4,29	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	4,20	Baik

Sumber : Data Peneliti, 2024

Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan) menghasilkan skor rata-rata 4,20 dengan kategori "Baik". Nilai ini dihasilkan dari ratarata tanggapan responden melalui kuesioner. Penilaian terhadap indikator Rasa Kepercayaan Pegawai kepada Peserta memperoleh skor rata-rata 4,14 menunjukkan bahwa pegawai umumnya dianggap baik dalam membangun kepercayaan, meskipun terdapat responden yang memberikan penilaian "Tidak Baik" mengenai

beberapa keluhan mengenai komunikasi dan dukungan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menyatakan bahwa :

“Menurut saya yang kurang adalah masalah komunikasi saja antara panitia dan peserta, mungkin karena banyaknya peserta pelatihan dari berbagai instansi”.

Indikator Profesionalitas Pegawai Sesuai Bidang mendapatkan skor rata-rata 4,11, menunjukkan bahwa pegawai umumnya profesional, Meskipun begitu, terdapat responden yang memberikan penilaian "Tidak Baik", hal ini sejalan dengan laporan akuntabilitas kinerja Pusbangpeg ASN BKN yang menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang belum melaksanakan pengembangan kompetensi atau tidak melakukan input data di SIASN setelah mengikuti kegiatan pengembangan. Indikator Keamanan Peserta dalam Melakukan Kegiatan menghasilkan skor rata-rata 4,27 yang menggambarkan bahwa peserta merasa sangat aman dan nyaman selama pelatihan. Indikator Kesopanan Pegawai mendapatkan skor rata-rata 4,29 menggambarkan bahwa pegawai umumnya sangat sopan dan profesional dalam berinteraksi dengan peserta. Secara keseluruhan, meskipun dimensi Assurance memuaskan, masih ada elemen yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan peserta. Hasil ini sesuai dengan penelitian Henryanto (2014), yang menunjukkan bahwa meskipun kriteria assurance sudah baik dan petugas dipercaya menyelesaikan masalah pelatihan, perbaikan tetap diperlukan.

### **Dimensi Empathy (Empati)**

Pengukuran Kualitas Pelayanan diukur berdasarkan Dimensi Empathy (Empati) yang mencakup kemampuan dalam membangun hubungan, komunikasi yang efektif, serta perhatian yang tulus terhadap kebutuhan peserta. Dimensi Empathy (Empati) didasarkan pada indikator mendahulukan kepentingan peserta, indikator pegawai memberikan perhatian kepada peserta, indikator mengutamakan kepentingan peserta dan indikator memahami kebutuhan peserta.

Dengan penafsiran sebagai berikut:

Tabel 1.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Dimensi Empathy (Empati)

No	Item Pernyataan	Rata-rata	Kriteria Penafsiran
1	Mendahulukan kepentingan peserta	4,21	Sangat Baik
2	Petugas memberi perhatian kepada peserta	4,47	Sangat Baik
3	Petugas mengutamakan kepentingan peserta	4,40	Sangat Baik
4	Memahami kebutuhan peserta	4,43	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	4,38	Sangat Baik

Sumber : Data Peneliti, 2024

Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Empathy (Empati) menghasilkan skor rata-rata 4,38 dengan kategori "Sangat Baik". Nilai ini dihasilkan dari rata-rata tanggapan responden melalui kuesioner. Penilaian terhadap indikator Mendahulukan Kepentingan Peserta memperoleh skor rata-rata 4,21 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan ini sangat baik, meskipun beberapa responden merasa kepentingannya kurang diperhatikan karena kurangnya komunikasi secara langsung. Indikator Memberikan Perhatian kepada Peserta mendapatkan skor rata-rata 4,47 menunjukkan kepuasan tinggi terhadap perhatian yang diberikan oleh pegawai. Indikator Mengutamakan Kepentingan Peserta memperoleh skor rata-rata 4,40 menunjukkan bahwa kepentingan peserta diutamakan dalam layanan. Indikator Memahami Kebutuhan Peserta mendapatkan skor rata-rata 4,43, menandakan bahwa kebutuhan peserta dipahami dan dipenuhi dengan sangat baik melalui informasi resmi dan pelatihan yang relevan. Secara keseluruhan, meskipun dimensi Empathy memuaskan, masih ada elemen yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan peserta. Penelitian ini sejalan dengan studi Yullyndra Tisna Diputri (2016), yang menunjukkan bahwa meskipun

kriteria empathy sudah baik dan petugas dipercaya menyelesaikan masalah pelatihan, perbaikan masih diperlukan.

Berdasarkan perhitungan rata-rata dari kelima dimensi, diperoleh nilai 4,27 yang termasuk dalam kategori "sangat baik". Nilai ini dihitung dari jumlah rata-rata setiap dimensi yang berikutnya dibagi dengan jumlah dimensi. Hasil ini berasal dari tanggapan responden melalui kuesioner pada kelima dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry) terkait teori kualitas pelayanan. Adam (2015:11. Dimensi Reliability (kehandalan) memiliki rata-rata nilai 4,13 dengan kategori "baik", menjadikannya sebagai dimensi dengan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Kemudian, nilai tertinggi berada pada dimensi empathy (empati) dengan rata-rata nilai 4,38 dengan kategori "sangat baik".

Dalam analisis kualitas pelayanan penyelenggaraan pelatihan di Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN, meskipun secara keseluruhan mendapatkan penilaian yang sangat baik, terdapat beberapa temuan yang perlu diperbaiki. Pertama, masih terdapat kesalahan dalam sistem yang digunakan, yang berimplikasi pada catatan pegawai yang tidak bebas dari kesalahan. Kedua, profesionalitas petugas di bidangnya perlu ditingkatkan, terutama terkait dengan pegawai yang belum melaksanakan pengembangan kompetensi dan tidak melakukan input data di SIASN setelah mengikuti kegiatan pengembangan. Ketiga, kurangnya kepercayaan antara pegawai dan peserta, yang disebabkan oleh minimnya komunikasi. Terakhir, terdapat ketidaksesuaian jenis pelatihan dengan yang dijanjikan, karena perubahan regulasi yang mempengaruhi adendum kalender kegiatan pelatihan.

Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan di Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN dinilai "sangat baik" dan memuaskan para peserta pelatihan berdasarkan fasilitas memadai, pelayanan cepat, instruktur kompeten, dan komunikasi yang baik sehingga peserta merasakan keamanan dan kenyamanan. Namun, masih diperlukan peningkatan untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal. Penelitian ini sejalan dengan studi Musfarita Affiani (2020) yang

menekankan pentingnya terus memperbaiki aspek kualitas pelayanan, seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal.

## **KESIMPULAN**

Pengembangan Kepegawaian ASN BKN dalam menyelenggarakan pelatihan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 94 responden, ditemukan bahwa kualitas pelayanan secara menyeluruh termasuk kategori "sangat baik" dengan skor rata-rata nilai 4,27 yang dihasilkan berdasarkan keima dimensi kualitas pelayanan: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat tercapainya kepuasan maksimal. Permasalahan utama meliputi kekurangan sumber daya manusia yang belum mencukupi kebutuhan, kondisi fasilitas seperti AC dan proyektor yang tidak berfungsi optimal, serta adanya keluhan terkait profesionalitas pegawai dan responsivitas dalam menangani masalah. Penurunan indeks kepuasan stakeholder pada tahun 2023 juga menunjukkan adanya penilaian rendah pada beberapa aspek, seperti penggunaan alat bantu dan kesiapan materi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam beberapa aspek pelayanan, seperti peningkatan jumlah dan kompetensi pegawai, perbaikan fasilitas ruang kelas, serta peningkatan profesionalitas dan responsivitas pegawai. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN dapat lebih optimal dan memenuhi harapan para peserta pelatihan.

## **REFERENSI**

Adhi, A. E. (2016). *Membaca Pusbang Asn Bkn 2015-2019 Sekilas Pemikiran Dan Dokumentasi Sebagian Hasil Kerja Januari*. Ciawi: Pusbangpegasn.



- Affiani, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar Cpnns Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 45. <https://doi.org/10.33087/Eksis.V11i1.193>
- Anggraeni, M. R., Renaldi, M., Setiyani, M. D. N., Salbiah, E., & Wahyudin, C. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kepada Masyarakat Wilayah Ciawi. *Karimah Tauhid*, 3 (4), E-Issn 2963-590x.
- Anisa, B. N., Rahmawati, R., & Ramdani, F. T. (2024). Kualitas Pelayanan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor Dalam Penyediaan Air Bersih Bagi Masyarakat Di Kota Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(4), E-Issn 2963-590x.
- Bkn, P. (2014). Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara (Bkn) Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Nomor 19
- Brilliantjaya, A. (2020). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy terhadap kepuasan nasabah pembiayaan bank konvensional dan bank syariah. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta)
- Henryanto. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Diklat dari Kualitas Pelayanan Diklat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai, 2 (1).
- Ketut Sutarga, I. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Pembelajaran ELearning Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan: Studi Kasus Pada Balai Diklat Geospasial – Badan Informasi Geospasial. *Jurnal Good Governance* Vol. 18 No. 2
- Kristina, L., Rahmawati, R., & Salbiah, E. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Imb Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Bogor Di Wilayah Kecamatan Bogor Timur. *Jurnal Governansi*, 4(1), 33.
- Munispa, S., Amri, C., & Rahmawati, R. (2016). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(2), 93.
- Nugroho, T., Khuriyana Kementerian Desa, E., Daerah Tertinggal Dan Transmigrasi, P., Empang Tiga Dalam No, J., & Selatan, J. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode Servqual Dalam Rangka Menciptakan Loyalitas

- Peserta Pada Pelaksanaan Latsar Cpnns. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(4), 201–212.
- Pusbangpegasn. (2022). Tugas Dan Fungsi Pusat Pengembangan Kepegawaian Asn Bkn. Retrieved Juni 20, 2022, From <https://Pusbangasn.Bkn.Go.Id>
- Pusbangpegasn. (2023). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
- Rizki Rahmawati, Alifira (2022) Kualitas Pelayanan Vaksin Covid-19 Bagi Masyarakat Kecamatan Cijeruk Kabupaten Bogor. Skripsi, Universitas Djuanda Bogor.
- Saputra, M. A., Maksudi, B. I., & Hermawan, D. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Di Ppmkp Ciawi Bogor The Analysis Of Service Quality At Ppmkp Ciawi Bogor*.
- Silvia, F., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2024). Efektivitas Sistem Informasi Pelatihan Sertifikasi dan Kompetensi Teknis Manajemen ASN dalam Aplikasi Siplasma di Pusat Pengembangan Kepegawaian ASN BKN. Karimah Tauhid, 3(3).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Edisi 2, cetakan ke 29. Bandung: ALVABETA CV.
- Sukmawati. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku Kabupaten Gowa*. Institut Teknologi Dan Bisnis Nobel Indonesia
- Tanjung, N. H., Salbiah, E., & Apriliani, A. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Pada Kantor Kecamatan. *Jurnal Governansi*, 8(2), 141.
- Yullyndra. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey pada Peserta Pelatihan Kerjasama Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang-Bandung Tahun 2015) di Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang*. Thesis(S2), Unpas