

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1. GAMBARAN UMUM BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM DAN HAM**

##### **4.1.1. Sejarah**

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia merupakan hasil pengembangan dari Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) Pegawai Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Sejalan dengan fungsi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai salah satu pilar pemerintah dibidang penegakan Hukum dan Hak Asasi Manusia tentunya diperlukan berbagai kecakapan tugas pegawai Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Maka menjadi tugas pokok dan fungsi Pusdiklat pegawai Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk menjawab permasalahan tersebut. Yaitu dengan meningkatkan kompetensi dan profesionalitas aparatur di masa yang akan datang dengan desain organisasi yang mendukung dilakukannya koordinasi, akomodasi dan adaptasi terhadap tuntutan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Dengan dasar pemikiran tersebut , maka pengembangan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai menjadi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia, antara lain didasarkan pada :

1. Adanya spesifikasi keilmuan / pengetahuan teknis operasional yang berbeda, yang tidak dapat diperoleh dari pendidikan universitas dan pendidikan formal lainnya;
2. Sebagai perbandingan beberapa departemen teknis lainnya, fungsi Pendidikan dan Pelatihan dilaksanakan oleh unit kerja yang berbentuk BADAN atau setingkat eselon satu.;
3. Badan ini memiliki peran dan program yang strategis guna meningkatkan kinerja kelembagaan dan kualitas sumber daya manusia;

4. Secara organisatoris Badan berfungsi untuk melakukan percepatan profesionalisme pegawai yang dilakukan secara sistematis;
5. Badan ini juga bertugas untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia dan kelembagaan yang dapat terus diinternalisasikan dan disosialisasikan.

Adapun tujuan pembentukan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah untuk mewujudkan kelembagaan yang berdaya guna dan berhasil guna bagi organisasi. Dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia sehingga dapat mendukung terwujudnya supremasi hukum dan penegakan Hak Asasi Manusia di Indonesia. Sedangkan sasarannya adalah :

1. Terbentuknya sumber daya manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia yang profesional, kreatif, inovatif, dinamis dan berwawasan kemasa depan.
2. Terciptanya pendidikan dan pelatihan di bidang Hukum dan Hak Asasi Manusia yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan pengetahuan.
3. Terciptanya pendidikan teknis dan fungsional Hukum dan Hak Asasi Manusia yang memenuhi standar kompetensi nasional dan internasional.
4. Terciptanya diklat dengan sistem belajar jarak jauh sehingga sumber daya manusia aparatur yang bertugas di unit pelaksana teknis dapat mengikuti diklat.
5. Terwujudnya kerjasama diklat dengan organisasi yang bergerak dalam bidang pendidikan dan pelatihan dari dalam dan luar negeri dalam rangka peningkatan sumber daya manusia dibidang Hukum dan Hak Asasi Manusia.

#### **4.1.2. Landasan Hukum**

Landasan hukum pembentukan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah :

1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2006 tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia.
2. Surat Menpan RI No. B/941/M.PAN/42007 tentang Penyempurnaan rancangan peraturan Menhukham Tgl. 16 April 2007

3. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor M.04.PR.07.10 Tahun 2007 Tanggal 20 April 2007, tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I.

#### 4.1.3. Visi, Misi dan Motto

Dengan berpedoman kepada visi dan misi Departemen Hukum dan HAM maka Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki **VISI** yaitu Menjadikan sumber daya manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia berkualitas.

Sedangkan **MISI** yang diemban yaitu :

1. Menyelenggarakan pengembangan di bidang Kepemimpinan dan Manajemen
2. Menyelenggarakan pengembangan di bidang Teknis
3. Menyelenggarakan pengembangan di bidang Fungsional dan Hak Asasi Manusia.
4. Menyelenggarakan kerjasama pengembangan sumber daya manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia.
5. Memberikan dukungan penyelenggaraan pengembangan sumber daya manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia.

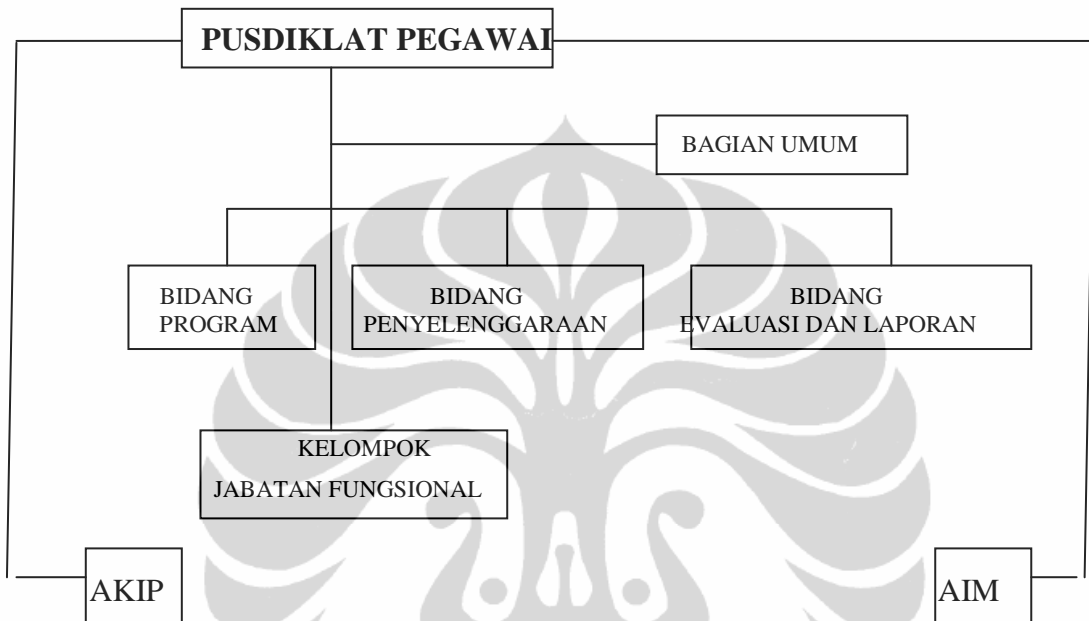
BPSDM Hukum dan HAM juga memiliki **Motto** yaitu Cerdas, Terampil, Bermartabat, motto yang sama saat masih berbentuk Pusdiklat Pegawai.

#### 1.1.4. Struktur Organisasi

Berdasarkan Surat Menpan RI No. B/941/M.PAN/42007, tanggal 16 April 2007, tentang Penyempurnaan Rancangan Peraturan Menteri Hukum dan HAM dan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor M.04.PR.07.10 Tahun 2007 Tanggal 20 April 2007, tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I., maka struktur organisasi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia terdiri dari 48 jabatan struktural yang tersebar dalam 3 (tiga) Pusat Pengembangan yaitu Pusat Pengembangan Kepemimpinan dan Manajemen, Pusat Pengembangan

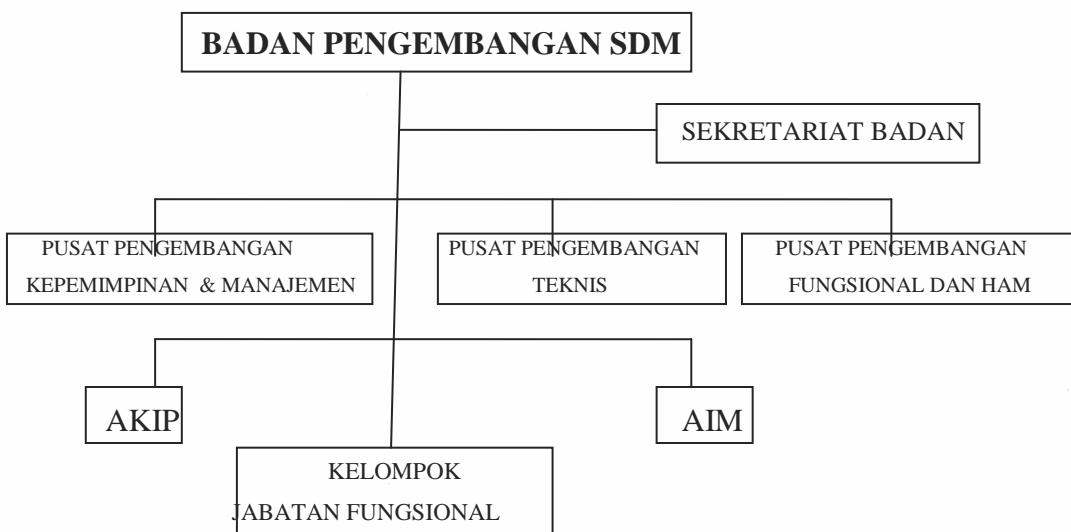
Teknis dan Pusat Pengembangan Fungsional dan HAM, 2 unit pelaksana teknis pendidikan setingkat eselon 3 dan kelompok jabatan fungsional.

**Gambar 4.1. Struktur Organisasi  
PUSDIKLAT**



Sumber : Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Perundang-undangan RI, 2000:333

**Gambar 4.2. Struktur Organisasi  
BPSDM HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**



### 1.1.5. Jenis Pendidikan dan Pelatihan

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang kepemimpinan dan manajemen, bidang teknis dan bidang fungsional dan hak asasi manusia, yang kesemuanya ditangani oleh tiga pusat pengembangan.

Pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh BPSDM Hukum dan HAM setiap tahun, jenis dan jumlahnya berubah-ubah tergantung dari kebutuhan masing-masing unit di Departemen Hukum dan HAM RI seperti yang terlihat dalam tabel jumlah jenis kegiatan Diklat dari tahun 2004 sampai dengan tahun 2007 berikut ini :

**Tabel IV.1**  
**Jumlah Jenis Pendidikan dan Pelatihan di lingkungan**  
**Departemen Hukum dan HAM RI dari Tahun 2004 s.d 2007**

NO	TAHUN	JUMLAH JENIS DIKLAT	KETERANGAN
1	2004	33	Terlaksana
2	2005	39	Terlaksana
3	2006	55	Terlaksana
4	2007	34	Terlaksana

Sumber : Laporan Tahunan BPSDM Hukum dan HAM Departemen Hukum dan HAM RI Tahun 2004 s.d 2007

Jenis Pendidikan dan Pelatihan yang diselenggarakan dalam Tahun Anggaran 2009 adalah sebagai berikut :

PENYELENGGARA	JENIS DIKLAT
<b>A. Pusat</b> <b>Pengembangan</b> <b>Kepemimpinan</b> <b>dan Manajemen</b>	Pendidikan dan Pelatihan Struktural 1. Diklat Kepemimpinan Tk. II 2. Dikalt Kepemimpinan Tk. III 3. Diklat Kepemimpinan Tk. IV

	<p>Pelatihan Manajemen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pelatihan Administrasi Perkantoran</li> <li>5. Pelatihan Manajemen Barang dan Jasa</li> <li>6. Pelatihan Manajemen Konflik</li> </ol>
<p><b>B. Pusat Pengembangan Teknis</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelatihan Teknis Keimigrasian</li> <li>2. Pelatihan Dasar Keimigrasian</li> <li>3. Pelatihan Narkoba Komprehensif</li> <li>4. Pelatihan Pembimbing Kemasyarakatan BAPAS</li> <li>5. Pelatihan Dasar Pemasyarakatan</li> <li>6. Pelatihan Dasar Keimigrasian Lanjutan</li> <li>7. Pelatihan Kewarganegaraan bagi Pegawai Yankum Kanwil</li> <li>8. Pelatihan Usaha Kesehatan dan Perawatan di Lapas/Rutan</li> <li>9. Pelatihan Polisi Khusus Pemasyarakatan</li> <li>10. Pelatihan Sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi</li> <li>11. Pelatihan Penyuluh Hukum bagi Pegawai Pusat</li> <li>12. Pelatihan Penyuluh Hukum bagi Divisi Pelayanan Hukum Kanwil</li> </ol>
<p><b>C. Pusat Pengembangan Fungsional dan HAM</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelatihan Penyusunan dan Perancangan Per-UU</li> <li>2. Pelatihan Auditor Terampil</li> <li>3. Pelatihan Kehumasan</li> <li>4. Pelatihan Dasar Pengenalan HKI</li> <li>5. Pelatihan Programmer Komputer</li> <li>6. Pelatihan Bendaharawan</li> <li>7. Pelatihan HAM bagi Petugas Lapas/Rutan</li> </ol>

	8. Pelatihan HAM (Aparat & Masyarakat) 9. Pelatihan Pengelolaan Barang Sitaan Negara (BASAN) 10. Pelatihan Pustakawan (Tk. Ahli) 11. Pelatihan Peneliti Hukum 12. Pelatihan dan Penelitian Mandiri Widyaiswara 13. Pelatihan Teknis Penyusunan dan Perancangan Per-UU 14. Pelatihan TOT HAM 15. Pelatihan Pemeriksa Khusus HKI (Patent & Merek)
--	--

Sumber : Subbag Data, Humas dan Laporan BPSDM Hukum dan HAM “Kalender Kegiatan Diklat 2009”

Selain melakukan pendidikan dan pelatihan untuk aparat Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, BPSDM Hukum dan HAM juga mengelola pendidikan kedinasan yaitu Akademi Ilmu Pemasarakatan dan Akademi Imigrasi.

Akademi Ilmu Pemasarakatan (AKIP) melaksanakan pendidikan profesional Program Diploma III yang ditujukan pada keahlian khusus di bidang Pemasarakatan sedangkan Akademi Imigrasi (AIM) ditujukan pada keahlian khusus di bidang keimigrasian.

Program yang diselenggarakan pada kedua akademi tersebut yaitu Program Pendidikan (pengajaran, pelatihan, pengasuhan), Program Penelitian Terapan, Program Pengabdian Masyarakat, Program Pembinaan Civitas Akademika serta Program Pengelolaan Administrasi.

#### **4.1.6. Sarana Prasarana Pendidikan dan Pelatihan**

Sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM terdiri dari Fasilitas Pendidikan dan Fasilitas Penunjang.

Fasilitas pendidikan meliputi ruang belajar atau kelas dan sarana penunjang kegiatan belajar mengajar seperti komputer, LCD, Laptop, soundsystem, whiteboard dll.

Gedung Kelas terdiri dari 3 lantai dengan 16 ruang kelas yang terbagi atas 6 kelas di lantai 1, 6 kelas di lantai 2 dan 4 kelas di lantai 3. Masing-masing ruang kelas memiliki kapasitas 40 orang, sehingga daya tampung lantai 1 dan 2 masing-masing 240 orang sedangkan lantai 3 memiliki daya tampung 160 orang.

Fasilitas Penunjang meliputi asrama, perpustakaan, sarana olah raga, poliklinik, tempat ibadah, kantin dan minimarket. Terdapat 6 (enam) Asrama Diklat yang disebut dengan Asrama Latihan atau AL yaitu Asrama Latihan 1 sampai dengan Asrama Latihan 6.

Masing-masing asrama latihan terdiri dari 3 lantai. Tiap asrama memiliki 30 kamar jadi total jumlah kamar adalah 180 kamar. Selain itu terdapat 3 Flat masing-masing 4 lantai dengan jumlah keseluruhan kamar yaitu 60 kamar. Flat bisa juga digunakan untuk peserta diklat bila asrama latihan tidak mampu menampung seluruh peserta diklat.

Gedung Asrama Pendidikan (AP) yang berjumlah 6 unit dan masing-masing unit berlantai 4 diperuntukkan bagi para taruna Akademi Ilmu Pemasaryakatan dan para taruna Akademi Ilmu Imigrasi.

## **4.2. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.2.1. Deskripsi Instrumen Penelitian**

#### **4.2.1.1. Pengujian Validitas**

Untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini digunakan teknik *Korelasi Rank Spearman*. Hasil uji validitas terhadap alat ukur servqual yang berkaitan dengan harapan (*expected service*) Dari 30 item setelah dilakukan pengujian validitas, semua item pada variabel tersebut valid, dengan koefisien korelasi bergerak dari 0.484 sampai 0.807. Berdasarkan klasifikasi Guilford berada pada klasifikasi sedang sampai tinggi (lihat lampiran hasil uji validitas)



Sedangkan untuk alat ukur servqual yang berkaitan dengan persepsi terhadap kenyataan (*perceived service*) dari 30 item setelah dilakukan uji validitas semua item dalam variabel tersebut valid dengan koefisien korelasi bergerak dari 0,613 sampai 0,844. Berdasarkan klasifikasi Guilford (dalam Al Rasyid , 1994: 46) berada pada klasifikasi sedang sampai tinggi (lihat lampiran uji validitas

#### 4.2.1.2. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan Teknik Belah Dua (*Split Half Reliability*). Parameter yang digunakan untuk menafsirkan tinggi rendahnya dua variable dilihat berdasarkan parameter dari Guilford, (Al Rasyid, 1994 : 46) sebagai berikut:

Nilai Korelasi	Tingkat Korelasi
rs : 0 - < 0,20	derajat reliabilitas hampir tidak ada hubungan sama sekali
rs : $\geq 0,20$ - < 0,40	derajat reliabilitas rendah, hubungan rendah
rs : $\geq 0,40$ - < 0,70	derajat reliabilitas sedang, hubungan cukup berarti
rs : $\geq 0,70$ - < 0,90	derajat reliabilitas tinggi, hubungan tinggi
rs : $\geq 0,90$ - 1,00	derajat reliabilitas tinggi sekali, hubungan tinggi sekali

Untuk reliabilitas alat ukur servqual yang berkaitan dengan harapan (*expected service*) yaitu  $rs_{tot} = 0,968$  atau 96,78 %, sedangkan reliabilitas alat ukur servqual yang berkaitan dengan persepsi terhadap kenyataan (*perceived service*) adalah sebesar  $rs_{tot} = 0,963$  atau 96,25 %, berdasarkan klasifikasi Guilford kedua alat ukur diatas berada pada derajat reliabilitas tinggi sekali.

#### 4.2.2. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan

Seperti yang telah dikemukakan pada Bab sebelumnya, terdapat 5 (lima) dimensi yang saling melengkapi dalam membentuk kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut yaitu *tangibility* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan pelayanan), *responsiveness* (tanggung jawab dan ketanggapan

terhadap kebutuhan pelanggan) , *assurance* (keterjaminan suatu pelayanan) dan *emphaty* (kepedulian secara personal) merupakan indikator yang digunakan dalam menentukan seberapa besar kualitas kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Berikut ini analisis terhadap masing-masing dimensi tersebut.

### 1.2.2.1. Tampilan Fisik (*Tangibility*) dalam Pelayanan

**Tabel IV.2.**  
**Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja**  
**Setiap Atribut dalam Dimensi Tangibility**

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepentingan (Harapan)						Kinerja (Kenyataan)						Tingkat Kesesuaian
		1	2	3	4	5	Bobot	1	2	3	4	5	Bobot	
1	Sarana asrama seperti tempat tidur, lemari, meja belajar yang mencukupi	0	9	19	17	15	218	6	12	29	12	1	170	77,98%
2	Kamar dengan pendingin ruangan/ sejuk	3	20	11	16	10	190	7	7	24	17	5	186	97,89%
3	Sarana penerangan asrama yang memadai	0	7	13	23	17	230	6	16	30	6	2	162	70,43%
4	Tersedia kamar mandi yang bersih	0	6	14	20	20	234	6	18	25	9	2	163	69,66%
5	Kebersihan dan kerapian petugas kebersihan	3	8	18	21	10	207	4	14	29	11	2	173	83,57%
6	Sarana kelas seperti LCD, Laptop, soundsystem, whiteboard dll) memadai	0	11	16	17	16	218	6	12	26	13	3	175	80,28%
7	Suasana kelas yang nyaman	1	14	14	16	15	210	4	8	25	18	5	192	91,43%
8	Ruang kelas dengan pendingin ruangan/ sejuk	1	16	11	20	12	206	5	13	26	9	7	180	87,38%
9	Penampilan pihak penyelenggara diklat bersih dan rapi	1	16	17	19	7	195	9	8	23	12	8	182	93,33%
10	Sarana penerangan kelas yang memadai	1	15	14	18	12	205	2	6	30	14	8	200	97,56%

**Keterangan**

**Tingkat Kepentingan / Harapan**

- 1 : Sangat Tidak Penting Diperbaiki
- 2 : Tidak Penting Diperbaiki
- 3 : Cukup Penting Diperbaiki
- 4 : Penting Diperbaiki
- 5 : Sangat Penting Diperbaiki

**Kinerja/ kenyataan**

- 1 : Sangat Tidak Puas
- 2 : Tidak Puas
- 3 : Cukup Puas
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas

#### **a. Sarana Asrama memadai**

Dari hasil survey terhadap 60 orang responden, diperoleh hasil bahwa penilaian responden terhadap kenyataan atau kinerja pelayanan atribut ini adalah 29 orang (48,33%) merasa cukup puas, 12 orang (20%) merasa puas, 12 orang (20%) merasa tidak puas, 6 orang (10%) merasa sangat tidak puas dan hanya 1 orang (1,66%) saja yang menilai sangat puas.

Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil 19 orang (31,67%) menilai atribut ini cukup penting diperbaiki, 17 orang (28,33%) menilai penting diperbaiki dan 15 orang (25%) menilai sangat penting diperbaiki. Tingkat kesesuaian dalam atribut ini menghasilkan angka 77,98% yang diperoleh dari perhitungan  $170/218 \times 100\%$  (lihat Tabel IV.9). Hal ini berarti masih terdapat 22,02% yang harus dipenuhi dalam rangka memenuhi harapan peserta pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan terbuka, responden menilai fasilitas kamar seperti tempat tidur, meja belajar dan lemari perlu diperbaiki atau diganti. Sebagian besar responden menginginkan sarana asrama ditingkatkan.

#### **b. Kamar dengan pendingin ruangan/ sejuk**

Dalam atribut ini, sebanyak 24 orang (40%) merasa cukup puas, 17 orang (28,33%) merasa puas, 7 orang (11,67%) merasa tidak puas dan 7 orang lainnya (11,67%) merasa sangat tidak puas, sisanya 8,33% merasa sangat puas.

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 97,89%, hanya memerlukan peningkatan sebesar 2,11%.. Atribut ini memiliki tingkat kesesuaian yang cukup tinggi yaitu sebesar 97,89% sehingga hanya memerlukan peningkatan sebesar 2,11 % saja.

#### **a. Sarana penerangan yang memadai**

Hasil penilaian responden terhadap atribut ini , 30 orang (50%) menyatakan cukup puas, 16 orang (26,67%) menyatakan tidak puas dan 6 orang (10%) merasa sangat tidak puas, 6 orang lainnya merasa puas dan 2 orang (3,33%)

menyatakan sangat puas. Dari hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan atribut ini, sebanyak 23 orang (38,33%) menyatakan atribut ini penting diperbaiki.

Tingkat kesesuaian yang diperoleh sebesar 70,43%, berarti memerlukan peningkatan sebesar 29,57% agar terpenuhi harapan peserta diklat. Dari jawaban atas pertanyaan terbuka yang diberikan, responden menginginkan agar sarana penerangan diperbaiki dengan segera bila ada kerusakan baik lampu kamar, lampu kamar mandi maupun lampu di sekitar asrama. Responden juga menginginkan penerangan ditambah di sekitar asrama.

#### **d. Tersedia kamar mandi yang bersih**

Sebanyak 25 orang (41,67%) merasa cukup puas, 18 orang (30%) merasa tidak puas dan 10 % dari jumlah responden merasa sangat tidak puas. Penilaian terhadap tingkat kepentingan, sebanyak 40 orang (66.66%) menilai atribut ini penting diperbaiki. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 69,66% hal ini berarti atribut ini memerlukan peningkatan sebesar 30,34%.

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan terbuka berkaitan dengan aspek ini, responden menyampaikan ketidakpuasan berkaitan dengan fasilitas ini, responden menilai jumlah kamar mandi belum memadai dan menginginkan agar kamar mandi dan WC segera diperbaiki. Responden juga menginginkan fasilitas ini ditingkatkan kebersihannya dan lebih diperhatikan sarana penunjangnya seperti kelancaran air, fungsi kran dan saluran pembuangan.

#### **e. Kebersihan dan kerapuhan petugas kebersihan**

Hasil penilaian responden menunjukkan 29 orang (48,33%) menyatakan cukup puas, 14 orang (23,33%) menyatakan tidak puas dan 4 orang (6,67%) merasa sangat tidak puas, 11 orang lainnya (18,33%) merasa puas dan hanya 2 orang (3,33%) yang menyatakan sangat puas.

Dari hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan atribut ini, sebanyak 21 orang (35%) menyatakan atribut ini penting diperbaiki dan 30% dari jumlah responden menilai atribut ini cukup penting diperbaiki. Tingkat kesesuaian yang

diperoleh sebesar 83,57%, berarti memerlukan peningkatan sebesar 16,43% agar terpenuhi harapan peserta diklat.

#### **f. Sarana kelas memadai**

Dalam atribut ini, sebanyak 26 orang (43,33%) merasa cukup puas, 13 orang (21,67%) merasa puas, 12 orang (20%) merasa tidak puas dan 6 orang lainnya (10%) merasa sangat tidak puas, sisanya 5% merasa sangat puas. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 80,28%, memerlukan peningkatan sebesar 19,72% . Sarana kelas yang dimaksud meliputi meja dan kursi belajar, papan tulis/ *white board*, LCD. Laptop, *soundsystem* dan lain-lain.

#### **g. Suasana kelas yang nyaman**

Hasil penilaian responden terhadap atribut ini , 25 orang (41,67%) menyatakan cukup puas, 18 orang (30%) menyatakan puas dan 8 orang (13,33%) merasa tidak puas, 4 orang lainnya merasa sangat tidak puas dan 5 orang (8,33%) menyatakan sangat puas.

Dari hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan atribut ini, sebanyak 14 orang (23,33%) menyatakan atribut ini cukup penting diperbaiki, 16 orang (26,67%) menilai penting diperbaiki dan 15 orang (25%) menyatakan atribut ini sangat penting diperbaiki. Tingkat kesesuaian yang diperoleh sebesar 91,43%, berarti memerlukan peningkatan sebesar 8,57% saja agar terpenuhi harapan peserta diklat.

#### **h. Ruang kelas dengan pendingin ruangan/ sejuk**

Sebanyak 26 orang (43,33%) merasa cukup puas, 13 orang (21,67%) merasa tidak puas dan 8,33 % dari jumlah responden atau 5 orang merasa sangat tidak puas. Penilaian terhadap tingkat kepentingan, sebanyak 20 orang (33,33%) menilai atribut ini penting diperbaiki. Atribut ini merupakan salah satu factor penunjang yang penting yang mendukung kenyamanan peserta pendidikan dan pelatihan dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar.

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 87,38% hal ini berarti atribut ini memerlukan peningkatan sebesar 12,62%.

**i. Penampilan pihak penyelenggara pendidikan dan pelatihan bersih dan rapi**

Penilaian terhadap atribut ini menunjukkan 71,66% dari jumlah reponden merasa puas dengan penampilan pihak penyelenggara pendidikan dan pelatihan, 8 orang merasa tidak puas dan 9 orang (15%) lainnya merasa sangat tidak puas.

Tingkat kesesuaian yang diperoleh yaitu sebesar 93,33%, berarti hanya 6,67 % yang memerlukan peningkatan agar harapan peserta diklat dapat terpenuhi.

**j. Sarana penerangan kelas yang memadai**

Hasil penilaian responden menunjukkan 50% dari jumlah responden atau 30 orang menyatakan cukup puas, 14 orang (23,33%) menyatakan puas dan 8 orang (13,33%) merasa sangat puas, hanya 6 orang (10%) yang merasa tidak puas dan hanya 2 orang (3,33%) yang menyatakan sangat tidak puas. Tingkat kesesuaian yang diperoleh sebesar 97,56%, berarti memerlukan peningkatan sebesar 2,44% agar terpenuhi harapan peserta diklat.

Berdasarkan Tabel. IV.2., penilaian terhadap Dimensi Tampilan Fisik atau *Tangibility* yang berkaitan dengan Asrama, tingkat kesesuaian tertinggi 97,89% berhubungan dengan kenyamanan kamar. Tingkat kesesuaian terendah 69,66% berhubungan dengan ketersediaan kamar mandi asrama yang bersih . Hal ini didukung dengan jawaban responden atas pertanyaan terbuka yang menginginkan agar fasilitas kamar mandi ditambah, diperbaiki dan ditingkatkan kebersihannya.

Sedangkan penilaian terhadap Ruang Belajar menunjukkan tingkat kesesuaian tertinggi 97,56% berkaitan dengan sarana penerangan kelas dan tingkat kesesuaian terendah 80,28% berhubungan dengan sarana kelas.

Berdasarkan Tabel Distribusi Frekuensi berikut ini, mayoritas responden

atau sebanyak 54,33% menyatakan bahwa kualitas pelayanan untuk dimensi *tangibility* masih kurang, 23,33% responden menyatakan cukup baik dan 22,33% menyatakan kualitas pelayanan baik.

Distribusi Frekuensi *Servqual* masing-masing atribut pelayanan dalam Dimensi *Tangibility*, dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel IV.3.**  
**Distribusi Frekuensi Servqual Masing-Masing Pernyataan**  
**Dalam Dimensi Tangibility**

No	Butir Pernyataan	Servqual=0 (pelayanan cukup baik)		Servqual >0 (pelayanan baik)		Servqual <0 (pelayanan kurang)	
		Frek	%	Frek	%	Frek	%
1	Sarana asrama seperti tempat tidur, lemari, meja belajar yang mencukupi	12	20,00%	10	16,67%	38	63,33%
2	Kamar dengan pendingin ruangan/ sejuk	14	23,33%	20	33,33%	26	43,33%
3	Sarana penerangan asrama yang memadai	12	20,00%	5	8,33%	43	71,67%
4	Tersedia kamar mandi yang bersih	10	16,67%	9	15,00%	41	68,33%
5	Kebersihan dan kerapihan petugas kebersihan	17	28,33%	11	18,33%	32	53,33%
6	Sarana kelas seperti LCD, Laptop, soundsystem, whiteboard dll) memadai	13	21,67%	11	18,33%	36	60,00%
7	Suasana kelas yang nyaman	13	21,67%	17	28,33%	30	50,00%
8	Ruang kelas dengan pendingin ruangan/ sejuk	10	16,67%	16	26,67%	34	56,67%
9	Penampilan pihak penyelenggara diklat bersih dan rapi	19	31,67%	18	30,00%	23	38,33%
10	Sarana penerangan kelas yang memadai	20	33,33%	17	28,33%	23	38,33%
<b>Tangibility</b>		<b>140</b>	<b>23,33%</b>	<b>134</b>	<b>22,33%</b>	<b>326</b>	<b>54,33%</b>

Atribut pelayanan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang pelayanannya dirasakan kurang dan memiliki persentase diatas 50% berkaitan dengan sarana penerangan asrama, fasilitas kamar mandi, sarana asrama dan sarana kelas. Hal ini sesuai dengan jawaban responden dalam pertanyaan terbuka di mana responden menilai atribut tersebut perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan.

Responden menginginkan sarana penerangan ditambah dan segera diperbaiki dengan segera setiap ada kerusakan, fasilitas kamar mandi ditambah dan ditingkatkan kebersihannya, sarana asrama dan kelas segera diperbaiki bila rusak dan ditingkatkan sesuai kebutuhan.

### 1.2.2.2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan

**Tabel IV.4.**  
**Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja**  
**Setiap Atribut dalam Dimensi Reliability**

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepentingan (Harapan)					Bobot	Kinerja (Kenyataan)					Bobot	Tingkat Kesesuaian
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
11	Petugas / pihak penyelenggara terlihat mampu menangani tugas-tugasnya dengan baik.	0	6	23	17	14	219	1	13	33	10	3	181	82,65%
12	Pengajar / widyaiswara menyampaikan pelajaran dengan jelas dan mudah dimengerti	0	4	15	26	15	232	5	19	28	6	2	161	69,40%
13	Mata pelajaran yang diberikan sesuai dengan kurikulum diklat	1	1	21	22	15	229	2	21	29	7	1	164	71,62%
14	Ketepatan waktu dalam menyediakan peralatan di ruang belajar	2	8	17	21	12	213	3	14	31	10	2	174	81,69%
15	Ketepatan waktu dalam menyediakan makanan baik pagi, siang, sore serta makanan kecil	2	13	17	13	15	206	4	4	28	18	6	198	96,12%

**Keterangan**

**Tingkat Kepentingan / Harapan**

- 1 : Sangat Tidak Penting Diperbaiki
- 2 : Tidak Penting Diperbaiki
- 3 : Cukup Penting Diperbaiki
- 4 : Penting Diperbaiki
- 5 : Sangat Penting Diperbaiki

**Kinerja/ kenyataan**

- 1 : Sangat Tidak Puas
- 2 : Tidak Puas
- 3 : Cukup Puas
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas

**a. Petugas / pihak penyelenggara terlihat mampu menangani tugas-tugasnya dengan baik.**

Dari hasil survey terhadap 60 orang responden, diperoleh hasil bahwa penilaian responden terhadap kenyataan atau kinerja pelayanan atribut ini adalah



33 orang (55%) merasa cukup puas, 13 orang (21,67%) merasa tidak puas, 10 orang (16,67%) merasa puas, 3 orang (5%) merasa sangat puas dan hanya 1 orang (1,66%) saja yang menilai sangat tidak puas. Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil 23 orang (38,33%) menilai atribut ini cukup penting diperbaiki, 17 orang (28,33%) menilai penting diperbaiki dan 14 orang (23,33%) menilai sangat penting diperbaiki.

Tingkat kesesuaian dalam atribut ini menghasilkan angka 82,65% yang diperoleh dari perhitungan  $181/219 \times 100\%$  (lihat Tabel IV.12). Hal ini berarti masih terdapat 17,35% yang harus dipenuhi berkaitan dengan kemampuan para petugas penyelenggara dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat memenuhi harapan peserta pendidikan dan pelatihan.

#### **b. Pengajar/widyaiswara menyampaikan pelajaran dengan jelas dan mudah dimengerti**

Hasil penilaian responden menunjukkan 46,67% dari jumlah responden atau 28 orang menyatakan cukup puas, 6 orang (10%) menyatakan puas dan hanya 2 orang (3,33%) merasa sangat puas, Ketidakpuasan terhadap atribut ini dinyatakan oleh 19 orang (31,67%) responden dan 5 orang lainnya (8,33%) yang menyatakan sangat tidak puas.

Berdasarkan penilaian terhadap tingkat kepentingan atribut ini diperoleh hasil 26 orang (43,33%) menyatakan atribut ini penting untuk diperbaiki. Tingkat kesesuaian yang diperoleh sebesar 69,40%, berarti memerlukan peningkatan sebesar 30,6% agar terpenuhi harapan peserta diklat terhadap metode pengajaran yang diberikan para widyaiswara.

Tingkat ketidaksesuaian yang cukup rendah ini, ditunjang dengan pernyataan responden yang menyatakan bahwa widyaiswara atau tenaga pengajar jumlahnya masih kurang, masih ada pengajar yang kurang menguasai materi yang diberikan, metode pengajaran yang dimiliki para pengajar perlu diperbaiki, ditingkatkan dan disesuaikan dengan perkembangan jaman (*up to date*).

### **c. Mata pelajaran yang diberikan sesuai dengan kurikulum diklat**

Dalam atribut ini, sebanyak 29 orang (48,33%) merasa cukup puas, 21 orang (35%) merasa tidak puas, 7 orang (11,67%) merasa puas, 2 orang lainnya (3,33%) merasa sangat tidak puas, dan hanya 1 orang yang menyatakan sangat puas. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 71,62%, sehingga memerlukan peningkatan sebesar 28,38%.

Berkaitan dengan kurikulum diklat, responden menilai bahwa kurikulum yang ada perlu diperbaiki mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, kurikulum dibuat secara singkat, padat dan *to the point*, perlu penyempurnaan kurikulum dan kurikulum selalu disesuaikan dengan jenis serta tujuan diklat yang diselenggarakan.

### **d. Ketepatan waktu dalam menyediakan peralatan di ruang belajar**

Hasil penilaian responden terhadap atribut ini, 31 orang (51,67%) menyatakan cukup puas, 10 orang (16,67%) menyatakan puas dan 14 orang (23,33%) merasa tidak puas, 3 orang lainnya merasa sangat tidak puas dan 2 orang (3,33%) yang menyatakan sangat puas. Dari hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan atribut ini, sebanyak 21 orang (35%) menyatakan atribut ini penting diperbaiki, 17 orang (28,33%) menilai cukup penting diperbaiki dan 12 orang (20%) menyatakan atribut ini sangat penting diperbaiki.

Tingkat kesesuaian yang diperoleh berdasarkan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja adalah sebesar 81,69%, berarti memerlukan peningkatan sebesar 18,31% agar harapan peserta diklat terpenuhi.

### **e. Ketepatan waktu dalam menyediakan makanan baik pagi, siang, sore serta makanan kecil**

46,67% dari jumlah responden atau 28 orang menyatakan cukup puas dan 18 orang merasa puas dengan pelayanan yang berkaitan dengan ketepatan waktu dalam menyediakan konsumsi. Namun lebih dari 50 % responden menginginkan atribut pelayanan ini diperbaiki. Tingkat kesesuaian yang diperoleh adalah sebesar

96,12, hal ini berarti masih ada sebesar 3,88% lagi yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan peserta diklat. Meskipun tingkat kesesuaian cukup besar namun dari pernyataan yang diberikan responden pada pertanyaan terbuka menunjukkan adanya ketidakpuasan berkaitan dengan menu makan yang dinilai kurang bervariasi, membosankan dan kurang memenuhi standar gizi. Responden menginginkan perbaikan menu dalam hal mutu dan standar gizi, ketersediaan porsi makanan sesuai jumlah peserta, kualitas serta variasi menu.

Tingkat kesesuaian yang diharapkan dari setiap atribut adalah 100%. Pada dimensi reliability ini tingkat kesesuaian tertinggi yaitu 96,12% yang berkaitan dengan ketepatan waktu dalam menyediakan konsumsi bagi peserta diklat. Tingkat kesesuaian terendah berkaitan dengan cara / metode pengajar atau widyaiswara dalam menyampaikan pelajarannya yaitu 69,40%

**Tabel IV.5.**  
**Distribusi Frekuensi Servqual Masing-Masing Pernyataan**  
**Dalam Dimensi Reliability**

No	Butir Pernyataan	Servqual=0 (pelayanan cukup baik)		Servqual >0 (pelayanan baik)		Servqual <0 (pelayanan kurang)	
		Frek	%	Frek	%	Frek	%
11	Petugas / pihak penyelenggara terlihat mampu menangani tugas-tugasnya dengan baik.	21	35,00%	8	13,33%	31	51,67%
12	Pengajar / widyaiswara menyampaikan pelajaran dengan jelas dan mudah dimengerti	11	18,33%	4	6,67%	45	75,00%
13	Mata pelajaran yang diberikan sesuai dengan kurikulum diklat	13	21,67%	6	10,00%	41	68,33%
14	Ketepatan waktu dalam menyediakan peralatan di ruang belajar	13	21,67%	10	16,67%	37	61,67%
15	Ketepatan waktu dalam menyediakan makanan baik pagi, siang, sore serta makanan kecil	18	30,00%	19	31,67%	23	38,33%
<b>Reliability</b>		<b>76</b>	<b>25,33%</b>	<b>47</b>	<b>15,67%</b>	<b>177</b>	<b>59,00%</b>

Hasil perhitungan distribusi frekuensi atas dimensi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden atau sebanyak 59,00% menyatakan bahwa kualitas pelayanan untuk dimensi *responsibility* masih kurang, 25,33% responden menyatakan baik dan 25,67% menyatakan kualitas pelayanan cukup baik (lihat Tabel.IV.5). Pelayanan yang dirasakan sangat kurang berkaitan dengan kualitas pengajar/widyaiswara dalam menyampaikan materi pelajaran, kurikulum diklat serta ketepatan waktu dalam menyediakan peralatan di ruang belajar.

### 1.2.2.3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan

**Tabel IV.6.**  
**Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja**  
**Setiap Atribut dalam Dimensi Responsiveness**

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepentingan (Harapan)						Kinerja (Kenyataan)						Tingkat Kesesuaian
		1	2	3	4	5	Bobot	1	2	3	4	5	Bobot	
16	Bila ada keluhan berkaitan dengan asrama dan ruang belajarsegera ditanggapi	4	4	14	19	19	225	9	12	31	7	1	159	70,67%
17	Bila ada kerusakan sarana dan prasarana segera diperbaiki	0	7	13	16	24	237	1	16	27	6	0	148	62,45%
18	Petugas/pihak penyelenggara cepat tanggap bila ada permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan diklat	0	5	19	19	17	228	2	16	30	12	0	172	75,44%
19	Kesanggupan petugas / pihak penyelenggara dalam membantu menyelesaikan permasalahan	2	5	24	15	14	214	2	9	37	11	1	180	84,11%
20	Penyampaian informasi tentang kegiatan diklat disampaikan dengan jelas	2	7	17	17	17	220	2	15	30	8	5	179	81,36%

**Keterangan**

**Tingkat Kepentingan / Harapan**

- 1 : Sangat Tidak Penting Diperbaiki
- 2 : Tidak Penting Diperbaiki
- 3 : Cukup Penting Diperbaiki
- 4 : Penting Diperbaiki
- 5 : Sangat Penting Diperbaiki

**Kinerja/ kenyataan**

- 1 : Sangat Tidak Puas
- 2 : Tidak Puas
- 3 : Cukup Puas
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas

**a. Bila ada keluhan berkaitan dengan asrama dan ruang belajar segera ditanggapi**

Hasil penilaian responden terhadap atribut ini, 31 orang (51,67%) menyatakan cukup puas, 12 orang (20%) menyatakan tidak puas dan 9 orang (15%) merasa sangat tidak puas. Dari hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan atribut ini, sebanyak 52 orang atau 86,66% dari seluruh responden menilai atribut ini penting diperbaiki

Tingkat kesesuaian yang diperoleh sebesar 70,67%, berarti memerlukan peningkatan sebesar 29,33% agar harapan peserta diklat terpenuhi. Data yang diperoleh dari pertanyaan terbuka pada responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menginginkan agar para petugas dan pihak penyelenggara lebih responsif dan cepat tanggap saat menghadapi keluhan peserta diklat berkaitan dengan sarana dan prasarana diklat.

**b. Bila ada kerusakan sarana dan prasarana segera diperbaiki**

Dalam atribut ini, sebanyak 27 orang (45%) merasa cukup puas, 16 orang (26,67%) merasa tidak puas, 11 orang (18,33%). Hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan atribut ini menghasilkan 24 orang atau 40% dari seluruh responden menilai atribut ini sangat penting diperbaiki.

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 62,45%, dan memerlukan peningkatan sebesar 37,55%. Sama halnya dengan atribut sebelumnya, data yang dihasilkan dari pertanyaan terbuka pada responden berkaitan dengan aspek ini adalah responden mengharapkan segala kerusakan baik asrama, kelas dan peralatannya segera mendapat perhatian dari penyelenggara dan secepatnya diperbaiki.

**c. Petugas/pihak penyelenggara cepat tanggap bila ada permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan diklat**

Penilaian responden terhadap kenyataan atau kinerja pelayanan atribut ini adalah 50% dari jumlah responden atau 30 orang merasa cukup puas, 12 orang (20%) merasa puas, penilaian tidak puas dirasakan oleh 16 orang responden (20%) dan 2 orang lainnya (3,33%) merasa sangat tidak puas.

Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil 55 orang atau 92% dari keseluruhan responden menilai atribut ini penting diperbaiki (dari cukup penting sampai dengan sangat penting). Dapat diartikan bahwa responden menginginkan sikap responsif atau cepat tanggap dari pihak penyelenggara lebih ditingkatkan.

Tingkat kesesuaian dalam atribut ini menghasilkan angka 75,44% yang diperoleh dari perhitungan  $172/228 \times 100\%$  (lihat Tabel V.14). Hal ini berarti masih terdapat 24,56% yang harus dipenuhi dalam rangka memenuhi harapan peserta pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas penyelenggaraan diklat

#### **d. Kesanggupan petugas/pihak penyelenggara dalam membantu menyelesaikan permasalahan**

Sebanyak 37 orang (62%) merasa cukup puas berkaitan dengan kesanggupan petugas penyelenggara dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami peserta pendidikan dan pelatihan dan hanya 11 orang (18,33%) merasa puas. Ketidakpuasan dirasakan oleh 18,33% dari jumlah responden. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 84,11%, dan memerlukan peningkatan sebesar 15,89%. Namun demikian 88,33% peserta diklat menginginkan aspek ini diperbaiki yang penilaiannya bergerak dari cukup penting diperbaiki sampai dengan sangat penting untuk diperbaiki.

#### **e. Penyampaian informasi tentang kegiatan diklat disampaikan dengan jelas**

Tingkat kesesuaian dalam atribut ini menghasilkan angka 81,36% yang berarti masih terdapat 18,64% yang masih memerlukan peningkatan dalam rangka memenuhi harapan peserta pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan khususnya yang berkaitan dengan penyampaian informasi yang terkait dengan kegiatan pendidikan dan pelatihan baik informasi jadwal kegiatan, informasi mengenai pengajar maupun informasi bila ada perubahan jadwal ataupun pengajar.

Penilaian yang berkaitan dengan ketidakpuasan terhadap aspek ini diberikan oleh 28,33% dari jumlah responden atau sekitar 17 orang. Sedangkan 30 orang lainnya (50%) merasa cukup puas. Namun demikian sebanyak 51% dari jumlah responden menyatakan aspek ini penting untuk diperbaiki.

Berdasarkan Tabel. IV.6., tingkat kesesuaian tertinggi yaitu 84,11% berkaitan dengan kesanggupan petugas/ pihak penyelenggara dalam membantu menyelesaikan permasalahan dan tingkat kesesuaian terendah 62,45% berhubungan dengan responsivitas petugas dalam memperbaiki kerusakan sarana dan prasarana pendidikan dan pelatihan.

**Tabel IV.7.**  
**Distribusi Frekuensi Servqual Masing-Masing Pernyataan**  
**Dalam Dimensi Responsiveness**

No	Butir Pernyataan	Servqual=0 (pelayanan cukup baik)		Servqual >0 (pelayanan baik)		Servqual <0 (pelayanan kurang)	
		Frek	%	Frek	%	Frek	%
16	Bila ada keluhan berkaitan dengan asrama dan ruang belajar segera ditanggapi	12	20,00%	8	13,33%	40	66,67%
17	Bila ada kerusakan sarana dan prasarana segera diperbaiki	10	16,67%	6	10,00%	44	73,33%
18	Petugas/pihak penyelenggara cepat tanggap bila ada permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan diklat	15	25,00%	7	11,67%	38	63,33%
19	Kesanggupan petugas / pihak penyelenggara dalam membantu menyelesaikan permasalahan	22	36,67%	9	15,00%	29	48,33%
20	Penyampaian informasi tentang kegiatan diklat disampaikan dengan jelas	14	23,33%	11	18,33%	35	58,33%
<b>Responsivness</b>		<b>73</b>	<b>24,33%</b>	<b>41</b>	<b>13,67%</b>	<b>186</b>	<b>62,00%</b>

Berdasarkan Tabel Distribusi Frekuensi tersebut di atas, mayoritas responden atau sebanyak 62,00% menyatakan bahwa kualitas pelayanan untuk dimensi *reponsiveness* masih kurang, 24,33% responden menyatakan cukup baik dan 13,67% menyatakan kualitas pelayanan baik. Pelayanan dirasa kurang terutama berkaitan dengan ketanggapan atau responsivitas pihak penyelenggara

dalam menyikapi keluhan peserta pendidikan dan pelatihan, kurang responsive dalam memperbaiki kerusakan sarana prasarana pendidikan dan pelatihan serta kurang tanggap bila ada permasalahan yang dihadapi peserta pendidikan dan pelatihan.

#### 4.2.2.4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam Pelayanan

Hasil penilaian setiap atribut dalam dimensi ini terlihat dalam Tabel. IV.8 Tingkat kesesuaian tertinggi yaitu 96,53% berkaitan dengan keramahan, perhatian dan sikap santun petugas /pihak penyelenggaran dan tingkat kesesuaian terendah 69,53% yaitu berhubungan dengan penilaian peserta diklat terhadap kompetensi widyaiswara atau pengajar

**Tabel IV.8.**  
**Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja**  
**Setiap Atribut dalam Dimensi Assurance**

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepentingan (Harapan)						Kinerja (Kenyataan)						Tingkat Kesesuaian
		1	2	3	4	5	Bobot	1	2	3	4	5	Bobot	
21	Proses belajar mengajar selalu dimulai dan berakhir tepat waktu	1	8	19	18	14	216	3	10	32	11	4	183	84,72%
22	Petuga penyelenggara segera menginformasikan setiap perubahan jadwal atau tenaga pengajar	1	9	15	17	18	222	5	12	31	8	4	174	78,38%
23	Pengajar / widyaiswara memiliki kompetensi yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan	1	3	18	18	20	233	4	21	25	9	1	162	69,53%
24	Ada fasilitas keamanan dan keselamatan (satpam, alarm dan alat pemadam kebakaran, dokter, ambulance)	1	10	17	15	17	217	5	13	28	11	3	174	80,18%
25	Karamahan, perhatian dan sikap santun petugas /pihak penyelenggara diklat	2	9	26	11	12	202	1	9	31	12	7	195	96,53%

**Keterangan**

**Tingkat Kepentingan / Harapan**

- 1 : Sangat Tidak Penting Diperbaiki
- 2 : Tidak Penting Diperbaiki
- 3 : Cukup Penting Diperbaiki
- 4 : Penting Diperbaiki
- 5 : Sangat Penting Diperbaiki

**Kinerja/ kenyataan**

- 1 : Sangat Tidak Puas
- 2 : Tidak Puas
- 3 : Cukup Puas
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas



#### **a. Proses belajar mengajar selalu dimulai dan berakhir tepat waktu**

Atribut ini berkaitan dengan jadwal pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada masing-masing peserta. Hasil penilaian responden terhadap atribut ini, 31 orang (51,67%) menyatakan cukup puas, 10 orang (16,67%) menyatakan puas dan 14 orang (23,33%) merasa tidak puas, 3 orang lainnya merasa sangat tidak puas dan 2 orang (3,33%) yang menyatakan sangat puas.

Dari hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan atribut ini, sebanyak 21 orang (35%) menyatakan atribut ini penting diperbaiki, 17 orang (28,33%) menilai cukup penting diperbaiki dan 12 orang (20%) menyatakan atribut ini sangat penting diperbaiki. Tingkat kesesuaian yang diperoleh berdasarkan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja adalah sebesar 81,69%, berarti memerlukan peningkatan sebesar 18,31% agar harapan peserta diklat terpenuhi.

#### **b. Petugas penyelenggara segera menginformasikan setiap perubahan jadwal atau tenaga pengajar**

Sebanyak 31 orang (51,67%) merasa cukup puas berkaitan dengan aspek ini, 12 orang (20%) merasa puas (skala puas sampai dengan sangat puas). Tidak puas sampai dengan sangat tidak puas dirasakan oleh 28,33% dari jumlah responden. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 78,38%, dan memerlukan peningkatan sebesar 21,62%. Responden menginginkan agar informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan dan pelatihan seperti perubahan atau penambahan jadwal, perubahan widyaiswara maupun perubahan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan diklat yang sedang berlangsung, jangan terlambat disampaikan.

#### **c. Pengajar / widyaiswara memiliki kompetensi yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan**

Penilaian responden terhadap atribut ini menunjukkan hasil 41,67% dari jumlah responden merasa tidak puas, 25 orang (41,67%) merasa cukup puas.

Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil 56 orang atau 93% dari keseluruhan responden menginginkan atribut ini diperbaiki (bergerak dari skala dari cukup penting sampai dengan sangat penting diperbaiki). Tingkat kesesuaian dalam atribut ini menghasilkan angka 69,53% yang mengandung arti masih terdapat 30,47% yang memerlukan peningkatan dalam rangka memenuhi harapan peserta pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas pengajar serta kompetensi yang dimiliki pengajar.

Berkaitan dengan kompetensi para pengajar/widyaiswara, dari jawaban atas pertanyaan terbuka, responden mengemukakan bahwa banyak pengajar yang kurang kompeten memberikan materi, kurang berkualitas dan kurang menguasai materi disamping jumlah pengajar yang dirasakan masih kurang. Responden juga menilai tidak ada perbedaan kualitas pengajar saat ini dengan saat masih menjadi Pusdiklat pegawai. Responden menginginkan mutu pengajar ditingkatkan, kompetensi pengajar ditingkatkan sesuai dengan bidang keilmuan, dipilih pengajar yang kompeten dibidangnya dilakukan seleksi pengajar/widyaiswara yang mempunyai kompetensi dan akuntabilitas yang tinggi agar meningkat dalam kuantitas maupun kualitas.

**d. Ada fasilitas keamanan dan keselamatan (satpam, alarm dan alat pemadam kebakaran, dokter, ambulance)**

Penilaian dari 60 responden menunjukkan hasil sebanyak 28 orang atau 46,67% cukup puas dengan pelayanan aspek ini dan 18 orang atau 30% dari jumlah responden merasa tidak puas. Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil 49 orang atau 82 % dari keseluruhan responden menginginkan atribut ini diperbaiki (bergerak dari skala dari cukup penting sampai dengan sangat penting diperbaiki). Tingkat kesesuaian dalam atribut ini menghasilkan angka 80,18% yang mengandung arti masih terdapat 19,82% yang memerlukan peningkatan. Dengan mempertahankan dan meningkatkan fasilitas keamanan dan keselamatan yang memenuhi harapan peserta pendidikan dan pelatihan serta tersedianya tenaga medis yang jumlahnya cukup dan ditunjang dengan peralatan medis yang memadai akan memberikan kenyamanan peserta pendidikan dan pelatihan.

**e. Keramahan, perhatian dan sikap santun petugas penyelenggara / pihak penyelenggara pendidikan dan pelatihan**

Tingkat kesesuaian atribut ini cukup tinggi yaitu 96,53 % yang artinya hanya sekitar 3,47% saja yang memerlukan peningkatan. Kepuasan (bergerak dari skala cukup puas sampai sangat puas) dirasakan oleh 50 orang responden atau 83% dari jumlah seluruh responden.

Tabel Distribusi Frekuensi berikut ini, menunjukkan bahwa mayoritas responden atau sebanyak 54,00% menyatakan bahwa kualitas pelayanan untuk dimensi *reponsiveness* masih kurang, 28,67% responden menyatakan pelayanan sudah cukup baik dan 17,33% menyatakan kualitas pelayanan baik

**Tabel IV.9.**  
**Distribusi Frekuensi Servqual Masing-Masing Pernyataan**  
**Dalam Dimensi Assurance**

No	Butir Pernyataan	Servqual=0 (pelayanan cukup baik)		Servqual >0 (pelayanan baik)		Servqual <0 (pelayanan kurang)	
		Frek	%	Frek	%	Frek	%
21	Proses belajar mengajar selalu dimulai dan berakhir tepat waktu	22	36,67%	10	16,67%	28	46,67%
22	Petuga penyelenggara segera menginformasikan setiap perubahan jadwal atau tenaga pengajar	12	20,00%	12	20,00%	36	60,00%
23	Pengajar / widyaiswara memiliki kompetensi yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan	11	18,33%	6	10,00%	43	71,67%
24	Ada fasilitas keamanan dan keselamatan (satpam, alarm dan alat pemadam kebakaran, dokter, ambulance)	16	26,67%	11	18,33%	33	55,00%
25	Keramahan, perhatian dan sikap santun petugas /pihak penyelenggara diklat	25	41,67%	13	21,67%	22	36,67%
<b>Assurance</b>		<b>86</b>	<b>28,67%</b>	<b>52</b>	<b>17,33%</b>	<b>162</b>	<b>54,00%</b>

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, atribut dalam dimensi *assurance* yang dinilai memiliki tingkat pelayanan yang kurang terdapat pada

aspek yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan kompetensi tenaga pengajar atau widyaiswara. Hal ini dapat diartikan bahwa peserta pendidikan dan pelatihan merasakan ketidakpuasan berkaitan dengan aspek tersebut. Hasil ini didukung dengan hasil jawaban peserta atas pertanyaan terbuka yang berkaitan dengan aspek ini dimana seperti yang diuraikan sebelumnya bahwa responden mengemukakan banyak pengajar yang kurang kompeten memberikan materi, kurang berkualitas dan kurang menguasai materi disamping jumlah pengajar yang dirasakan masih kurang.

Responden juga menilai tidak ada perbedaan kualitas pengajar saat ini dengan saat masih menjadi Pusdiklat pegawai. Responden menginginkan mutu pengajar ditingkatkan, kompetensi pengajar ditingkatkan sesuai dengan bidang keilmuan, dipilih pengajar yang kompeten dibidangnya dilakukan seleksi pengajar/widyaiswara yang mempunyai kompetensi dan akuntabilitas yang tinggi agar meningkat dalam kuantitas maupun kualitas.

#### 1.2.2.5. Dimensi Empati (*Emphaty*) dalam Pelayanan

Tabel IV.10.

#### Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut dalam Dimensi Emphaty

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepentingan (Harapan)						Kinerja (Kenyataan)						Tingkat Kesesuaian
		1	2	3	4	5	Bobot	1	2	3	4	5	Bobot	
26	Pihak /petugas penyelenggara ramah dalam melayani	1	13	23	8	15	203	1	8	29	17	5	197	97,04%
27	Pihak /petugas penyelenggara selalu siap membantu peserta diklat	1	10	23	10	16	210	2	8	27	19	4	195	92,86%
28	Pihak /petugas penyelenggara peduli terhadap masalah yang dialami peserta diklat	1	9	25	12	13	207	4	10	27	15	4	185	89,37%
29	Pihak /petugas penyelenggara memberikan informasi terkait dengan kegiatan diklat secara benar	2	9	24	11	14	206	5	9	25	16	5	187	90,78%
30	Pihak /petugas penyelenggara memberikan perhatian pada setiap peserta diklat	2	10	23	13	12	203	4	7	27	19	3	190	93,60%

**Keterangan****Tingkat Kepentingan / Harapan**

1	: Sangat Tidak Penting Diperbaiki
2	: Tidak Penting Diperbaiki
3	: Cukup Penting Diperbaiki
4	: Penting Diperbaiki
5	: Sangat Penting Diperbaiki

**Kinerja/ kenivataan**

1	: Sangat Tidak Puas
2	: Tidak Puas
3	: Cukup Puas
4	: Puas
5	: Sangat Puas

Tabel penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian tertinggi yaitu 97,04% berkaitan dengan keramahan petugas /pihak penyelenggaran dalam melayani dan tingkat kesesuaian terendah 89,37% yaitu berhubungan dengan kepedulian petugas/pihak penyelenggara pendidikan dan pelatihan terhadap masalah yang dialami peserta pendidikan dan pelatihan.

**a. Pihak /petugas penyelenggara ramah dalam melayani**

Penilaian dari 60 responden menunjukkan hasil sebanyak 29 orang atau 48,33% cukup puas dengan pelayanan aspek ini, 17 orang (28,33%) merasa puas dan 5 orang menyatakan sangat puas. Hanya 15% dari jumlah responden yang merasa tidak puas. Namun, penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil 46 orang atau 77% dari keseluruhan responden menginginkan atribut ini diperbaiki (bergerak dari skala dari cukup penting sampai dengan sangat penting diperbaiki).Tingkat kesesuaian dalam atribut ini menghasilkan angka 97,04% yang mengandung arti masih terdapat 2,96% yang memerlukan peningkatan

**b. Pihak /petugas penyelenggara selalu siap membantu peserta diklat**

Sebanyak 50 orang (83%) merasa puas berkaitan dengan aspek ini (skala cukup puas sampai dengan sangat puas). Tidak puas sampai dengan sangat tidak puas dirasakan oleh 16,67% dari jumlah responden atau 10 orang responden. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92,86%, dan memerlukan peningkatan sebesar 7,14%. Hal ini berarti bahwa kepedulian pihak penyelenggara dirasakan sudah cukup sesuai dengan harapan peserta demikian. Namun demikian tetap harus ditingkatkan mengingat lebih dari 80% peserta menginginkan aspek ini diperbaiki.

**c. Pihak /petugas penyelenggara peduli terhadap masalah yang dialami peserta diklat**

Penilaian responden terhadap atribut ini menunjukkan hasil 45% dari jumlah responden (27 orang) merasa cukup puas, 15 orang (25%) merasa puas dan 10 orang (16,67%) menyatakan tidak puas. Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil 50 orang atau 83% dari keseluruhan responden menginginkan atribut ini diperbaiki (bergerak dari skala dari cukup penting sampai dengan sangat penting diperbaiki).

Tingkat kesesuaian dalam atribut ini menghasilkan angka 89,37% yang mengandung arti masih terdapat 10,63% yang memerlukan peningkatan dalam rangka memenuhi harapan peserta pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas penyelenggaraan diklat.

**d. Pihak /petugas penyelenggara memberikan informasi terkait dengan kegiatan diklat secara benar**

Tingkat kesesuaian dalam atribut ini menghasilkan angka 90,78% yang berarti masih terdapat 2,22% saja yang masih memerlukan peningkatan dalam rangka memenuhi harapan peserta pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas penyelenggaraan diklat. Penilaian yang berkaitan dengan kepuasan terhadap aspek ini diberikan oleh 77% dari jumlah responden atau sekitar 46 orang yang bergerak dari skala cukup puas sampai dengan sangat puas.. Sedangkan 14 orang lainnya (23,33%) merasa tidak puas. Sebanyak 49 orang atau 82% dari jumlah responden menyatakan aspek ini penting diperbaiki (skala cukup penting sampai dengan sangat penting).

**e. Pihak /petugas penyelenggara memberikan perhatian pada setiap peserta diklat**

Tingkat kesesuaian atribut ini cukup tinggi yaitu 93,60 % yang artinya hanya sekitar 6,40% saja yang memerlukan peningkatan. Kepuasan (bergerak dari skala cukup puas sampai sangat puas) dirasakan oleh 49 orang responden atau 82% dari jumlah seluruh responden. Ini berarti bahwa hanya 11 orang yang belum merasa puas dengan atribut ini.

Selain itu sebanyak 48 peserta atau 80% dari jumlah peserta menilai aspek ini tetap penting untuk diperbaiki untuk bisa mencapai pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan peserta pendidikan dan pelatihan, ditunjukkan dengan

Hasil perhitungan distribusi frekuensi dimensi *Empathy* diuraikan dalam Tabel Distribusi Frekuensi berikut ini, yang menunjukkan mayoritas responden atau sebanyak 41,33% menyatakan bahwa kualitas pelayanan untuk dimensi *emphaty* masih kurang, 35,00% responden menyatakan pelayanan sudah cukup baik dan 23,67% menyatakan kualitas pelayanan baik.

**Tabel IV.11.**  
**Distribusi Frekuensi Servqual Masing-Masing Pernyataan**  
**Dalam Dimensi Emphaty**

No	Butir Pernyataan	Servqual=0 (pelayanan cukup baik)		Servqual >0 (pelayanan baik)		Servqual <0 (pelayanan kurang)	
		Frek	%	Frek	%	Frek	%
26	Pihak /petugas penyelenggara ramah dalam melayani	22	36,67%	16	26,67%	22	36,67%
27	Pihak /petugas penyelenggara selalu siap membantu peserta diklat	24	40,00%	14	23,33%	22	36,67%
28	Pihak /petugas penyelenggara peduli terhadap masalah yang dialami peserta diklat	23	38,33%	12	20,00%	25	41,67%
29	Pihak /petugas penyelenggara memberikan informasi terkait dengan kegiatan diklat secara benar	19	31,67%	13	21,67%	28	46,67%
30	Pihak /petugas penyelenggara memberikan perhatian pada setiap peserta diklat	17	28,33%	16	26,67%	27	45,00%
<b>Emphaty</b>		<b>105</b>	<b>35,00%</b>	<b>71</b>	<b>23,67%</b>	<b>124</b>	<b>41,33%</b>

Untuk melihat kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM pada masing-masing dimensi *Service Quality*, dalam Tabel IV.12 berikut ditunjukkan klasifikasi penilaian dalam dua kategori utama yaitu *setidaknya sudah puas* dan *belum puas*.

**Tabel IV.12**  
**Kualitas Penyelenggaraan Diklat dalam Dimensi Servqual**

No	Dimensi Servqual	Kenyataan	
		Setidaknya Sudah Puas %	Belum Puas %
1	<b>Tangibility</b>	22,33%	77,67%
2	<b>Reliability</b>	15,67%	84,33%
3	<b>Responsiveness</b>	13,67%	86,33%
4	<b>Assurance</b>	17,33%	82,67%
5	<b>Emphaty</b>	23,67%	76,33%
<b>Jumlah</b>		<b>18,53%</b>	<b>81,47%</b>

Tabel di atas memperlihatkan bahwa dimensi *Responsiveness* berada pada posisi tertinggi yaitu 86,33% untuk kategori Belum Puas yang berarti dimensi ini dinilai belum memenuhi harapan peserta pendidikan dan pelatihan. Urutan berikutnya yaitu dimensi *Reliability* sebesar 84,33%, dimensi *Assurance* sebesar 82,67%, dimensi *Tangibility* sebesar 77,67% dan terakhir dimensi *Emphaty* sebesar 76,33%.

Sedangkan untuk kategori Setidaknya Sudah Puas, dimensi *Emphaty* menempati posisi terbaik bila dibanding empat dimensi lainnya yaitu sebesar 23,67% yang menilai kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan untuk dimensi *emphaty* sudah cukup baik.

#### **4.2.3. Analisis Tingkat Kesesuaian**

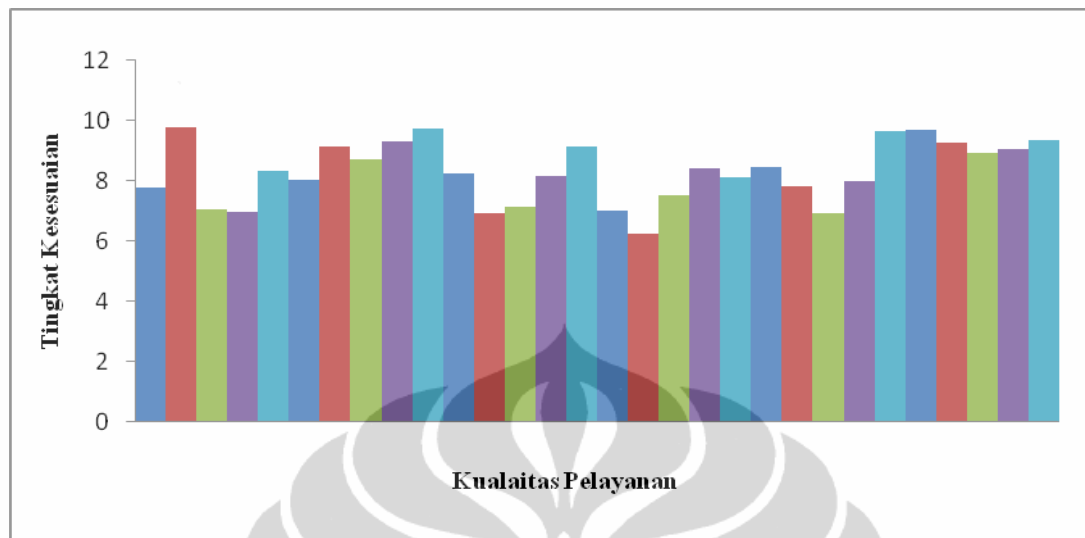
Tingkat kesesuaian masing-masing atribut dimensi kualitas pelayanan yang diperoleh berdasarkan perbandingan antara bobot harapan (*expected service*) dan bobot kenyataan (*perceived service*) telah diuraikan dalam Tabel IV.2. sampai dengan tabel IV.10. Tingkat kesesuaian memperlihatkan prosentase perbandingan antara kenyataan dengan harapan responden. Semakin besar tingkat kesesuaian atau mendekati 100% maka menunjukkan semakin tinggi tingkat kepuasan, yang diasumsikan juga semakin baik kualitas pelayanan pada indikator tersebut.

Tingkat kesesuaian tersebut dapat dilihat dalam bentuk diagram batang pada Gambar 4.3. berikut:



Gambar 4.3.

Diagram Batang Tingkat Kesesuaian Atribut Kualitas Pelayanan



Berdasarkan gambar diagram batang tersebut, terlihat bahwa tingkat kesesuaian terendah terletak pada atribut yang berkaitan dengan sikap responsif penyelenggara pendidikan dan pelatihan terhadap kerusakan sarana dan prasarana diklat. Kurang tanggapnya pihak penyelenggara menimbulkan ketidakpuasan dalam diri peserta pendidikan dan pelatihan. Kurang tanggap atau kurang responsifnya pihak penyelenggara terhadap permasalahan yang dialami peserta pendidikan dan pelatihan ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian yang membutuhkan peningkatan yang cukup besar. Seperti yang disebutkan sebelumnya bahwa semakin besar tingkat kesesuaian atau mendekati 100% maka menunjukkan semakin tinggi tingkat kepuasan, yang diasumsikan juga semakin baik kualitas pelayanan pada indikator tersebut

Atribut yang berhubungan dengan kompetensi para pengajar atau widyaiswara juga menunjukkan tingkat kesesuaian yang rendah. Kurang kompetennya pengajar dalam memberikan materi serta kurang berkualitas dan kurangnya kemampuan pengajar dalam penguasaan materi menyebabkan atribut ini membutuhkan banyak peningkatan untuk dapat mencapai kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan. Tingkat kesesuaian yang rendah pada atribut tersebut didukung dengan rendahnya tingkat kesesuaian atribut yang berhubungan dengan

cara menyampaikan pelajaran/materi atau metode pengajaran dari para pengajar atau widyaiswara.

Sarana dan prasarana pendidikan dan pelatihan terutama dalam hal ketersediaan kamar mandi yang bersih dengan jumlah yang memadai memerlukan peningkatan yang cukup besar. Hal ini terlihat dari tingkat kesesuaian sebesar 69,66% . Kurang memadainya aspek ini didukung dengan informasi yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan terbuka, di mana sebagian besar responden mengharapkan jumlah kamar mandi ditambah, segera diperbaiki bila rusak dan ditingkatkan kebersihannya.

Dari diagram tingkat kesesuaian di atas, kehandalan kurikulum pendidikan dan pelatihan menunjukkan tingkat kesesuaian yang memerlukan peningkatan sebesar 28,38%. Peningkatan atribut ini dapat berpedoman pada harapan responden terhadap kurikulum pendidikan dan pelatihan. Responden menilai kurikulum yang ada perlu diperbaiki dan dikembangkan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Penyempurnaan terhadap kurikulum yang diharapkan responden adalah selalu disesuaikan dengan jenis dan tujuan pendidikan dan pelatihan.

Tingkat kesesuaian yang tinggi yaitu pada atribut yang berhubungan dengan kamar asrama dan ruang belajar baik dari sisi kenyamanan maupun kebersihan. Keramahan, penampilan, perhatian dan kepedulian pihak penyelenggara juga dirasakan sesuai dengan harapan peserta pendidikan dan pelatihan.

#### **4.2.4. Analisis Tingkat Perbedaan antara Harapan (*Expected Service*) dan Kenyataan (*Perceived Service*)**

Analisis tingkat perbedaan antara Harapan (*Expected Service*) dan Kenyataan (*Perceived Service*), dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang posisi masing-masing dimensi *Service Quality* menurut tingkat kepentingan dengan pelaksanaan atau kinerja penyelenggaraan diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM

Berikut ini perhitungan bobot rata-rata dari penilaian tingkat kepentingan (harapan /*Expected Service*) dan kinerja (kenyataan /*Perceived Service* kualitas penyelenggaraan diklat.

**Tabel IV.13.**  
**Perhitungan GAP Per-Atribut Dimensi *Service Quality***

No	Dimensi Servqual	Harapan $\bar{X}$	Kenyataan $\bar{Y}$	GAP
<b>TANGIBILITY</b>				
1	Sarana asrama seperti tempat tidur, lemari, meja belajar yang mencukupi	3,63	2,83	0,80
2	Kamar dengan pendingin ruangan/ sejuk	3,17	3,10	0,07
3	Sarana penerangan asrama yang memadai	3,83	2,70	1,13
4	Tersedia kamar mandi yang bersih	3,90	2,72	1,18
5	Kebersihan dan kerapihan petugas kebersihan	3,45	2,88	0,57
6	Sarana kelas seperti LCD, Laptop, soundsystem, whiteboard dll) memadai	3,63	2,92	0,71
7	Suasana kelas yang nyaman	3,50	3,20	0,30
8	Ruang kelas dengan pendingin ruangan/ sejuk	3,43	3,00	0,43
9	Penampilan pihak penyelenggara diklat bersih dan rapi	3,25	3,03	0,22
10	Sarana penerangan kelas yang memadai	3,42	3,33	0,09
<b>RELIABILITY</b>				
11	Petugas / pihak penyelenggara terlihat mampu menangani tugas-tugasnya dengan baik.	3,65	3,02	0,63
12	Pengajar / widyaiswara menyampaikan pelajaran dengan jelas dan mudah dimengerti	3,87	2,68	1,19
13	Mata pelajaran yang diberikan sesuai dengan kurikulum diklat	3,82	2,73	1,09
14	Ketepatan waktu dalam menyediakan peralatan di ruang belajar	3,55	2,90	0,65
15	Ketepatan waktu dalam menyediakan makanan baik pagi, siang, sore serta makanan kecil	3,43	3,30	0,13
<b>RESPONSIVNESS</b>				
16	Bila ada keluhan berkaitan dengan asrama dan ruang belajar segera ditanggapi	3,75	2,65	1,10

17	Bila ada kerusakan sarana dan prasarana segera diperbaiki	3,95	2,47	1,48
18	Petugas/pihak penyelenggara cepat tanggap bila ada permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan diklat	3,80	2,87	0,93
19	Kesanggupan petugas / pihak penyelenggara dalam membantu menyelesaikan permasalahan	3,57	3,00	0,57
20	Penyampaian informasi tentang kegiatan diklat disampaikan dengan jelas	3,67	2,98	0,69
<b>ASSURANCE</b>				
21	Proses belajar mengajar selalu dimulai dan berakhir tepat waktu	3,60	3,05	0,55
22	Petugas penyelenggara segera menginformasikan setiap perubahan jadwal atau tenaga pengajar	3,70	2,90	0,80
23	Pengajar / widyaiswara memiliki kompetensi yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan	3,88	2,70	1,18
24	Ada fasilitas keamanan dan keselamatan (satpam, alarm dan alat pemadam kebakaran, dokter, ambulance)	3,62	2,90	0,72
25	Karamahan, perhatian dan sikap santun petugas /pihak penyelenggara diklat	3,37	3,25	0,12
<b>EMPHATY</b>				
26	Pihak /petugas penyelenggara ramah dalam melayani	3,38	3,28	0,10
27	Pihak /petugas penyelenggara selalu siap membantu peserta diklat	3,50	3,25	0,25
28	Pihak /petugas penyelenggara peduli terhadap masalah yang dialami peserta diklat	3,45	3,08	0,37
29	Pihak /petugas penyelenggara memberikan informasi terkait dengan kegiatan diklat secara benar	3,43	3,12	0,31
30	Pihak /petugas penyelenggara memberikan perhatian pada setiap peserta diklat	3,38	3,17	0,21
$\bar{X}$ dan $\bar{Y}$		3,59	2,97	0,62

Perhitungan skor tingkat kepentingan dan kinerja menunjukkan bahwa skor tingkat kepentingan (harapan) seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan peserta diklat atau  $\bar{X}$  sebesar 3,59. Sedangkan skor tingkat pelaksanaan atau

kinerja (kenyataan) dalam penyelenggaraan diklat atau  $\bar{Y}$  sebesar 2,97. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan sebesar 0,62, dengan kata lain masih dirasakan adanya tingkat perbedaan atau gap pada kelima dimensi *service quality* antara harapan peserta diklat dengan kinerja yang diberikan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM sebagai penyelenggara diklat.

Tabel IV.14 berikut menunjukkan tingkat perbedaan atau gap pada masing-masing dimensi *service quality*.

**Tabel IV.14.**  
**Perhitungan Gap Masing-masing Dimensi *Service Quality***

No	Dimensi Servqua	Rata-rata pembobotan		Gap
		$\bar{X}$	$\bar{Y}$	
1.	<i>Tangibility</i>	3,52	2,97	<b>0,55</b>
2	<i>Reliability</i>	3,66	2,93	<b>0,73</b>
3	<i>Responsiveness</i>	3,75	2,79	<b>0,96</b>
4	<i>Assurance</i>	3,63	2,96	<b>0,67</b>
5.	<i>Emphaty</i>	3,59	3,18	<b>0,25</b>

Tingkat perbedaan atau gap terbesar terletak pada dimensi *Responsiveness* (0,96). Hal ini berkaitan dengan aspek sumber daya manusia terutama kurang tanggapnya petugas atau pihak penyelenggara diklat dalam memberikan pelayanan.

Dimensi berikutnya yang memiliki tingkat perbedaan atau gap cukup besar yaitu dimensi *Reliability* yaitu sebesar 0,73. Dimensi ini berkaitan dengan keandalan penyelenggaraan diklat. Seperti yang sebelumnya dipaparkan bahwa tingkat kesesuaian terendah dalam dimensi *Reliability* ini (69,40%) berkaitan dengan cara atau teknik/ metode pengajar atau widyaiswara dalam menyampaikan bahan ajar pendidikan dan pelatihan di mana metri yang disampaikan pengajar tidak dapat dipahami sepenuhnya oleh peserta pendidikan dan pelatihan.

Tingkat perbedaan atau gap dari dimensi *Assurance* adalah sebesar 0,67. Hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut dalam dimensi ini menunjukkan tingkat kesesuaian terendah yaitu 69,53% berhubungan dengan penilaian peserta diklat terhadap kompetensi widyaiswara atau pengajar (Tabel IV.16). Artinya aspek ini memerlukan peningkatan sebesar 30,47%.

Berdasarkan jawaban atas pertanyaan terbuka, jawaban yang berkaitan dengan kompetensi para pengajar/widyaiswara, sebagian besar responden mengemukakan bahwa banyak pengajar yang kurang kompeten memberikan materi, kurang berkualitas dan kurang menguasai materi disamping jumlah pengajar yang dirasakan masih kurang. Responden menginginkan kualitas tenaga pengajar/widyaiswara ditingkatkan dan dipilih pengajar yang kompeten dibidangnya., dilakukan seleksi tenaga pengajar yang berkualitas dan kompeten. Dua dimensi berikutnya berturut-turut berdasarkan besarnya *gap* yaitu dimensi *Tangibility* dan dimensi *Emphaty*

Apabila dilihat secara keseluruhan, seperti yang diuraikan dalam Tabel IV. 14. masih dirasakan adanya tingkat perbedaan atau gap pada kelima dimensi *service quality* antara harapan peserta diklat dengan kinerja yang diberikan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM sebagai penyelenggara pendidikan dan pelatihan.

Tingkat perbedaan sebesar 0,62 membuktikan bahwa terdapat tingkat perbedaan atau gap yang besar yang perlu mendapat perhatian dalam bentuk peningkatan kualitas agar penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan berikutnya dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan dalam hal ini peserta pendidikan dan pelatihan.

#### **4.2.5. Pemetaan Dimensi *Service Quality* dengan menggunakan Diagram Kartesius**

Analisis pemetaan dimensi *servqual* yang berkaitan dengan kualitas penyelenggaraan diklat dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan penelitian berikutnya yaitu tentang posisi masing-masing dimensi menurut tingkat kepentingan (*expected service*) dan kinerja yang telah dicapai (*perceived service*).

Pemetaan ini dilakukan untuk mengetahui apa yang diinginkan peserta diklat dan aspek apa yang benar-benar perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan peserta diklat terhadap kualitas penyelenggaraan diklat.

**Gambar 4.4.**

**Diagram Kartesius Dari Atribut-atribut Kualitas Penyelenggaraan Diklat**

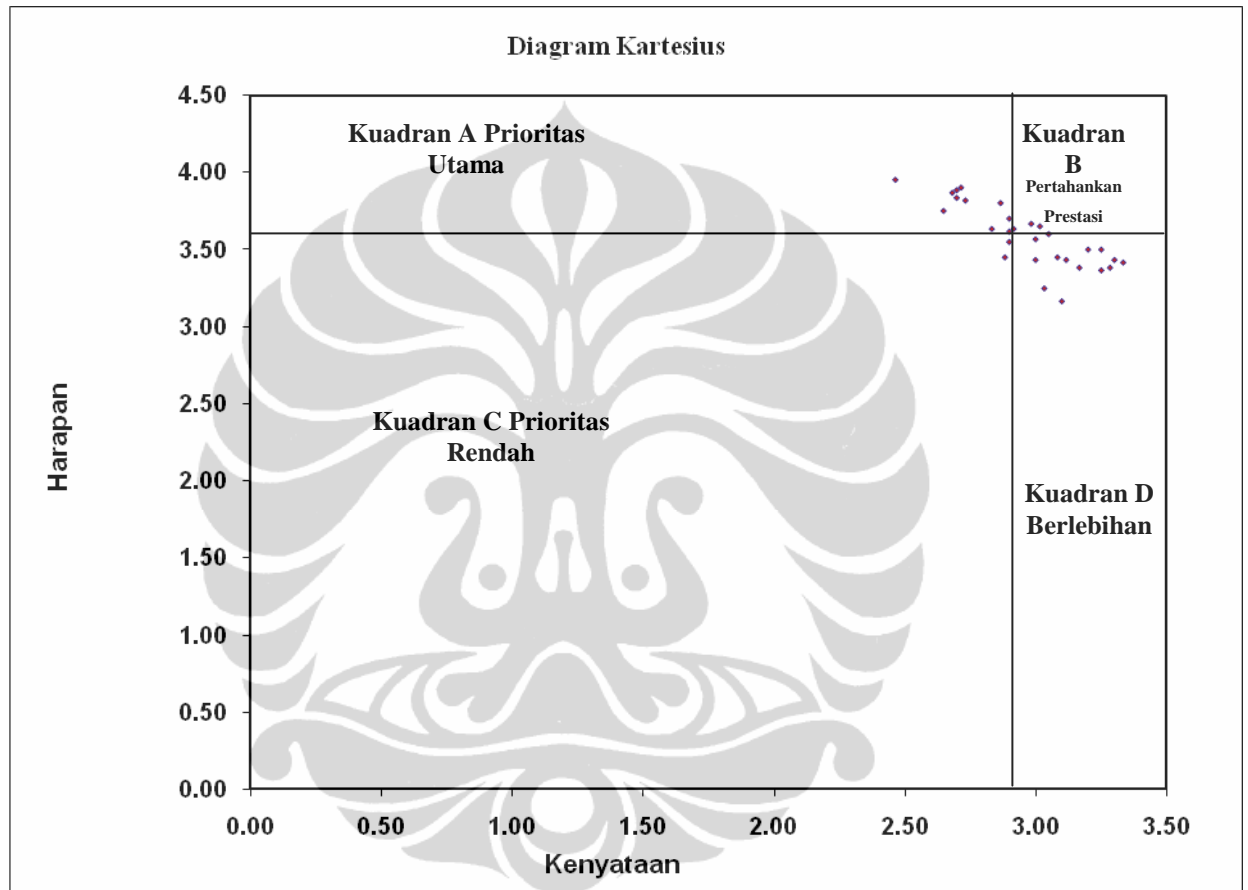


Diagram Kartesius ini terbagi dalam 4 (empat) Kuadran yaitu Kuadran A, berkaitan dengan aspek atau atribut yang perlu mendapatkan prioritas utama dalam penanganannya, Kuadran B merupakan atribut-atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya karena dinilai telah berhasil dilaksanakan, Kuadran C merupakan atribut-atribut yang mendapatkan prioritas terendah dalam peningkatannya, yang segera harus mendapatkan penanganan setelah prioritas utama ditangani dan Kuadran D menunjukkan atribut-atribut yang mendapatkan perlakuan berlebihan dalam pelaksanaannya atau menunjukkan faktor-faktor yang

mempengaruhi peserta pendidikan dan pelatihan yang dirasa kurang begitu penting tetapi dalam pelaksanaannya dirasakan terlalu berlebihan. Walaupun dianggap kurang penting namun faktor-faktor tersebut memberikan kepuasan bagi peserta pendidikan dan pelatihan.

Diagram Kartesius menunjukkan letak dari atribut-atribut dimensi kualitas pelayanan berdasarkan hasil perhitungan rata-rata bobot penilaian tingkat kepentingan atau harapan peserta pendidikan pelatihan terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (*expected service*) dan kinerja kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan atau persepsi peserta pendidikan dan pelatihan terhadap pelayanan yang mereka terima dan rasakan (*perceive service*) Interpretasi dari Diagram Kartesius di atas adalah sebagai berikut :

#### 1. Kuadran A

Menunjukkan atribut dimensi kualitas pelayanan yang harus mendapatkan penanganan utama atau sebagai prioritas utama dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM. Keberadaan atribut-atribut ini mendapatkan penilaian *sangat penting untuk diperbaiki* oleh para peserta diklat dan tingkat pelaksanaannya dirasakan belum memuaskan.

**Tabel IV.15. Kuadran A**  
**Atribut Dimensi Servqual Yang Mendapatkan Penanganan**  
**Prioritas Utama**

No	No Item	Atribut
1	1	Sarana asrama seperti tempat tidur, lemari, meja belajar yang mencukupi
2	3	Sarana penerangan asrama yang memadai
3	4	Tersedia kamar mandi yang bersih
4	6	Sarana kelas seperti LCD, Laptop, soundsystem, whiteboard dll) memadai
5	12	Pengajar / widyaiswara menyampaikan pelajaran dengan jelas dan mudah dimengerti
6	13	Mata pelajaran yang diberikan sesuai dengan



		kurikulum diklat
--	--	------------------

lanjutan

7	16	Bila ada keluhan berkaitan dengan asrama dan ruang belajar segera ditanggapi
8	17	Bila ada kerusakan sarana dan prasarana segera diperbaiki
9	18	Petugas/pihak penyelenggara cepat tanggap bila ada permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan diklat
10	22	Petugas penyelenggara segera menginformasikan setiap perubahan jadwal atau tenaga pengajar
11	23	Pengajar / widyaiswara memiliki kompetensi yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan
12	24	Ada fasilitas keamanan dan keselamatan (satpam, alarm dan alat pemadam kebakaran, dokter, ambulance)

Atribut-atribut yang harus mendapatkan prioritas utama dalam penanganan dan perbaikan yaitu yang secara umum berkaitan dengan sarana dan prasarana pendidikan dan pelatihan, metode pengajaran, kurikulum pendidikan dan pelatihan serta kualitas dan kompetensi SDM yang meliputi kualitas dan kompetensi tenaga pengajar dan sikap responsif atau ketanggapan pihak penyelenggara pendidikan dan pelatihan. Selain itu keterjaminan keamanan dan keselamatan peserta diklat dinilai perlu menjadi prioritas utama dalam pelaksanaannya..

Sarana dan prasarana asrama berkaitan dengan jumlah tempat tidur, lemari dan meja belajar yang mencukupi yang ditunjang dengan sarana penerangan yang memadai baik di dalam asrama sendiri maupun di sekitar asrama. Sarana dan prasarana tersebut diharapkan didukung dengan ketersediaan kamar mandi yang bersih dan memadai. Sarana dan prasarana ruang belajar atau kelas berkaitan dengan jumlah meja belajar, papan tulis, LCD, *laptop/computer* dan *soundsystem* yang memadai dan layak pakai. Peningkatan dalam ketersediaan sarana asrama dan sarana kelas yang memadai, perbaikan kerusakan sarana prasarana serta tercukupinya jumlah kamar mandi yang bersih merupakan langkah yang diharapkan dapat dilakukan dalam meningkatkan sarana dan prasarana pendidikan dan pelatihan.

Ketidakpuasan peserta terhadap kompetensi dan metode pengajaran dari para pengajar atau widyaiswara menjadikan atribut ini dinilai sangat penting

diperbaiki dan harus menjadi prioritas utama dalam peningkatannya. Sesuai dengan data yang diperoleh dari jawaban pertanyaan terbuka yang diajukan bahwa peserta pendidikan dan pelatihan menilai bahwa banyak pengajar yang kurang kompeten memberikan materi, kurang berkualitas dan kurang menguasai materi disamping jumlah pengajar yang dari sisi jumlah juga dirasakan masih kurang. Responden menginginkan kualitas tenaga pengajar/widyaiswara ditingkatkan dan dipilih pengajar yang kompeten dibidangnya., dilakukan seleksi tenaga pengajar yang berkualitas dan kompeten.

Aspek sumber daya manusia yang dinilai perlu menjadi prioritas utama dalam penanganannya, selain widyaiswara/tenaga pengajar yaitu pihak penyelenggara pendidikan dan pelatihan sendiri. Peningkatan perilaku pihak penyelenggara yang cepat tanggap terhadap permasalahan yang terjadi berkaitan dengan kegiatan pendidikan dan pelatihan diharapkan segera ditangani. Selain itu sikap responsif mereka terhadap perubahan yang terjadi berkaitan dengan kegiatan pendidikan dan pelatihan juga harus ditingkatkan misalnya ketika ada perubahan jadwal dan tenaga pengajar, informasi tersebut segera disampaikan kepada peserta pendidikan dan pelatihan.

## 2. Kuadran B

Merupakan atribut-atribut dalam kualitas penyelenggaraan diklat yang keberadaannya perlu dipertahankan karena pelaksanaannya paling tidak telah memenuhi harapan para responden atau peserta pendidikan dan pelatihan. Dengan kata lain atribut-atribut dalam kuadran B ini adalah atribut-atribut yang dalam pelaksanaannya telah memberikan kepuasan bagi peserta diklat

**Tabel IV.16. Kuadran B  
Atribut Dimensi Servqual Yang Perlu Dipertahankan Kinerjanya**

No	No Item	Atribut
1	11	Petugas / pihak penyelenggara terlihat mampu menangani tugas-tugasnya dengan baik.
2	20	Penyampaian informasi tentang kegiatan diklat disampaikan dengan jelas
3	21	Proses belajar mengajar selalu dimulai dan berakhir tepat waktu

Ketiga atribut di atas yaitu kemampuan pihak penyelenggara dalam menangani tugas, kejelasan penyampaian informasi tentang kegiatan pendidikan dan pelatihan serta ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan belajar pengajar, dinilai sudah memenuhi harapan responden.

Atribut-atribut tersebut memiliki peran yang cukup penting bagi terselenggaranya kegiatan pendidikan dan pelatihan karenanya dinilai perlu dipertahankan kinerjanya. Dengan mempertahankan kemampuan petugas dalam menangani tugas-tugas, kejelasan berbagai informasi seputar pendidikan dan pelatihan serta ketepatan waktu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan tidak saja akan memberikan kepuasan bagi peserta pendidikan dan pelatihan tetapi juga dapat mendukung terselenggaranya pendidikan dan pelatihan dengan lancar dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

### 3. Kuadran C

Menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan, yang penanganannya diprioritaskan dalam taraf yang lebih rendah dibandingkan dengan atribut dalam kuadran A yang menjadi prioritas utama.

Hal ini disebabkan karena atribut ini dirasakan kurang begitu penting dibandingkan atribut dalam kuadran A dan dalam pelaksanaannya dinilai biasa saja. Prioritas rendah memiliki arti bukan untuk diabaikan melainkan tetap harus segera mendapatkan penanganan setelah prioritas utama telah ditangani.

**Tabel IV.17. Kuadran C**  
**Atribut Dimensi Servqual Yang Mendapatkan Penanganan**  
**Prioritas Rendah**

No	No Item	Atribut
1	5	Kebersihan dan kerapihan petugas kebersihan
2	14	Ketepatan waktu dalam menyediakan peralatan di ruang belajar

Kebersihan dan kerapian petugas kebersihan yang terkait dengan aspek estetika dan merupakan atribut dalam dimensi *tangibility* serta ketepatan waktu dalam menyediakan peralatan di ruang belajar dinilai kurang begitu penting dan tidak harus menjadi prioritas utama dalam penanganannya. Akan tetapi tetap harus mendapatkan penanganan, segera setelah atribut yang menjadi prioritas utama ditangani sebab kedua aspek ini juga mempengaruhi terselenggaranya kegiatan pendidikan dan pelatihan. Ketepatan waktu dalam menyediakan peralatan di ruang belajar menunjang kelancaran kegiatan pendidikan dan pelatihan dan mendukung ketepatan waktu pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan jadwal atau kurikulum yang telah disusun.

#### 4. Kuadran D

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya atau dengan kata lain menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting untuk diperbaiki oleh peserta pendidikan dan pelatihan namun dalam pelaksanaannya dirasakan sangat memuaskan.

**Tabel IV.18. Kuadran D**  
**Atribut Dimensi Servqual Yang Mendapatkan**  
**Kategori Berlebihan Dalam Pelaksanaan**

No	No Item	Atribut
1	2	Kamar dengan pendingin ruangan/ sejuk
2	7	Suasana kelas yang nyaman
3	8	Ruang kelas dengan pendingin ruangan/ sejuk
4	9	Penampilan pihak penyelenggara diklat bersih dan rapi
5	10	Sarana penerangan kelas yang memadai

lanjutan

<b>6</b>	<b>15</b>	Ketepatan waktu dalam menyediakan makanan baik pagi, siang, sore serta makanan kecil
<b>7</b>	<b>19</b>	Kesanggupan petugas / pihak penyelenggara dalam membantu menyelesaikan permasalahan
<b>8</b>	<b>25</b>	Karamahan, perhatian dan sikap santun petugas /pihak penyelenggara diklat
<b>9</b>	<b>26</b>	Pihak /petugas penyelenggara ramah dalam melayani
<b>10</b>	<b>27</b>	Pihak /petugas penyelenggara selalu siap membantu peserta diklat
<b>11</b>	<b>28</b>	Pihak /petugas penyelenggara peduli terhadap masalah yang dialami peserta diklat
<b>12</b>	<b>29</b>	Pihak /petugas penyelenggara memberikan informasi terkait dengan kegiatan diklat secara benar
<b>13</b>	<b>30</b>	Pihak /petugas penyelenggara memberikan perhatian pada setiap peserta diklat

Seluruh atribut tersebut dinilai sudah memuaskan atau dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan peserta pendidikan dan pelatihan. Namun atribut-atribut tersebut oleh peserta pendidikan dan pelatihan dinilai kurang penting untuk diperbaiki. Sebagian besar atribut tersebut merupakan atribut dalam dimensi *empathy* seperti sikap ramah dan santun dalam melayani, perhatian dan kesiapan dalam membantu peserta pendidikan dan pelatihan serta kepedulian pihak penyelenggara terhadap masalah yang dialami peserta.

Atribut yang juga dinilai berlebihan dalam penanganannya berkaitan dengan kenyamanan ruang kelas dan kamar asrama, sarana penerangan kelas serta penampilan pihak penyelenggara pendidikan dan pelatihan. Berkaitan dengan ketepatan waktu dalam penyediaan makan, para responden menyatakan sudah puas akan tetapi dari jawaban yang diberikan peserta terhadap pertanyaan terbuka diperoleh data bahwa sebagian besar peserta pendidikan dan pelatihan menginginkan perbaikan dalam hal menu makan agar lebih bervariasi dan memenuhi standar gizi.

Keseluruh atribut yang dalam pelaksanaannya dirasakan sangat memuaskan dan oleh peserta pendidikan dan pelatihan dinilai berlebihan dalam

pelaksanaanya apabila dianalisis dengan menggunakan konsep dan teori pendidikan dan pelatihan khususnya yang berkaitan dengan komponen-komponen penting dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan, ternyata faktor-faktor tersebut bukanlah merupakan faktor yang termasuk di dalam komponen-komponen penting di dalam suatu program pendidikan dan pelatihan. Komponen-komponen dalam program pendidikan dan pelatihan seperti yang telah diuraikan sebelumnya mencakup tujuan pelatihan, metode pelatihan, peserta, materi pelatihan dan pelatih atau trainer. Sedangkan atribut tersebut di atas hanya merupakan aspek penunjang kegiatan pendidikan dan pelatihan.

Penanganan yang berlebihan terhadap aspek-aspek yang sebenarnya bukanlah merupakan aspek krusial dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tersebut menyebabkan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM belum berjalan efektif. Dari sisi kualitas penyelenggaraannya juga dinilai belum dapat memenuhi harapan peserta pendidikan dan pelatihan.

Aspek-aspek yang seharusnya mendapat perhatian dan dipersiapkan secara cermat serta dirumuskan secara bijak dan tepat sasaran seperti yang berkaitan dengan metode dan kurikulum pendidikan dan pelatihan serta *trainer* atau pelatih (dalam hal ini widyaiswara/pengajar) dalam pelaksanaannya belum memuaskan atau belum sesuai dengan harapan peserta pendidikan dan pelatihan. Sehingga responden menilai aspek-aspek tersebut penting untuk diperbaiki dan ditingkatkan serta menginginkan dalam penanganannya diletakan pada urutan yang utama.