

Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau terhadap Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Mentimeter

Participant's Satisfaction of Candidates for Civil Servant Basic Training at the Human Resources Development Agency of Riau Province on the Use of Mentimeter Learning Applications

Embung Megasari¹

*Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau
Jalan Ronggowarsito No.14, Kota Pekanbaru, Kode Pos 28131
Telp. dan Fax. 0761 - 28997*

(Diterima 13/07/21; disetujui 29/09/21)

Abstract

Participants in the Basic Training for Candidates for Civil Servants at BPSDM Riau Province are millennials, attached to technology, digital learning applications, and provide satisfaction to them, in this case using Mentimeter as a learning application. In a quasi-experimental way, this study describes the perception of the participant's satisfaction scale on the use of Mentimeter as a learning application for the Millennial Generation Civil Servant Latsar Class E Class E, Kampar Regency at BPSDM Riau Province. Satisfaction scale is measured through tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This finding proves that as a millennial generation learning application, the satisfaction of CPNS Latsar participants with the use of Mentimeter is at the "Very Satisfactory" level because the mean value of satisfaction in each dimension is on a scale of 4.30 - 5.00. The use of a Mentimeter is also appropriate because it can answer the challenges and developments of the times that are attached to information and digital technology. Utilizing Mentimeter implies that it is important for education and training providers, especially BPSDM Riau Province to always maintain satisfaction and improve learning service innovation according to the needs of millennial generation CPNS Latsar participants. The next recommendation is very possible to evaluate digital learning so that the Mentimeter application can be effectively used by various groups of learners.

Keywords: *Participant Satisfaction, Millennial CPNS Latsar, Learning Apps, Mentimeter*

Abstrak

Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil di BPSDM Provinsi Riau merupakan milenial yang lekat dengan teknologi, aplikasi pembelajarannya digital, serta memberikan kepuasan terhadap mereka, dalam hal ini memanfaatkan Mentimeter sebagai aplikasi pembelajarannya. Secara kuasi-eksperimental, penelitian ini mendeskripsikan persepsi skala kepuasan peserta terhadap penggunaan Mentimeter sebagai aplikasi pembelajaran Latsar CPNS generasi milenial Angkatan V Kelas E Kabupaten Kampar di BPSDM Provinsi Riau. Skala kepuasan diukur melalui

¹ Email: embungzam@gmail.com

tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan ini membuktikan sebagai aplikasi pembelajaran generasi milenial, kepuasan peserta Latsar CPNS terhadap penggunaan Mentimeter berada pada taraf “Sangat Memuaskan” karena nilai *mean* kepuasan pada masing-masing dimensi berada pada skala 4,30–5,00. Penggunaan Mentimeter juga sudah tepat karena dapat menjawab tantangan dan perkembangan zaman yang lekat dengan teknologi informasi dan digital. Memanfaatkan Mentimeter menyiratkan bahwa pentingnya penyelenggara diklat khususnya BPSDM Provinsi Riau untuk selalu mempertahankan kepuasan dan meningkatkan inovasi layanan pembelajaran sesuai kebutuhan peserta Latsar CPNS generasi milenial. Rekomendasi selanjutnya sangat memungkinkan untuk dilakukan evaluasi pembelajaran digital sehingga aplikasi Mentimeter secara efektif dapat digunakan oleh berbagai kalangan pembelajar.

Kata Kunci: Kepuasan Peserta, Latsar CPNS Milenial, Aplikasi Pembelajaran, Mentimeter

1. PENDAHULUAN

Penting bagi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) untuk terus membina dan mengembangkan kompetensi teknis Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan (diklat). Agar diklat terselenggara sesuai dengan tujuan yang diharapkan, BPSDM perlu memperhatikan serangkaian tahapan manajerial melalui siklus terintegrasi yang saling terikat. Tahapan tersebut diawali dengan merencanakan, melaksanakan, sampai dengan mengevaluasi sehingga akan diperoleh mutu kualitas kediklatan (Haryanto, 2020). Dalam Pasal 21 Nomor 5 UU ASN Tahun 2014 dijelaskan bahwa hak ASN adalah mendapatkan pengembangan kompetensi sesuai bidangnya. ASN sulit mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan kompetensinya dikarenakan kebutuhan pelatihan belum sepenuhnya efektif (Mulyaningsih, 2020). Oleh karena itu, sudah menjadi keharusan bagi BPSDM untuk mengembangkan kompetensi ASN pada tiap-tiap daerah dan kementerian.

Revolusi industri 4.0 membawa teknologi semakin lebih canggih sehingga mengubah paradigma transformasi digital di Indonesia saat ini. Dampak transformasi digital akan mengakibatkan inovasi, akselerasi, efidensial, produktivitas, inklusifitas, kolaborasi, dan akuntabilitas di segala sektor pemerintahan (BAPPENAS, 2019). Selain itu, karakteristik yang sangat melekat pada era revolusi industri 4.0 adalah digitalisasi dan perpaduan aktivitas dengan penggunaan teknologi internet. PerLAN No. 12 Tahun 2018 Tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) menyatakan bahwa Latsar dan pembelajarannya memerlukan desain yang terintegrasi untuk membentuk karakter dan kompetensi awal peserta sesuai bidang jabatannya. Desain diklat yang dimaksud sudah semestinya menyesuaikan kondisi perkembangan zaman saat ini yang menekankan transformasi digital karena memperbaiki tata kelola pemerintahan pada capaian reformasi birokrasi perlu mengubah paradigma sistem pemerintahan berbasis elektronik guna mewujudkan *Smart ASN* menuju *world class government* (Kementerian PAN-RB, 2017). Revolusi industri 4.0 dan perkembangan transformasi digital dapat memberi manfaat untuk setiap generasi jika mereka dapat beradaptasi. Dapat dikatakan bahwa generasi milenial lebih beruntung karena lahir di antara 1980-an sampai dengan 2000-an dengan keadaan dan aktivitas yang serba digital (Hadion Wijoyo et al., 2020) sehingga mereka sudah berteman baik dengan teknologi, terbukti hampir seluruh milenial sudah memanfaatkan ponsel pintar (BPS, 2018). Setidaknya 51 perguruan tinggi negeri di Indonesia sudah siap menghadapi kuliah *e-learning* dengan memanfaatkan teknologi digital pada aktivitas pembelajarannya (Iswan & Herwina, 2018).

Kaum milenial adalah mereka yang berumur di bawah 41 tahun. Menurut data Badan Kepegawaian Negara, Proporsi Jumlah PNS berstatus aktif di Indonesia pada 2020 sebanyak 4.121.181 orang. Berdasarkan usia, PNS pada kelompok usia di atas 41 tahun sebanyak 2.891.271 orang atau 70%, sedangkan PNS di bawah 41 tahun sebanyak 1.229.910 orang atau hanya 30% (BKN, 2020). Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan mayoritas PNS di Indonesia masih didominasi oleh usia 41 tahun ke atas. Namun, komposisi PNS di Indonesia akan terus bertambah. Hal ini mengindikasikan bahwa CPNS mulai saat ini dan seterusnya sudah menjadi generasi milenial, sehingga aplikasi pendidikan dan pelatihannya juga harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan transformasi digital. Pemerintah perlu fokus menyiapkan PNS generasi milenial yang memiliki integritas, etika, dan profesional untuk menghadapi tantangan perkembangan zaman (BKPP Demak, 2020) serta menjadi harapan untuk mempersiapkan birokrasi pemerintahan di masa mendatang berbasis digital (Saksono, 2019). Keadaan ini akan mendorong lembaga diklat untuk menyesuaikan diri dalam memberi pelayanan pembelajaran yang semakin efektif dan efisien dengan hadirnya kelas virtual (Dahniar, 2019). Fenomena yang menjadi kesulitan dalam implementasi bidang pendidikan dan pelatihan sesuai dengan perkembangan zaman saat ini yaitu: 1) Dukungan sarana dan prasarana masih minim terhadap pembelajaran inovatif berbasis teknologi; 2) Rendahnya kemauan fasilitator dan tidak semua fasilitator mendapatkan pemahaman kompetensi untuk menunjang inovasi pembelajaran; dan 3) Rendahnya *monitoring* dan evaluasi mengenai apakah pembelajaran sudah sesuai dengan harapan peserta dan sasaran pelatihan (Sukarmen, 2020). Untuk menjawab fenomena tersebut, setidaknya terdapat beberapa aplikasi penunjang media pembelajaran milenial, antara lain seperti *Google for Education*, *Mentimeter*, *Quizizz*, *Kahoot*, *GoConqr*, *Edmodo*, *ClassMarker*, *ThatQuiz*, *QMP-Todaymeed*, *Padlet*, dan *Socrative* (Jamro, 2017). Beberapa aplikasi tersebut sudah diimplementasikan dalam pembelajaran Latsar CPNS, seperti penggunaan *Quizizz* pada Latsar CPNS Kemenkeu Milenial (Suharsono, 2020) dan pada pelaksanaan penilaian pengetahuan peserta diklat di BPSDM (Sudihartono, 2020).

Pembelajaran Latsar CPNS milenial dapat menggunakan *Mentimeter* karena fitur presentasi interaktifnya berkesan, menyenangkan, dan membantu pembelajaran jarak jauh (Rosidah, 2020). Berbagai aplikasi pembelajaran berbasis *e-learning* tentunya terdapat kelebihan dan kelemahan, namun kelemahan yang paling dominan yaitu dikarenakan sistem *online* maka diperlukan koneksi internet yang stabil, interaksi dengan pengajar berkurang, pemahaman materi yang disediakan juga bergantung pada penggunaannya, serta pengawasan belajar tidak semaksimal tatap muka secara langsung di kelas (WANTIKNAS, 2021). Penggunaan di tiap-tiap aplikasi juga tidak sama karena mereka memiliki fitur beragam namun berbeda-beda, perlu diberikan pemahaman terhadap aplikasi pembelajaran yang akan digunakan agar peserta paham menggunakannya (Sunarti, 2021). Tidak seperti aplikasi lain, *Mentimeter* dipilih karena dalam presentasinya dijadikan diskusi dan tanya jawab secara *real-time* sehingga pengajar secara langsung dapat memberi tanggapan atau penilaian kepada partisipan (Aribowo, 2021). *Mentimeter* dapat meningkatkan pembelajaran secara signifikan yang berdampak pada retensi fleksibilitas pengetahuan (Milmore & Thompson, 2020). *Mentimeter* juga melibatkan interaksi dinamis antara *presenter* dan *audience* di ruang virtual (Istiandaru & Prabowo, 2020) karena mampu menarik partisipasi dan kolaborasi dalam situasi non-tatap muka, sangat membantu juga dalam menciptakan kegiatan pembelajaran yang berpusat pada peserta didik (Minchul Shin & Wooyong Eom, 2020). Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa penggunaan *Mentimeter* dapat melibatkan partisipasi siswa dengan gawai digital mereka (Vallely & Gibson, 2018). *Mentimeter* juga dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dalam menyongsong industri 4.0 (Andriani et al., 2019).

Jika metode dan teknik pembelajaran yang dimanfaatkan mengalami kondisi kurang menarik dan kurang menyenangkan akan mempengaruhi minat peserta untuk memperluas pemahaman dan pendalaman pengetahuan setiap mata diklat yang disampaikan (Supinah,

2020). Pelayanan widyaiswara akan menentukan bagaimana kepuasan peserta terhadap metode pembelajaran diklat yang digunakan (Akhmadi, 2019). Di sini, widyaiswara BPSDM Provinsi Riau memanfaatkan Mentimeter sebagai aplikasi pembelajaran presentasi interaktif untuk pendalaman mata pelatihan Komitmen Mutu guna memenuhi kebutuhan peserta sebagai generasi milenial. Namun perlu dikaji lebih lanjut bagaimana kepuasan peserta Latsar CPNS Kabupaten Kampar di BSDM Provinsi Riau terhadap aplikasi pembelajaran yang digunakan sehingga tidak hanya menerapkan model pembelajaran yang kurang menarik atau bahkan membosankan (Juliarini, 2020). Terlebih, widyaiswara merupakan aktor penting dalam merencanakan dan melaksanakan konsep pembelajaran, memberi penilaian terhadap hasil belajar, serta melakukan mentoring (Kementerian PAN-RB, 2014).

Kepuasan peserta diklat adalah penilaian dengan memberikan sikap dan respon emosional setelah aktivitas layanan pembelajaran diberikan. Penilaian dilakukan dengan membandingkan kesannya terhadap kediklatan yang diselenggarakan dengan harapan yang diinginkannya (Akhmadi, 2019). Selain itu, kepuasan terhadap penyelenggaraan diklat merupakan respon peserta terhadap penilaian atas pelayanan pembelajarannya. Oleh karena itu, penilaian akan muncul setelah mereka merasakan pelayanan tersebut saat berakhirnya kediklatan, apakah pelayanan pembelajaran sudah memberikan rasa puas atau tidak puas, apakah sudah sesuai dengan ekspektasinya atau bahkan belum memenuhi harapannya (Tuny, 2020). Memahami Mentimeter sebagai media pembelajaran mata pelatihan Komitmen Mutu perlu diukur tingkat kepuasannya dengan membuktikan secara deskriptif berdasarkan persepsi peserta Latsar CPNS Angkatan V Kelas E Kabupaten Kampar di BPSDM Provinsi Riau tahun 2021. Kepuasan diukur dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Yudistira, 2018). Apakah secara empiris Mentimeter terbukti memberikan kepuasan dengan suasana belajar interaktif, berkesan, dan menyenangkan sehingga berkontribusi bagi inovasi pembelajaran digital. Persepsi kepuasan peserta terhadap kelima dimensi tersebut juga diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan dan menjadi kemudahan dalam mengidentifikasi penentuan indikator sebagai tolak ukur dalam evaluasi pasca kediklatan.

2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

2.1 Kepuasan Peserta Diklat

Kepuasan merupakan sebuah kesan ekspektasi dan realita setelah membandingkan layanan atau produk yang diberikan, kesan tersebut dapat berarti senang atau kecewa (Kotler & Kevin, 2009). Sejalan dengan pernyataan tersebut, Susanto dalam (Hapsari et al., 2015) mengartikan kepuasan sebagai sikap emosional individu dengan membandingkan realita yang sesungguhnya dan harapan yang diinginkan sesuai ekspektasinya setelah menerima produk atau pelayanan yang diberikan. Produk dan pelayanan tersebut merupakan pelayanan pembelajaran diklat yang diberikan peserta, jika harapannya sesuai dengan yang diinginkan maka peserta akan merasa puas, jika harapannya tidak sesuai maka peserta akan merasa tidak puas (Wardani, 2015). Secara sederhana, kepuasan adalah respon yang mengandung sikap emosional sebagai penilaian yang ditunjukkan oleh individu setelah individu tersebut menerima pelayanan dengan membandingkan harapan yang diinginkan sebelum menerima pelayanan.

Kepuasan berorientasi terhadap kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh pelanggan. Pelanggan adalah para peserta diklat, sedangkan produk atau jasa adalah pembelajarannya (Kotler & Kevin, 2009). Kepuasan peserta dalam penyelenggaraan diklat adalah respon atas kualitas pembelajaran yang diberikan, apakah sesuai harapan atau tidak

(Tuny, 2020). Kepuasan pembelajaran diklat dapat diidentifikasi dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Yudistira, 2018). Dimensi tersebut dapat dijadikan pedoman dalam menilai kepuasan kualitas pelayanan terhadap aplikasi pembelajaran yang digunakan. Penjelasan lebih lanjut mengenai dimensi kepuasan tersebut antara lain: 1) *Tangibles* (bukti fisik pelayanan), yaitu mengenai penampilan, penggunaan aplikasi pembelajarannya, dan kemampuan fasilitator dalam pemberian contoh terkait mata pelatihan dalam layanan kediklatan yang diberikan; 2) *Reliability* (keandalan), merupakan kompetensi fasilitator dalam memberikan layanan pembelajaran yang sesuai dengan harapan peserta seperti kesesuaian materi pelatihan, ketepatan menggunakan aplikasi pembelajaran, pengelolaan kelas, dan ketercapaian tujuan pembelajaran; 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu aspek kebijaksanaan dalam memberikan ketepatan pelayanan diklat kepada peserta, bantuan fasilitator terhadap peserta serta bersikap tanggap dalam merespon, memahami keluhan mereka terkait sajian materi pelatihan; 4) *Assurance* (jaminan), adalah kemampuan fasilitator dalam meyakinkan dan memberikan kepercayaan mulai dari proses sampai dengan hasil pembelajaran kediklatan, memberikan penilaian secara objektif kepada peserta, serta disiplin dalam jadwal kegiatan; 5) *Empathy* (empati), yaitu kemampuan dalam memberikan kemudahan berinteraksi, memahami peserta serta memotivasi dan bersikap adil tanpa membanding-bandingkan peserta (Nuraini, 2018).

Untuk menjaga kualitas pelayanan agar memberikan kepuasan pembelajaran yang bersifat *people-based service* diperlukan beberapa upaya yaitu: 1) Berinvestasi sebagai penunjang proses rekrutmen, seleksi, pemotivasian, pelatihan, dan pengembangan pegawai lembaga diklat; 2) Analisis kebutuhan diklat kepada satuan kerja di wilayah kerja lembaga diklat; 3) Pembaruan fasilitas atau sarana dan prasarana diklat; 4) Pemberian standarisasi pada proses pelaksanaan jasa dengan memberi promosi program pembelajaran diklat, meningkatkan kualifikasi, profesionalisme, dan mendorong peningkatan kualitas fasilitator diklat; 5) *Monitoring* dan evaluasi pascadiklat, kepuasan pelanggan, baik dilakukan secara pasif atau dengan identifikasi dan observasi lapangan (Tuny, 2020). Dengan memperhatikan elemen-elemen tersebut, penyelenggaraan diklat akan berimplikasi terhadap kemudahan peserta dalam mengikuti serangkaian pembelajaran (Etriyanto, 2020).

2.2 Pelatihan Dasar CPNS Milenial dan Metode Pembelajarannya

Pelatihan adalah upaya terstruktur dan sistematis untuk meningkatkan *knowledge*, *skill*, dan *attitude* sebagai kompetensi dasar sumber daya manusia (Aguinis & Kraiger, 2009). Pelatihan akan memberikan pengembangan sistematis dalam menunjang pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan sebagai hasil dari perencanaan pendidikan, pengajaran, pengembangan, dan pengalaman melalui serangkaian kegiatan pembelajarannya (Armstrong & Taylor, 2014). Pembelajaran yang diberikan dalam pelatihan berfokus pada pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibutuhkan (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006). Oleh karena itu kesesuaian pelatihan harus didasari oleh kebutuhan pembelajaran seperti siapa saja peserta yang terlibat, apa materi yang disampaikan, apa metode dan aplikasi pembelajaran yang tepat untuk digunakan, bagaimana kemampuan fasilitator dalam menyampaikan materi pelatihan, sarana prasarana yang mendukung terselenggaranya pelatihan, serta umpan balik peserta setelah mengikuti pelatihan tersebut.

Arahan dalam Pasal 63 Ayat 3 dan Ayat 4 UU ASN No. 5 Tahun 2014 menjelaskan yaitu CPNS dalam masa percobaannya wajib mengikuti penyelenggaraan diklat terintegrasi guna mewujudkan karakteristik ASN yaitu berintegritas, jujur, termotivasi, dan semangat nasionalisme tinggi pada kebangsaan, berkepribadian unggul, tanggung jawab, hingga memperkuat profesionalisme kompetensi bidang. Pelatihan untuk CPNS juga merupakan agenda pemerintah yang diatur dalam PerLAN No. 10 Tahun 2018 yaitu dilakukan sebagai

pemenuhan kebutuhan standar pengembangan kompetensi jabatan PNS dan rencana pengembangan karir. Hak dan kesempatan setiap PNS untuk mengikuti Pengembangan Kompetensi dengan mengikuti pembelajaran Latsar CPNS paling sedikit adalah satu tahun dengan jumlah 20 jam pelajaran (LAN, 2018). Dalam PerLAN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Latsar CPNS dijelaskan bahwa Latsar CPNS adalah diklat yang dilakukan bagi mereka saat masa prajabatan secara terintegrasi dengan maksud dan tujuan yang disesuaikan pada arahan UU ASN Pasal 63 Ayat 3 dan Ayat 4 Tahun 2014. Jenis Latsar CPNS terbagi menjadi empat bagian. *Pertama*, pelatihan klasikal yaitu sebagian besar strategi pembelajarannya dilaksanakan dengan tatap muka langsung di kelas tempat pelatihan. *Kedua*, *blended learning* yaitu pelatihan dengan perpaduan aktivitas pembelajaran klasikal di tempat pelatihan dengan aktivitas pembelajaran dalam jaringan. *Ketiga*, pelatihan mandiri yaitu peserta melakukan pembelajaran mandiri dengan memanfaatkan sistem yang dikembangkan oleh Lembaga Administrasi Negara secara dalam jaringan. *Keempat*, *distance learning* yaitu pelatihan dengan pembelajaran jarak jauh antara peserta dan tenaga pengajar yang aktivitasnya dilakukan secara dalam jaringan memanfaatkan sistem yang dikembangkan oleh lembaga pelatihan pemerintah yang terakreditasi dan Lembaga Administrasi Negara (LAN RI, 2021). Inovasi penyelenggaraan Latsar CPNS terintegrasi memadukan pembelajaran klasikal dan nonklasikal secara *blended learning* sehingga diharapkan dapat terpatri menjadi pembentukan karakter profesionalitas PNS sesuai tuntutan pada bidang pekerjaannya (LAN, 2018).

Pembelajaran diklat memerlukan pendekatan andragogi karena proses dan aktivitasnya merupakan pembelajaran orang dewasa yang memiliki pengalaman dengan keilmuan yang memadai dalam pekerjaan (Supinah, 2020). Dalam diklat terdapat widyaiswara yaitu instruktur yang memfasilitasi peserta dalam proses pembelajaran diklat. Khan (Khan et al., 2011) menjelaskan bahwa sebagai parameter yang terdapat dalam pelatihan, instruktur berfokus pada peningkatan kemampuan individu. Widyaiswara yang ditetapkan untuk menyampaikan materi pelatihan harus sesuai dengan kualifikasi bidang yang dipersyaratkan, profesional, dan kapabel dengan jenis pembelajarannya, serta berperan sebagai penyedia motivasi untuk mewujudkan semangat tinggi agar peserta dapat mengikuti serangkaian pembelajaran dengan mudah (Rahman et al., 2020). Dalam pelaksanaannya, sering terjadi peserta merasa tidak tertarik dan senang terhadap metode sebagai teknik pembelajaran yang digunakan Widyaiswara dalam menyampaikan materi, padahal sampai saat ini beberapa aplikasi pembelajaran dapat digunakan sebagai upaya mendidik peserta (Trinova, 2012). Banyaknya metode sebagai teknik yang digunakan juga harus disesuaikan dengan pesertanya. Metode atau teknik mana yang menarik dalam memfasilitasi pembelajaran bagi peserta yang sudah milenial (Supinah, 2020). Oleh karena itu perlu dilakukan-pengembangan kompetensi secara terus menerus kepada widyaiswara sebagai instruktur atau fasilitator agar pembelajaran diklat sesuai dengan harapan peserta (Akhmadi, 2019).

Terdapat ragam metode dan teknik pembelajaran untuk pembelajaran Latsar CPNS bagi milenial. Beberapa diantaranya memanfaatkan teknologi informasi karena milenial lekat dengan gawai digital (Wibawanto, 2016). *E-learning* juga menjadi paradigma baru dan bagiannya tak terpisahkan sebagai elemen dalam proses pembelajaran (Dahiya et al., 2012). Terdapat berbagai istilah mengenai pembelajaran berbasis teknologi informasi, mulai dari pembelajaran *online*, pembelajaran berkemampuan internet, pembelajaran maya, sampai dengan pembelajaran berbasis web (Setiawardhani, 2013). Persyaratan utama dalam pembelajaran *e-learning* yaitu: 1) Kegiatan belajar-mengajar yang aktivitasnya memanfaatkan penggunaan jaringan internet; 2) Siap dalam mendukung pelayanan yang dapat memberi bantuan para peserta saat dihadapi kesulitan dan hambatan pembelajaran; dan 3) Memberi dukungan belajar sebagai layanan yang dapat digunakan bagi peserta (Hartanto, 2016). Pembelajaran Latsar CPNS generasi milenial dengan memanfaatkan aplikasi *e-learning* dapat

memberi pengajaran materi dalam bentuk modul menarik, mudah, menyenangkan (Suharsono, 2020), serta dapat menjadi metode untuk penilaian pengetahuan peserta diklat (Sudihartono, 2020).

2.3 Mentimeter

Meluasnya cakupan teknologi informasi dan basis jaringan internet saat ini memberi arti bahwa perkembangan *e-learning* terus mengalami peningkatan sehingga memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai macam aplikasi pembelajaran interaktif dan menarik dengan gawai digital yang dimiliki oleh praktisi pembelajar (Darmaningrat et al., 2018). Penggunaan aplikasi pembelajaran berbasis *e-learning* juga penting untuk memberikan kontribusi dalam suasana pembelajaran sehingga lebih menyenangkan (Hartanto, 2016). Mentimeter, adalah satu dari beberapa aplikasi pembelajaran berbasis *e-learning* yang dapat dimanfaatkan dalam aktivitas pembelajaran di luar maupun di dalam kelas. Mentimeter adalah aplikasi presentasi interaktif berbasis web yang menarik, menyenangkan, dan mudah digunakan oleh siapapun. Mentimeter memiliki beberapa fitur yang dapat digunakan sesuai kegunaan yaitu fitur presentasi, survey, kuis, dan presentasi bergambar (Website Resmi Mentimeter, 2021). Dengan Mentimeter, interaksi akan melibatkan pengajar dan peserta dengan sajian presentasi interaktif yang secara langsung dapat memberikan umpan balik melalui ponsel pintar, tablet, komputer, atau laptop (Gokbulut, 2020).

Mentimeter tergolong mudah digunakan. Ketika presentasi sudah dipublikasikan melalui *website*, sistem akan memberikan konfirmasi dengan bentuk kode atau pin yang digunakan untuk masuk ke dalam sistem sehingga peserta dapat berpartisipasi. Sistem hanya dapat diakses apabila peserta memasukkan kode atau pin. Setelah peserta masuk dan berpartisipasi dalam presentasi di Mentimeter, jawaban yang diberikan akan muncul secara *real time*. Informasi pribadi peserta tidak muncul di layar sistem sehingga peserta yang pasif dan tidak percaya diri di kelas dapat terdorong serta termotivasi untuk aktif berpartisipasi (Suherman et al., 2020).

Mentimeter sudah banyak digunakan oleh kalangan pembelajar karena situasi perkembangan zaman yang serba digital telah memaksa proses belajar mengajar menjadi serba digital pula. Penggunaan Mentimeter sebagai media pembelajaran bagi generasi milenial juga merupakan inovasi yang membuat proses dan aktivitas belajar mengajar terkesan menarik dan menyenangkan. Akibatnya, para peserta akan terhindar dari pembelajaran membosankan. Beberapa hasil penelitian menyatakan bahwa aktivitas pembelajaran dengan memanfaatkan Mentimeter membantu instruktur dalam meningkatkan efektivitas pembelajaran dan keterampilan komunikasi pendidikan, dan memberikan beberapa wawasan untuk pengembangan alat digital pendidikan di masa depan (Lin & Lin, 2020). Pemanfaatan Mentimeter sebagai pembelajaran daring dapat memberikan efektivitas dan efisiensi waktu pembelajaran di kelas (Dinata et al., 2020). Respon juga menunjukkan bahwa Mentimeter membuat peserta fokus pada pembelajaran (Syaputra et al., 2020). Sifatnya yang interaktif membuat peserta tetap terlibat sepanjang waktu, selain itu juga sangat tepat dengan kebiasaan generasi saat ini yang suka menggunakan ponsel pintar (Little, 2016). Mentimeter terbukti menjadi aplikasi pembelajaran yang disukai dan berdampak positif pada pembelajaran karena kepraktisan, anonimitas, dan kebebasan yang ditawarkan (Sari, 2021).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah bidang pendidikan untuk mendapatkan situasi eksperimental sehingga metode yang sesuai adalah kuasi-eksperimental (Cresswell, 2015). Jenis penelitian

ini adalah kuantitatif namun data diinterpretasikan dengan pendekatan kualitatif yaitu mendeskripsikan persepsi kepuasan peserta Latsar CPNS dalam mengikuti mata pelatihan Komitmen Mutu. Peneliti mengumpulkan data kepuasan peserta diklat terhadap penggunaan Mentimeter sebagai aplikasi pembelajaran Latsar CPNS generasi milenial. Mata pelatihan Komitmen Mutu disajikan dengan aplikasi pembelajaran interaktif Mentimeter dan dipandu oleh widyaiswara sebagai fasilitator pengampu bidang mata pelatihan tersebut. Penyajian pembelajaran dengan aplikasi Mentimeter kali pertama dilaksanakan pada Latsar CPNS di BPSDM Provinsi Riau. Selain itu, guna mempermudah proses pengumpulan data penelitian digunakan instrumen kuesioner. Validitas kuesioner menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, diolah dengan SPSS dan perolehan r hitung untuk 22 butir pertanyaan lebih besar dari r tabel pada 28 responden yaitu 0,374, sedangkan reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* yang diuji lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,971 sehingga seluruh item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid dan reliabel.

Alur penelitian diawali dengan mengkaji konsep kepuasan peserta diklat pada dimensinya yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setelah itu ditentukan indikator dari masing-masing dimensi kepuasan peserta diklat tersebut.

Tabel 1. Dimensi dan Indikator Kepuasan Peserta Diklat

No.	Dimensi	Indikator
1.	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Fasilitator mampu membuktikan secara fisik pembelajaran diklat.
2.	<i>Reliability</i> (keandalan)	Penggunaan metode atau teknik pembelajaran dengan tepat, penguasaan materi, mengelola kelas dan pencapaian tujuan pelatihan.
3.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Peka dalam memberikan respon atau cepat tanggap akan keluhan peserta
4.	<i>Assurance</i> (wujud jaminan)	Objektif, disiplin dalam pembelajaran, memberi rasa percaya dan yakin terhadap proses dan hasil pelatihan.
5.	<i>Empathy</i> (empati)	Memberi perhatian dalam memahami peserta secara individu.

Sumber: Diadaptasi dari hasil penelitian (Akhmadi, 2019), (Nuraini, 2018), (Yudistira, 2018).

Dimensi dan indikator pada tabel 1 digunakan sebagai penyusunan kuesioner yang merupakan instrumen penelitian. Kuesioner disusun dengan memanfaatkan Google Formulir. Responden penelitian ini adalah peserta Kelas E angkatan V Latsar CPNS Kabupaten Kampar di BPSDM Provinsi Riau sejumlah 28 orang, yang diselenggarakan pada April 2021. Hasil kuesioner yang sudah direspon peserta akan otomatis tersaji di unggahan Google Formulir dan dapat diunduh dalam bentuk frekuensi data yang siap dianalisis. Penelitian menggunakan pengukuran skala *likert* yang memiliki rentang 1 sampai 5. Angka 5 adalah yang tertinggi nilainya dan angka 1 adalah yang terendah. Tabel 2 di bawah ini mendeskripsikan *mean* yang diperoleh pada setiap dimensi dan indikator.

Tabel 2. Nilai Skor dan Kategorisasi Kepuasan

No.	Skor	Kategori
1.	1,00 – 1,80	Tidak Memuaskan
2.	1,90 – 2,60	Kurang Memuaskan
3.	2,70 – 3,40	Cukup Memuaskan
4.	3,50 – 4,20	Memuaskan
5.	4,30 – 5,00	Sangat Memuaskan

Sumber: Diadaptasi dari hasil penelitian Nuraini, (2018).

Untuk mendukung hasil penelitian, observasi dilakukan pada saat pembelajaran di dalam kelas berlangsung serta dokumentasi untuk mendapatkan data tambahan yang relevan. Data yang terkumpul dianalisis secara deduktif, yaitu hasil pengumpulan data yang berbentuk angka dari kuesioner dianalisa dan dideskripsikan secara verbal, dimulai dari penetapan dimensi sebagai variabel, mengumpulkan data, dan menyimpulkan data secara deskriptif (Mertler, 2019).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di BPSDM Provinsi Riau pada Mei 2021. Responden yang berpartisipasi pada penelitian ini adalah peserta Latsar CPNS milenial Golongan V Kelas E 2021. Seluruh peserta sebagai responden dikirimkan alamat url kuesioner dalam bentuk Google Formulir melalui grup WhatsApp kelas. Kuesioner direspon oleh seluruh peserta dengan jumlah 28 orang. Tabel 3 di bawah ini menyajikan sebaran responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 3. Jumlah Peserta Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	10	36%
4.	Perempuan	18	64%
	Jumlah	28	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah, 2021

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa seluruh peserta sebagai responden terdiri atas 10 laki-laki (36%) dan 18 adalah perempuan (64%). Karakteristik responden menurut usia dan rentangnya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Reponden Berdasarkan Rentang Usia

No.	Rentang Usia	Jumlah	Persentase
1.	21-25	3	11%
2.	26-30	14	50%
3.	31-35	11	39%
4.	36-40	-	-
5.	> 41	-	-
	Jumlah	28	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa seluruh peserta berada pada rentang usia di bawah kurang dari 41 tahun. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peserta Latsar dikategorikan sebagai generasi milenial. Hal ini sebagaimana pendapat Setiawan dan Puspitasari bahwa

lahirnya generasi milenial ada di antara 1980-an hingga 2000-an (Setiawan & Puspitasari, 2018).

Pembelajaran pada mata pelatihan Komitmen Mutu dengan penggunaan Mentimeter ini baru kali pertama dilakukan. Keberlangsungan pemanfaatan aplikasi pembelajaran ini juga perlu diketahui melalui persepsi minat peserta itu sendiri. Tabel 5 adalah persepsi minat peserta mengenai pembelajaran menggunakan aplikasi presentasi interaktif Mentimeter.

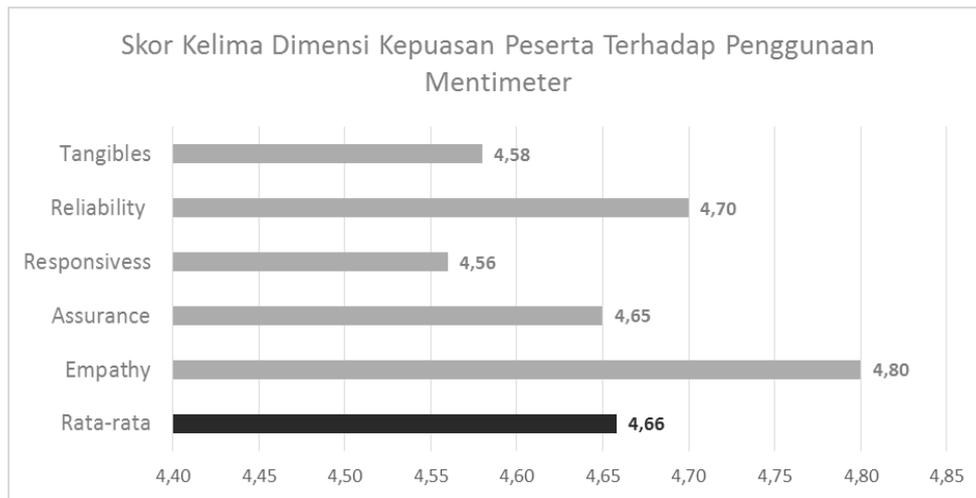
Tabel 5. Persepsi Minat Peserta Terhadap Penggunaan Mentimeter

No.	Skala Minat	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	9	32%
2.	Setuju	12	43%
3.	Cukup Setuju	7	25%
4.	Kurang Setuju	-	-
5.	Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	28	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah, 2021

Berdasarkan tabel 5, skala terbesar mengenai persepsi minat terhadap pembelajaran dengan memanfaatkan aplikasi presentasi interaktif Mentimeter berada pada skala “setuju” yang dinyatakan oleh 12 responden dengan persentase 43%. Sembilan responden lain menyatakan “sangat setuju” dengan persentase 32%. Terakhir, tujuh responden dengan persentase 25% menyatakan “Cukup Setuju”. Artinya, secara keseluruhan pembelajaran dengan memanfaatkan Mentimeter sudah diminati dan dapat diterima oleh peserta karena tidak ada peserta yang menyatakan “tidak setuju” atau “sangat tidak setuju”. Walaupun ini merupakan kali pertama, minat peserta terhadap penggunaan aplikasi tersebut sudah menjawab penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa widyaiswara sebagai fasilitator berperan penting memahami keadaan peserta dalam tujuan pembelajaran generasi milenial (Supinah, 2020).

Widyaiswara atau fasilitator sudah memenuhi kebutuhan pembelajaran peserta dengan memilih aplikasi sebagai metode yang sesuai dan tepat sasaran dengan keadaan dan kegunaannya bagi peserta CPNS generasi milenial untuk pembelajaran mata pelatihan Komitmen Mutu. Selanjutnya akan dibahas mengenai kepuasan peserta terhadap penggunaan Mentimeter pada pembelajaran mata pelatihan Komitmen Mutu melalui dimensi *tangibles, reliability, responsive, assurance, dan empathy*.



Gambar 1. Skor Kepuasan Peserta Diklat Terhadap Penggunaan Mentimeter sebagai Aplikasi Pembelajaran Latsar CPNS Milenial

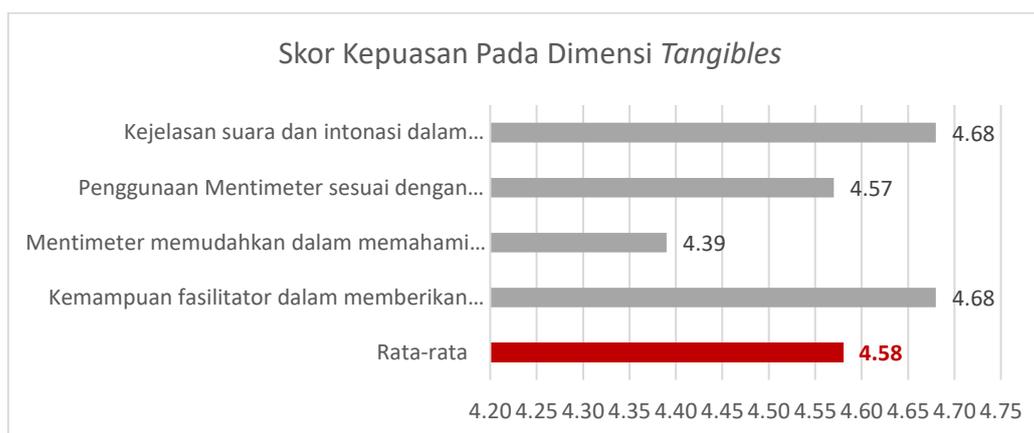
Sumber: Data kuesioner yang telah diolah, 2021

Hasil pada gambar 1 menunjukkan bahwa nilai tertinggi kepuasan peserta adalah *empathy* (empati) dengan skor 4,80. Nilai tertinggi kedua dengan skor 4,70 yaitu peserta puas terhadap *reliability* (keandalan). Nilai tertinggi ketiga yaitu kepuasan peserta terhadap *assurance* (wujud jaminan) dengan skor 4,65. Nilai tertinggi keempat yaitu peserta puas pada dimensi *tangibles* (bukti layanan) dengan skor 4,58. Nilai terakhir dan yang terendah yaitu peserta merasa puas terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan skor 4,56.

Selain itu, skor rerata dari keseluruhan dimensi kepuasan peserta terhadap penggunaan Mentimeter adalah 4,66. Ditinjau dari kategorisasi skala kepuasan pada tabel 4, skor ini masuk dalam kategori sangat memuaskan (4,30–5,00). Kesimpulannya, peserta sudah sangat puas terhadap penggunaan Mentimeter sebagai metode pembelajaran generasi milenial untuk pemahaman mata pelatihan Komitmen Mutu. Kelima dimensi tersebut baik secara keseluruhan maupun rerata telah membuktikan kesesuaian realita terhadap ekspektasi pelayanan metode pembelajaran Latsar CPNS milenial yang diberikan dengan penggunaan aplikasi Mentimeter. Artinya kepuasan peserta sudah tercapai sepenuhnya. Oleh karena itu, widyaiswara sebagai fasilitator perlu mempertahankan atau bahkan meningkatkan kembali kelima dimensi tersebut.

Untuk memberikan gambaran yang lebih spesifik, selanjutnya secara rinci disajikan temuan tentang dimensi kepuasan peserta serta indikatornya dalam bentuk grafik sebagai berikut.

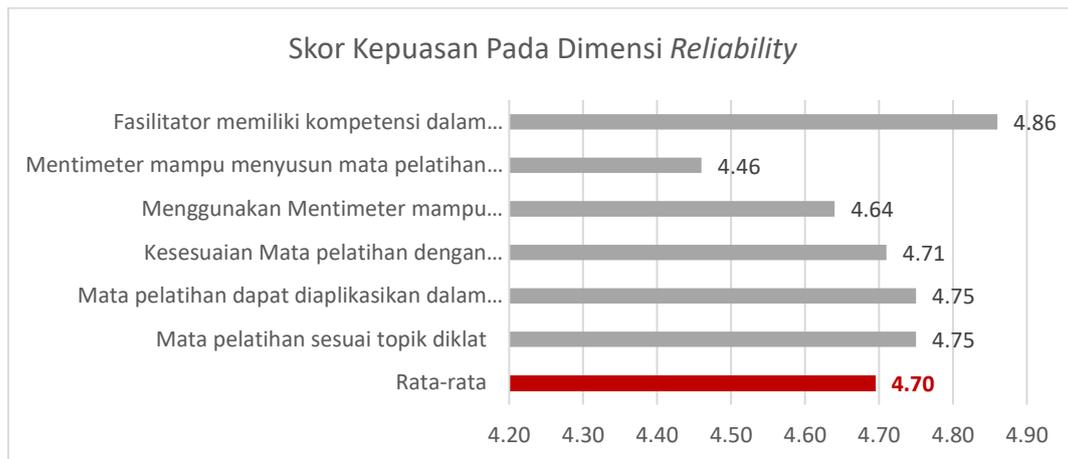
4.1 Kepuasan Peserta pada Dimensi *Tangible*



Gambar 2. Skor Kepuasan pada Dimensi *Tangibles*
 Sumber: Data kuesioner yang telah diolah, 2021

Tangibles merupakan dimensi yang terkait dengan indikator kemampuan widyaiswara sebagai tenaga pengajar fasilitator dalam pelatihan seperti kejelasan penyampaian mata pelatihan, kemudahan, kesesuaian aplikasi pembelajaran yang digunakan, dan kemampuan memberikan contoh-contoh kasus terkait mata pelatihan. Hasil pada gambar 2 tersebut menunjukkan bahwa nilai tertinggi kepuasan peserta terdapat pada indikator kejelasan penyampaian mata pelatihan dan kemampuan fasilitator dalam memberikan contoh atau studi kasus. Skor kedua indikator tersebut adalah 4,68. Artinya fasilitator sudah jelas dalam menyampaikan mata pelatihan serta sudah memberikan kepuasan terhadap pemberian contoh-contoh atau studi kasus terkait mata pelatihan Komitmen Mutu menggunakan aplikasi Mentimeter. Fasilitator juga sudah memberikan kepuasan terhadap peserta karena aplikasi Mentimeter sudah sesuai sebagai pembelajaran Latsar CPNS generasi milenial dengan perolehan skor 4,57. Rata-rata skor kepuasan keseluruhan indikator pada dimensi *tangibles* adalah 4,58. Skor ini termasuk dalam kategori sangat memuaskan (4,30–5,00). Oleh karena itu dapat dibuktikan bahwa peserta sudah sangat puas terhadap dimensi *tangibles*. Namun skor terendah dalam dimensi ini terdapat pada indikator kemudahan metode pembelajaran. Hal ini perlu menjadi pertimbangan dikarenakan widyaiswara sebagai fasilitator juga perlu menentukan aplikasi pembelajaran yang mudah digunakan untuk memberikan kepuasan terhadap peserta diklat (Akhmadi, 2019). Peserta akan merasa puas ketika penggunaan aplikasi Mentimeter dapat memudahkan pemahaman mata pelatihan Komitmen Mutu.

4.2 Kepuasan Peserta pada Dimensi *Reliability*



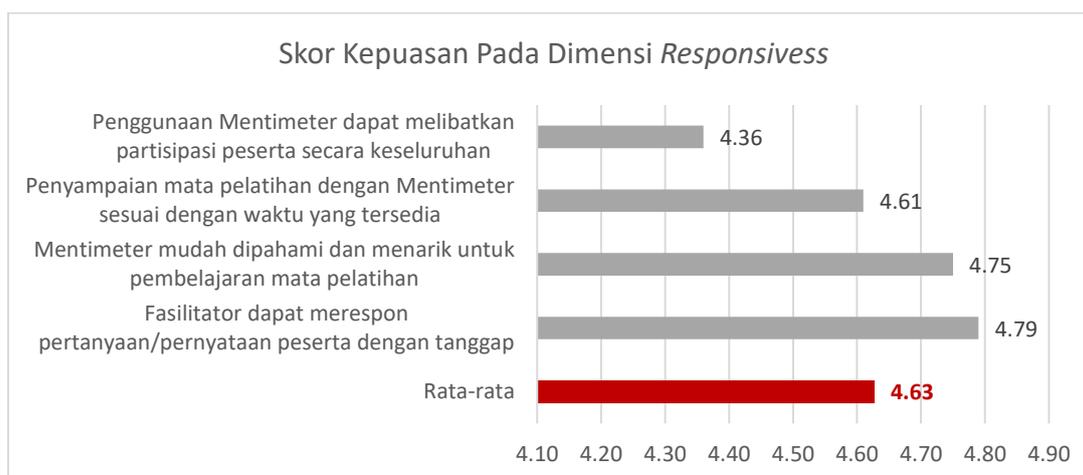
Gambar 3. Skor Kepuasan pada Dimensi *Reliability*

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah, 2021

Gambar 3 menunjukkan bahwa indikator fasilitator memiliki kompetensi dalam penggunaan Mentimeter dan sesuai dengan mata pelatihan yang diampunya adalah indikator dengan kepuasan terbesar dengan skor 4,86. Khan (Khan et al., 2011) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Widyaiswara yang ditetapkan untuk menyampaikan materi pelatihan harus benar-benar profesional dan memiliki kualifikasi pendidikan yang dipersyaratkan sesuai bidangnya.

Indikator tersebut perlu dipertahankan karena dapat membuktikan bahwa peserta merasa puas ketika mata pelatihan Komitmen Mutu diampu oleh fasilitator yang memiliki kemampuan sesuai bidangnya dengan penggunaan Mentimeter sebagai aplikasi pembelajaran Latsar CPNS generasi milenial. Selain itu peserta juga merasa puas karena mata pelatihan dapat diaplikasikan dengan Mentimeter dan sesuai dengan topik diklatnya. Kedua indikator ini mendapat skor kepuasan sebesar 4,75. Selanjutnya, kepuasan peserta juga terdapat pada indikator kesesuaian mata pelatihan dengan tujuan/kompetensi yang diharapkan dengan perolehan skor 4,71. Penggunaan Mentimeter juga terbukti dapat memberikan kepuasan peserta karena mampu menciptakan suasana di dalam kelas menjadi aktif dan komunikatif dengan perolehan skor 4,64. Skor terendah pada dimensi ini terdapat pada indikator kemampuan Mentimeter dalam menyusun mata pelatihan dengan sistematis dengan perolehan skor 4,46. Rata-rata skor kepuasan secara keseluruhan indikator pada dimensi *reliability* ini adalah 4,70. Menurut kategorisasi skala kepuasan pada tabel 2, kategori pada skor ini berada pada rentang (4,30–5,00) yang berarti sangat memuaskan. Oleh karena itu dapat dibuktikan bahwa peserta sudah sangat puas terhadap dimensi *reliability* dengan penggunaan Mentimeter sebagai aplikasi pembelajaran pemahaman mata pelatihan Komitmen Mutu. Walaupun demikian, widyaiswara sebagai fasilitator perlu memperhatikan kembali penyusunan mata pelatihan Komitmen Mutu secara sistematis ketika menggunakan Mentimeter sebagai aplikasi pembelajaran generasi milenial. Caranya bisa dengan memperhatikan kembali analisis kebutuhan diklat sehingga dalam pelaksanaannya, metode pembelajaran yang digunakan tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan (Kiswanto et al., 2017).

4.3 Kepuasan Peserta pada Dimensi *Responsiveness*

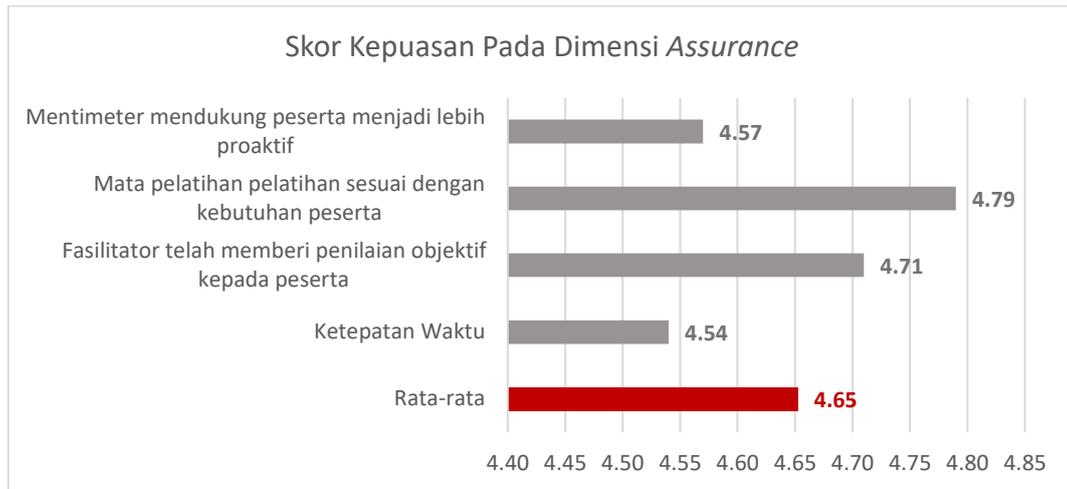


Gambar 4. Skor Kepuasan pada Dimensi *Responsiveness*

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah, 2021

Responsiveness menjelaskan mengenai daya respon fasilitator saat menggunakan Mentimeter sebagai aplikasi pembelajaran Latsar CPNS milenial. Hasil pada gambar 4 menunjukkan bahwa peserta merasa sangat puas ketika menggunakan Mentimeter, fasilitator terbukti dapat merespon pertanyaan atau pernyataan dari peserta dengan cepat dan tanggap dengan perolehan skor kepuasan 4,79. Peserta juga sangat puas karena Mentimeter mudah dipahami dan menarik untuk digunakan sebagai pembelajaran, dengan skor kepuasan 4,75. Penyampaian mata pelatihan dengan Mentimeter juga sesuai dengan waktu yang disediakan, dengan skor kepuasan 4,61. Peserta merasa sangat puas dengan kesesuaian waktu tersebut. Peserta juga merasa sangat puas karena Mentimeter dapat melibatkan partisipasi peserta secara keseluruhan, dengan perolehan skor kepuasan 4,36. Indikator ini mendapat skor paling rendah dibandingkan indikator lain. Rata-rata skor kepuasan indikator pada dimensi *responsiveness* ini adalah 4,63. Menurut kategorisasi skala kepuasan pada tabel 2, kategori pada skor ini berada pada rentang (4,30–5,00) yang artinya adalah sangat memuaskan. Oleh karena itu dapat dibuktikan bahwa peserta sudah sangat puas terhadap dimensi *responsiveness* dengan penggunaan Mentimeter sebagai aplikasi pembelajaran pemahaman mata pelatihan Komitmen Mutu. Walaupun peserta sudah sangat puas pada dimensi ini, fasilitator perlu memperhatikan keterlibatan peserta secara keseluruhan. Daya tanggap fasilitator penting dalam mewujudkan interaksi antarpeserta dan partisipasi penuh di dalam kelas. Teknik-teknik komunikasi secara efektif dan terampil juga perlu dikuasai oleh fasilitator dalam memanfaatkan instrumen atau alat bantu pembelajaran sesuai dengan situasi pembelajaran yang terjadi (Hamzah, 2017).

4.4 Kepuasan Peserta pada Dimensi Assurance



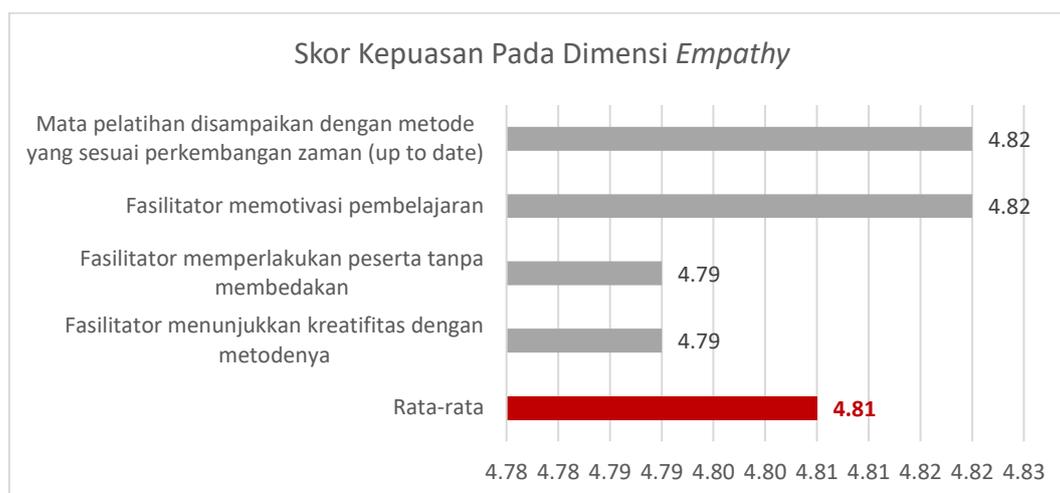
Gambar 5. Skor Kepuasan pada Dimensi Assurance

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah, 2021

Assurance adalah kepuasan peserta mengenai kemampuan fasilitator dalam memberikan jaminan pada proses dan hasil pembelajaran diklat kepada peserta, disiplin dalam jadwal kegiatan, serta memberi penilaian secara objektif. Pada dimensi *assurance*, *pertama*, indikator dengan skor 4,79 yaitu peserta merasa sangat puas terhadap pemberian mata pelatihan yang sesuai dengan kebutuhannya. *Kedua*, dengan skor 4,71 peserta merasa sangat puas karena fasilitator telah memberi penilaian secara objektif. *Ketiga*, dengan skor kepuasan 4,57, Mentimeter dapat mendukung peserta menjadi lebih proaktif. *Keempat*, mengenai ketepatan waktu diperoleh skor kepuasan terendah yaitu 4,54. Rata-rata skor kepuasan indikator pada dimensi *assurance* ini adalah 4,65. Menurut kategorisasi skala kepuasan pada tabel 2, kategori pada skor ini berada pada rentang (4,30–5,00) yang artinya adalah sangat memuaskan.

Dapat dibuktikan bahwa peserta sudah sangat puas terhadap dimensi *assurance* dalam penggunaan aplikasi Mentimeter sebagai metode pembelajaran pemahaman mata pelatihan Komitmen Mutu. Kepuasan ini sesuai dengan penelitian Dahniar, yaitu disiplin dalam kegiatan pembelajaran dan pemilihan metode pembelajaran generasi milenial harus mempertimbangkan proses dan tujuan untuk memberikan jaminan transfer pengetahuan baru sehingga ilmu pengetahuan yang menjadi kebutuhan peserta dapat ter-*capture* dengan baik oleh mereka (Dahniar, 2019).

4.5 Kepuasan Peserta pada Dimensi *Empathy*



Gambar 6. Skor Kepuasan pada Dimensi *Empathy*

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah, 2021

Berdasarkan gambar 6, nilai tertinggi kepuasan untuk dimensi *empathy* dengan perolehan skor masing-masing 4,82 adalah pada dua indikator, yaitu mata pelatihan disampaikan dengan metode yang sesuai perkembangan zaman (*up to date*) dan fasilitator memotivasi pembelajaran. Dua indikator lain dengan skor kepuasan 4,79 yaitu fasilitator memperlakukan peserta tanpa membedakan dan fasilitator menunjukkan kreativitas dengan metodenya. Rata-rata skor kepuasan secara keseluruhan indikator pada dimensi *empathy* ini adalah 4,81. Menurut kategorisasi skala kepuasan pada tabel 2, kategori pada skor ini berada pada rentang (4,30–5,00) yang artinya adalah sangat memuaskan. Oleh karena itu dapat dibuktikan bahwa peserta sudah sangat puas terhadap dimensi *empathy* dengan penggunaan aplikasi Mentimeter sebagai metode pembelajaran pemahaman mata pelatihan Komitmen Mutu. Walaupun demikian, dua indikator yang perlu ditingkatkan kembali adalah fasilitator perlu lebih memperlakukan peserta tanpa membedakan dari segi apa pun sehingga menghindari diskriminasi. Fasilitator juga perlu lebih menunjukkan kreativitas dengan metode pembelajaran yang sesuai dengan topik perkembangan mata pelatihan dan kebutuhan peserta. Hal ini perlu mengingat dalam proses pembelajaran adakalanya motivasi belajar peserta rendah.

Setidaknya terdapat beberapa strategi yang dapat dilaksanakan oleh widyaiswara agar peserta dapat termotivasi untuk belajar: 1). Menjelaskan tujuan pembelajaran; 2). Penggunaan metode pembelajarannya memanfaatkan media agar inovatif dan bervariasi; 3). Menyampaikan hasil pembelajaran; 4). Menggunakan *ice breaking*; 5). Memberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan pendapatnya 6). Memberikan *reward* dan *punishment* kepada peserta; 7). Membantu kesulitan peserta dalam mengerjakan tugas atau latihan (Gunawan, 2020). Selain itu, kedua indikator lain yaitu mata pelatihan disampaikan dengan metode yang sesuai perkembangan zaman (*up to date*) dan fasilitator memotivasi pembelajaran perlu dipertahankan. Hal ini karena fasilitator atau widyaiswara adalah *smart power* dan harus berkompeten dalam memberikan cara-cara cerdas untuk mengolah literasi digital. Widyawaisara perlu mempersiapkan bahan ajar yang memberikan kemudahan aksesnya melalui berbagai media (LAN RI, 2020) sehingga aplikasi pembelajaran yang digunakan sebagai metode dan materi yang diberikan selalu *up to date*.

5. PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan penggunaan Mentimeter sebagai aplikasi pembelajaran Latsar CPNS milenial Kabupaten Kampar telah efektif dan berperan mendukung pendalaman pengetahuan mata pelatihan Komitmen Mutu. Skor pada lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berada di rentang sangat memuaskan sehingga dapat membuktikan bahwa pembelajaran yang diberikan sudah memberikan kepuasan pada peserta. Selain itu, penggunaan Mentimeter sebagai pembelajaran generasi milenial terbukti dapat menjawab tantangan dan perkembangan zaman saat ini yang segala aktivitasnya lekat dengan teknologi informasi dan digital. Tingkat kepuasan masing-masing dimensi yang berbeda-beda juga menunjukkan pentingnya penyelenggara diklat khususnya BPSDM Provinsi Riau agar terus menerus mempertahankan dan meningkatkan inovasi pada pembelajaran dan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan peserta Latsar CPNS generasi milenial. Penelitian ini terbatas hanya mengukur tingkat kepuasan peserta. Selanjutnya sangat dimungkinkan untuk mengukur kelebihan, kekurangan, serta saran perbaikan sebagai indikator evaluasi pembelajaran digital di masa mendatang sehingga aplikasi Mentimeter dapat digunakan secara efektif oleh kalangan pembelajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguinis, H., & Kraiger, K. 2009. "Benefits of Training and Development for Individuals and Teams, Organizations, and Society". *The Annual Review of Psychology*, 60, 451-474. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163505>.
- Akhmadi, A. 2019. "Kepuasan Peserta Diklat terhadap Pelayanan Widyaiswara". *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan Dan Keagamaan*, 7(2), 256-269. <https://doi.org/10.36052/andragogi.v7i2.101>.
- Andriani, A., Dewi, I., & Sagala, P. N. 2019. "Development of Blended Learning Media Using The Mentimeter Application to Improve Mathematics Creative Thinking Skills". *Journal of Physics: Conference Series, The Sixth Seminar Nasional Pendidikan Matematika Universitas Ahmad Dahlan*, 1188. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1188/1/012112>.
- Aribowo, E. K. 2021. *Template Mentimeter untuk Pembelajaran Jarak Jauh*. Erickunto.Com. <https://www.erickunto.com/2020/04/template-mentimeter-untuk-pjj.html>.
- Armstrong, M., & Taylor, S. 2014. "Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (13th Ed.)". KoganPage. <https://doi.org/10.4135/9780857021496>.
- BAPPENAS. 2019. "Rancangan Teknokratik Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024: Indonesia Berpenghasilan Menengah - Tinggi Yang Sejahtera, Adil, dan Berkesinambungan". Kementerian PPN/Bappenas. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- BKN. 2020. *Buku Statistik Pegawai Negeri Sipil Juni 2020*. Badan Kepegawaian Negara.
- BKPP Demak. 2020. *Dibutuhkan ASN Milenial Yang Berintegritas*. Berita. <https://bkpp.demakkab.go.id/2020/07/dibutuhkan-asn-milenial-yang-berintegritas.html>.
- BPS. 2018. *Profil Generasi Milenial Indonesia*. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
- Cresswell, J. 2015. *Riset Pendidikan, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Riset Kualitatif & Kuantitatif* (5th ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dahiya, S., Jaggi, S., Chaturvedi, K. K., Bhardwaj, A., Goyal, R. C., & Varghese, C. 2012. "An eLearning System for Agricultural Education". *Indian Res. J. Ext. Edu*, 12(3), 132-135.
- Dahniar, A. 2019. "Layanan Diklat Di Era Millennial". *Tatar Pasundan : Jurnal Diklat Keagamaan*, 13(1), 36-49. <https://doi.org/10.38075/tp.v13i1.11>.
- Darmaningrat, E. W. T., Ali, A. H. N., Wibowo, R. P., & Astuti, H. M. 2018. "Pemanfaatan

- Aplikasi Digital Learning untuk Pembelajaran Pengayaan di Sekolah Menengah Kota Surabaya". *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*.
- Dinata, P. A. C., Sakman, S., & Syarpin, S. 2020. "Pelatihan *Blended Learning* Berbantuan Webex Meeting dan Mentimeter untuk Mengefektifkan Kegiatan Belajar Mengajar". *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 64. <https://doi.org/10.20527/btjpm.v2i2.2146>.
- Etriyanto. 2020. "Persepsi Peserta Pelatihan Terhadap Pelayanan Kepelatihan dan Hubungannya dengan Motivasi Belajar di Balai Diklat Keagamaan Padang". *Lentera: Jurnal Diklat Keagamaan Padang*, 4(2), 1-16.
- Gokbulut, B. 2020. "The Effect of Mentimeter and Kahoot Applications on University Students' E-learning". *World Journal on Educational Technology: Current Issues*, 12(2), 107-116. <https://doi.org/10.18844/wjet.v12i2.4814>.
- Gunawan. 2020. "Strategi Widyaiswara untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator". *Jurnal Kajian Gender Dan Anak*, 4(1), 1-10.
- Hadion Wijoyo, Indrawan, I., Cahyono, Y., Handoko, A. L., & Santamoko, R. 2020. *Generasi Z & Revolusi Industri 4.0* (1st Ed.). Banyumas: CV. Pena Persada.
- Hamzah. 2017. "Kompetensi Widyaiswara dan Kualitas Diklat". *PEMBELAJAR: Jurnal Ilmu Pendidikan, Keguruan, dan Pembelajaran*, 1(2), 111-118. <https://doi.org/10.26858/pembelajar.v1i2.4865>.
- Hapsari, A. M., Kumadji, S., & Abdillah, Y. 2015. "Pengaruh *Excellent Service* terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Square)". *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 1(2), 1-9.
- Hartanto, W. 2016. "Penggunaan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran". *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(2), 131-145.
- Haryanto. 2020. *Evaluasi Pembelajaran: Konsep dan Manajemen*. Yogyakarta: UNY Press. [http://staffnew.uny.ac.id/upload/131656343/penelitian/EVALUASI PEMBELAJARAN.pdf](http://staffnew.uny.ac.id/upload/131656343/penelitian/EVALUASI%20PEMBELAJARAN.pdf).
- Istiandaru, A., & Prabowo, A. 2020. "Pelatihan Pembelajaran Inovatif Berbasis Mentimeter". *Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat, November*, 251-256.
- Iswan, & Herwina. 2018. "Penguatan Pendidikan Karakter Perspektif Islam dalam Era Millennial IR. 4.0". *Seminar Nasional Pendidikan Era Revolusi "Membangun Sinergitas Dalam Penguatan Pendidikan Karakter Pada Era IR 4.0"*.
- Jamro, M. Y. 2017. "Engaging Students of Engineering & Technology in Positive Group Dynamics Using Randomly Generated Instant Virtual Group (IVG) Quizzes". *International Journal for Innovation Education and Research*, 5(10), 10-43. <https://doi.org/10.31686/ijer.vol5.iss10.797>.
- Juliarini, A. 2020. "Diskusi Buzz Group dan Window Shopping dalam Persepsi Peserta Pembelajaran, Mana yang Lebih Menarik?" *Paedagoria: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Kependidikan*, 11(2), 133-139.
- Kementerian PAN-RB. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 22 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Widyaiswara dan Angka Kreditnya*.
- Kementerian PAN-RB. 2017. *Kiprah Kementerian PAN-RB: Reformasi Birokrasi*. Biro Hukum Komunikasi dan Informasi Publik Kementrian PANRB.
- Khan, R. A. G., Khan, F. A., & Khan, M. A. 2011. "Impact of Training and Development on Organizational Performance". *Global Journal of Management and Business Research*, 11(7), 63-69. https://globaljournals.org/GJMbr_Volume11/8-Impact-of-Training-and-Development-on-Organizational-Performance.pdf.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. 2006. *Evaluating Training Programmes* (3th Ed.). Berrett-Koehler Publishers, Inc. <https://doi.org/10.4324/9780080455839-10>.
- Kiswanto, Zainuri, Gevisioner, & Harahap, H. 2017. Analisis Kebutuhan Diklat (AKD) Bagi

- Aparatur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Nakhoda*, 16(27), 66–72. <https://doi.org/10.35967/jipn.v16i27.5797>.
- Kotler, & Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran: Jilid I (13th.)*. Erlangga.
- LAN. 2018. *Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pengembangan Kompetensi PNS*. Lembaga Administrasi Negara.
- LAN RI. 2018. *Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*.
- LAN RI. 2020. *Distance Learning, Widyaiswara Dituntut Kreatif Dan Inovatif*. Berita Terkini. <https://lan.go.id/?p=2514>.
- LAN RI. 2021. *PerLAN Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Lembaga Administrasi Negara.
- Lin, X., & Lin, C. 2020. "Communication Theories Applied in Mentimeter to Improve Educational Communication and Teaching Effectiveness". *Advances in Social Science, Education and Humanities Research, 4th International Conference on Culture, Education and Economic Development of Modern Society (ICCESE 2020)*, 416, 870–875. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200316.191>.
- Little, C. 2016. "Technological Review: Mentimeter Smartphone Student Response System". *Compass: Journal of Learning and Teaching*, 9(13), 1–3.
- Mertler, C. A. 2019. *Action Research: Improving Schools and Empowering Educators (6th Ed.)*. California: SAGE Publications.
- Milmore, A., & Thompson, L. 2020. "What is Mentimeter?" *APT 2020 Conference: Inclusive Technology to Enhance the Student Experience across the Disciplines: The Impact of Audience Response Platform Mentimeter for Staff & Students*.
- Minchul Shin, & Wooyong Eom. 2020. "Improving Students' Participation and Collaboration With Adjusting Cloud Education Platform During the Real-Time Interactive Class". *Sociology Study*, 10(4), 161–166. <https://doi.org/10.17265/2159-5526/2020.04.002>.
- Mulyaningsih. 2020. "Analisis Kebutuhan Pelatihan Teknis dalam Meningkatkan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil". *Jurnal Jendela Inovasi Daerah*, III(1), 87–100.
- Nuraini. 2018. "Tingkat Kepuasan Peserta terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III". *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan*, 6(1), 168–186. <https://doi.org/10.36052/andragogi.v6i1.53>.
- Rahman, M. A., Amarullah, R., & Hidayah, K. 2020. "Evaluasi Penerapan Model Pembelajaran E-Learning pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil". *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 101–116. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.656>.
- Rosidah, A. 2020. "Membuat Presentasi Interaktif dan Survey Online dengan Aplikasi Mentimeter". Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan DKI Jakarta. <https://lpmpdki.kemdikbud.go.id/membuat-presentasi-interaktif-dan-survey-online-dengan-aplikasi-mentimeter/>.
- Saksono, H. 2019. "ASN Milenial: Transformasi Birokrasi Menuju Humanokrasi (Studi Kasus Pemda Kabupaten Wajo)". *Prosiding FRIMA: Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, 2, 362–367. <http://www.prosidingfrima.stembi.ac.id/index.php/prosidingfrima/article/download/55/46>.
- Sari, A. B. P. 2021. "The Impacts of Mentimeter-Based Activities on EFL Students' Engagement in Indonesia". *LLT Journal: A Journal on Language and Language Learning*, 24(1), 249–260. <https://doi.org/10.24071/llt.v24i1.3025>.
- Setiawan, S. A., & Puspitasari, N. 2018. "Preferensi Struktur Organisasi Bagi Generasi Millennial". *Jurnal Borneo Administrator*, 14(2), 101–118. <https://doi.org/10.24258/jba.v14i2.336>.
- Setiawardhani, R. T. 2013. "Pembelajaran Elektronik (E-Learning) dan Internet dalam Rangka

- Mengoptimalkan Kreativitas Belajar Siswa". *Edunomic: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 1(2), 82-06.
- Sudihartono, Y. 2020. "Penerapan Quizizz dalam Pelaksanaan Penilaian Pengetahuan Peserta Diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan." *Jurnal Lentera Pendidikan Pusat Penelitian*, 5(1), 1-15. <http://ojs.ummetro.ac.id/index.php/lentera/article/view/1249>.
- Suharsono, A. 2020. "Penggunaan Aplikasi Quiziz dalam Pelatihan Dasar CPNS Kemenkeu Generasi Milenial". *Paedagoria: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Kependidikan*, 11(1), 60-66. <https://doi.org/10.31764/paedagoria.v11i1.1915>.
- Suherman, A., Dimiyati, E., Hermansyah, Melati, P., & Darajat, A. 2020. "Penggunaan Aplikasi Mentimeter dalam Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19 pada MGMP PPKn Kabupaten Garut". *Jurnal PEKEMAS Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 51-56.
- Sukarmen, H. A. 2020. "Efektivitas Pembelajaran Daring di BPSDM Provinsi Riau Era *New Normal*". *Jurnal Karya Aparatur*, 4(2), 15-26.
- Sunarti, S. 2021. Kompetensi Widyaiswara dalam Mengembangkan Presentasi Interaktif Online dengan Aplikasi Mentimeter di Balai Diklat Keagamaan Palembang". *Jurnal Perspektif*, 14(2), 283-296.
- Supinah. 2020. "Fasilitator Keren dengan Pilihan Metode dan Teknik Pembelajaran pada Pelatihan Bagi Generasi Milenial". *Jurnal Kewidyaiswaraan*, 5(2), 26-38.
- Syaputra, A. F., Mantasiah, R., & Rijal, S. 2020. "Web-Based Mentimeter Learning Media in Learning German Writing Skills". *Proceeding of The International Conference on Science and Advanced Technology (ICSAT)*, 1720-1727.
- Trinova, Z. 2012. Hakikat Belajar dan Bermain Menyenangkan bagi Peserta Didik. *Al-Ta Lim Journal*, 19(3), 209-215. <https://doi.org/10.15548/jt.v19i3.55>.
- Tuny, W. 2020. Kualitas Layanan dan Implikasinya terhadap Kepuasan Peserta Diklat. *Jurnal Diklat Keagamaan Ambon*, 6(1), 55-79.
- Vallely, K. S. A., & Gibson, P. 2018. "Engaging students on their devices with Mentimeter". *Compass: Journal of Learning and Teaching*, 11(2). <https://doi.org/10.21100/compass.v11i2.843>.
- WANTIKNAS. 2021. *Empat Kelebihan dan Kekurangan dalam Menerapkan E-Learning*. Berita. <https://www.wantiknas.go.id/id/berita/empat-kelebihan-dan-kekurangan-dalam-menerapkan-e-learning>.
- Wardani, S. R. 2015. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Jamaah Umroh PT. Nur Ramadhan Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Website Resmi Mentimeter. 2021. *Tentang*. <https://www.mentimeter.com/features>.
- Wibawanto, H. 2016. "Generasi Z dan Pembelajaran di Pendidikan Tinggi". *Simposium Nasional: Mengenal Dan Memahami Generasi Z. Haruskah Pendidikan Tinggi Berubah?*, 1-10.
- Yudistira, Y. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat (Studi Kasus pada Pusklat Badan Pemeriksa Keuangan Yogyakarta)*. STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.