

## Deskripsi Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Kepentingan Peserta Pelatihan pada Pelayanan Balai Pelatihan Kesehatan di Batam

### *The Level Of Satisfaction and The Level Of Interest Description Of The Participants Training In Services At Batam Health Training Center*

Supriyono<sup>1</sup>

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah  
Provinsi Jawa Tengah  
Jl. Setiabudi Nomor 201 A, Kota Semarang  
Telepon (024) 7473066; Faximile 747370

(Diterima 29/08/18; revisi 10/10/18)

#### **Abstract**

*This study aims to describe the differences in the level of satisfaction and the level of importance of the training participants regarding services at Batam Health Training Center (Badan Pelatihan Kesehatan). The population of this study were taken from training participants for January to July 2017 period. They were following various trainings, i.e. pre-service training, training for technical topic on health, and training for health professionals. The total number of the sample was 379 respondents. Data was collected using questionnaire. Since the data was not normally distributed, hence it was analysed using Mann Whitney Test to measure mean difference between both variables. The descriptive result for level of satisfaction was 55,9% of the respondents were satisfy; 22,8% were very satisfy; and 5,3% were not satisfy. Among the indicators, the best perceived service was administration service, on the other hand the worst one was complaint system. For the second variable, the level of importance, the most important indicator perceived by the respondent was customer service, on the contrary the least importance were administration service, lobby comfortability, and food quality. According to Mann Whitney Test, there was not any difference between these two variables, the level of satisfaction and the level of importance. Although the test was showing no differences, the paper recommended Batam Health Training Center to improve its weak services according to the frequency table, in order to gain satisfaction among training participants.*

**Keywords:** *service, level of satisfaction, level of importance, mann whitney*

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan peserta pelatihan terhadap pelayanan di Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Batam. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pelatihan pada periode Januari s.d. Juli 2017 yang menggunakan layanan fasilitas di Bapelkes Batam, baik pelatihan internal maupun eksternal, yang meliputi pelatihan pra jabatan, diklat teknis kesehatan, dan diklat fungsional kesehatan, dengan total jumlah responden sebanyak 379 orang. Dari hasil uji normalitas, diperoleh hasil bahwa semua variabel tidak terdistribusi normal, sehingga uji yang digunakan adalah *Mann Whitney Test*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan

---

<sup>1</sup> Email: supriyonontr@yahoo.co.id

metode angket. Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Dari tingkat kepuasan diperoleh hasil 55,9% menyatakan puas, 22,8% menyatakan sangat puas, dan 5,3% menyatakan tidak puas. Layanan terbaik adalah pelayanan administrasi, sedangkan yang terburuk adalah pada layanan keluhan untuk perbaikan yaitu sebesar 10%. Sementara untuk tingkat kepentingan, yang dinilai paling penting adalah pelayanan peserta, sedangkan yang dianggap tidak penting adalah layanan administrasi, lobi, makanan dan minuman masing-masing sebesar 0,3%, pemasaran dan keluhan perbaikan sebesar 0,2%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan terhadap pelayanan. Meskipun begitu, pengelola tetap perlu meningkatkan lagi pelayanan terhadap seluruh peserta pelatihan yang menggunakan jasa layanan di Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Batam.

**Kata kunci:** pelayanan, tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, *mann whitney*

## 1. PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu membutuhkan ketersediaan tenaga yang kompeten, berintegritas, berdedikasi tinggi, dan seiring perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi serta arus globalisasi yang semakin deras. Maka, kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan publik. Sehingga, mau tidak mau balai pelatihan sebagai salah satu unit pelaksana yang bergerak di bidang pendidikan dan pelatihan dituntut untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran pelaksanaan kediklatan yang bermuara pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu tersedianya tenaga kesehatan yang lebih profesional dan handal adalah suatu keniscayaan.

Kepuasan adalah suatu respons pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Sehingga bisa dikatakan bahwa tingkat kepuasan seseorang merupakan refleksi yang dirasakan dalam hal kesenjangan atau *gap* antara kenyataan dan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas, namun apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan kinerja yang melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas (Indriyani, 2018). Harapan pelanggan dapat pula terbentuk dari beberapa hal seperti pengalaman masa lampau, komentar dari kerabat atau dari teman dekat lainnya. Oleh karena itu kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkan oleh sebuah pelayanan.

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, berisi sekumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhan, kepentingan dan keinginan.

Kepentingan menurut kamus bahasa Indonesia, berarti keperluan, kebutuhan. Kepentingan bisa bersifat individu atau kelompok. Kepentingan merupakan dasar dari timbulnya tingkah laku seseorang atau individu. Individu bertingkah laku karena adanya dorongan untuk memenuhi kepentingannya. Kepentingan ini sifatnya esensial bagi kelangsungan hidup individu itu sendiri, jika individu berhasil memenuhi kepentingannya, maka ia akan merasakan kepuasan dan sebaliknya kegagalan dalam memenuhi kepentingan akan menimbulkan masalah baik bagi dirinya maupun bagi lingkungannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Prabowo pada karyawan di Kementerian Keuangan, bahwa Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan mempunyai pola yang hampir seragam, dimana untuk indikator dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi juga memiliki tingkat kepentingan yang relatif lebih tinggi, sementara untuk indikator dengan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah juga memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah. Namun demikian, tingkat kepuasan secara umum masih berada di bawah tingkat kepentingan (Prabowo, 2017).

Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Batam sebagai salah satu unit pelaksana teknis dari Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai penyelenggara pendidikan dan pelatihan (diklat) serta pengembangan sumber daya manusia di bidang kesehatan, yang dalam pelaksanaannya melakukan pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan dan nonkesehatan termasuk masyarakat. Bapelkes Batam dijadikan sebagai lokus penelitian dengan pertimbangan antara lain karena lembaga ini merupakan salah satu balai pelatihan tingkat nasional dengan peserta pelatihan berasal dari seluruh Indonesia, dengan jenis pelatihan yang cukup beragam baik bidang kesehatan maupun nonkesehatan termasuk masyarakat. Salah satu tolak ukur untuk mengetahui keberhasilan pemberian pelayanan dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan adalah dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.

Sepanjang pengamatan penulis, selama ini seringkali muncul adanya kritik dan saran yang sering disampaikan oleh peserta, baik secara lisan maupun tertulis, selain itu Bapelkes Batam telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008. Oleh karena itu penelitian ini dipandang penting dan perlu dalam rangka menunjang kegiatan tersebut, antara lain dengan menggali informasi dari alumni peserta pelatihan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran perbedaan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelanggan terhadap penyelenggaraan pelatihan, dengan ruang lingkup dan sasaran adalah mantan peserta pelatihan yang telah mengikuti pelatihan di Balai Pelatihan Kesehatan Batam.

Manfaat dari penelitian ini adalah tersedianya informasi dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat membantu memberikan solusi institusi penyedia jasa layanan untuk dapat melakukan perbaikan-perbaikan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan lebih baik kepada pengguna (*user*) yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah adanya variabel pengganggu yang tidak dapat dikendalikan, namun sangat berpengaruh terhadap pelayanan seperti lama kerja, psikologis, usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Keterbatasan lainnya adalah pengguna layanan yang berasal dari bermacam-macam jenis pelatihan dengan latar belakang pendidikan dan sosial budaya peserta yang berbeda. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada perbedaan antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan di Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Batam.

## **2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA**

### **2.1. Pelayanan Publik**

Konsep pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa

yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015).

Pada dasarnya, terdapat dua paradigma dalam pelayanan publik. Pertama adalah paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada pelayanan. Yang kedua pelayanan publik yang berorientasi pada pelanggan. Pelayanan publik yang berorientasi pada pelayanan ini lebih bersifat birokratis, direktif, dan hanya mengutamakan kepentingan pimpinan/organisasi pelayanan itu sendiri. Paradigma ini banyak mendapat keluhan dari masyarakat pengguna layanan karena kurang memerhatikan kepentingan pengguna layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan tidak memiliki kemampuan apapun untuk berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelola pelayanan. Sedangkan pelayanan publik yang berorientasi pada pelanggan mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: (1) Lebih fokus pada kegiatan fasilitasi untuk berkembangnya iklim yang kondusif bagi kegiatan pelayanan masyarakat; (2) Lebih fokus pada pemberdayaan masyarakat; (3) Fokus pada pencapaian visi, misi, tujuan, sasaran, dan hasil (*outcomes*); (4) Fokus pada kebutuhan dan keinginan masyarakat; (5) Untuk hal tertentu, organisasi pemberi layanan juga berperan untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan yang dilaksanakan; (6) Fokus pada antisipasi terhadap permasalahan pelayanan; dan (7) Mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan (Lembaga Administrasi Negara, 2009).

Budiono mendefinisikan pemerintahan yang berorientasi pelanggan (*customer driven government*) yaitu pemerintah yang meletakkan pengguna layanan sebagai hal yang paling depan. Oleh karena itu, kepuasan pengguna layanan ditempatkan sebagai sasaran penyampaian tujuan, dengan mendengarkan suara pengguna layanan dengan harapan pemerintah lebih responsif dan inovatif (Sitaria, 2013).

Pada saat ini pelayanan publik yang optimal merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) Indonesia yang berkemampuan daya saing secara global. Salah satu kegiatan yang berperan terhadap pembangunan dan peningkatan mutu SDM adalah melalui pendidikan dan pelatihan (diklat).

Balai Pelatihan Kesehatan Batam, mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia kesehatan dan masyarakat yang meliputi pelatihan kesehatan dan nonkesehatan termasuk masyarakat (Permenkes No. 2361/Menkes/Per/XI/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Bidang Pelatihan Kesehatan, n.d.)

## 2.2. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang telah disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan diantaranya, yaitu: (1) tingkat kepuasan yang diberikan (2) kinerja dalam memberikan pelayanan.

Pada pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini, masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, serta dalam rangka penerapan ISO 9001: 2008 periode Tahun 2012, Direktorat Pelayanan Usaha Penangkapan Ikan, Kementerian Perikanan dan Kelautan telah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap 63 responden dengan hasil nilai indeks kepuasan pelanggan sebesar 192 dengan kriteria cukup (Direktorat Pelayanan Usaha Penangkapan Ikan, 2012).

Terkait dengan kepuasan ini, pada umumnya masyarakat membutuhkan bukti nyata (*tangible*). Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Bombana yang menyatakan bahwa penilaian faktor bukti nyata merupakan penilaian pertama yang dilakukan oleh masyarakat ketika datang berobat ke tempat pelayanan kesehatan. Apabila masyarakat merasa bukti nyata tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan memberikan respons yang negatif atas tempat layanan tersebut. Keseluruhan dari penilaian bukti nyata akan memberikan dampak terhadap citra (*image*) pada tempat pelayanan kesehatan tersebut, yang akan dinilai secara positif maupun negatif oleh masyarakat (Raqwan, Evi M, I, & Hartoyo, 2016).

Kemudian penelitian lain yang dilakukan di Bank Mandiri, rata-rata persentase skor total harapan responden terhadap pelayanan Mandiri Call 14000 menunjukkan persentase yang sangat tinggi sehingga tanggapan responden dinilai sangat baik. Atribut pelayanan dengan persentase tertinggi ditunjukkan oleh atribut pelayanan kenyamanan nasabah dalam menggunakan pelayanan Mandiri Call 14000, sedangkan atribut pelayanan dengan persentase terendah ditunjukkan oleh pelayanan kemampuan karyawan Bank Mandiri melalui Mandiri Call 14000 untuk berkomunikasi dengan nasabah (Akmal, 2014)

Secara simultan, wujud nyata, daya tanggap, dan budaya organisasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sebagaimana yang dikaji di Bagian Humas Kabupaten Wonogiri (Mulyanto Indarti, 2012)

### 2.3. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

Secara umum, kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kinerja dan mutu pelayanan yang dialami sesuai dengan yang diharapkan. Disamping itu, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti filosofi pribadi, kebutuhan pelanggan, persepsi pelanggan, situasi, janji yang diberikan penyedia jasa, *word of mouth* (ungkapan dari mulut ke mulut) dan pengalaman pelanggan di masa lampau. Hal ini dapat memengaruhi tindakannya dalam membeli produk atau jasa, serta berpengaruh pada kepuasan dan kemungkinan pelanggan datang lagi, jika layanan yang diterima sesuai dengan harapannya (Dwiyanto, 2015; Muliawan, 2015)

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang dirasakan dengan harapan yang diterima. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkatan kepuasan yaitu jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas, dan jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Selanjutnya, apabila kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang, dan bahagia. Dalam dunia bisnis, terdapat empat metode yang seringkali digunakan untuk menggali sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap layanan yang telah atau akan diberikan kepada

pelanggan. Empat metode untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tersebut, antara lain:

1. **Sistem Keluhan dan Saran.** Metode ini sering digunakan oleh organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*Customer Centered*), untuk memberikan kesempatan yang luas bagi para pelanggannya dalam menyampaikan saran dan keluhan. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan lain sebagainya. Informasi yang didapat menjadi masukan penting bagi organisasi.
2. **Survei Kepuasan Pelanggan.** Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, wawancara pribadi maupun daftar tilik (*check list*).
3. **Ghost Shopping.** Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing
4. **Lost Customer Analysis.** Metode ini seringkali digunakan oleh perusahaan untuk menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli dan beralih menjadi pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan selanjutnya (Kotler, 1997).

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menurut Zeithmal dan Bitner antara lain, kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, situasi, dan pribadi konsumen. Sedangkan Lupiyadi mengatakan, kepuasan pelanggan meliputi kualitas produk, jasa, emosi, harga, dan biaya (Laksono, 2015)

Selanjutnya menurut Gaspersz, kepuasan meliputi kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman-teman, komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga memengaruhi persepsi pelanggan (Nasution, 2005).

Sedangkan kepentingan menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) memiliki dua arti yaitu kepentingan berasal dari kata dasar penting. Kepentingan adalah sebuah *homonim* karena memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Kepentingan memiliki arti sebagai keperluan, kebutuhan, atau ketertarikan (*interest*) seseorang terhadap suatu benda dan atau segala yang dibendakan (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2018)

Tingkat kepentingan pelanggan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk atau jasa yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut. Ada dua tingkat kepentingan pelanggan, yaitu layanan cukup dan layanan yang diinginkan. Layanan cukup adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Layanan yang diinginkan adalah suatu tingkat kinerja jasa yang diharapkan akan diterima pelanggan, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterima. Kesenjangan bisa terjadi antara layanan disediakan dengan layanan yang diinginkan dan apabila pelayanan yang diterima pelanggan berada di bawah layanan cukup, pelanggan akan frustrasi atau kecewa (<https://mjauharefendi.wordpress.com>).

Sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi layanan yang diinginkan, pelanggan akan merasa puas dan terkejut. Layanan yang diinginkan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar, kebutuhan perorangan, janji secara langsung, janji secara tidak langsung, informasi yang beredar dari mulut ke mulut, dan persepsi masa lalu. Layanan cukup juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: keadaan darurat, ketersediaan alternatif, derajat keterlibatan pelanggan, faktor yang tergantung situasi, dan pelayanan yang diperkirakan (Kristianti, 2010).

## 2.4. Survei Kepuasan pelanggan

Survei kepuasan pelanggan dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk. Kepuasan pelanggan terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

- a. Kepuasan Fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk, misal: karena makan membuat perut kita menjadi kenyang.
- b. Kepuasan Psikososial, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud, misalnya perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah (Kotler, 1996).

## 2.5. Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Suatu Sistem

Sistem adalah suatu susunan terpadu yang terdiri atas bagian yang saling berhubungan satu sama lain, saling berinteraksi, dan saling bergantung antar bagiannya dengan membentuk satu kesatuan yang utuh. Diklat sebagai suatu sistem adalah seperangkat komponen atau unsur atau sub sistem yang saling berinteraksi untuk mengubah kompetensi kerja pegawai, karyawan/orang, sehingga dapat membuahkan hasil yang lebih baik. Untuk mengetahui ada atau tidak adanya perubahan tersebut dilakukan penilaian atau evaluasi terhadap pelaksanaan pelatihan tersebut. Sebagai suatu sistem, mutu penyelenggaraan pelatihan mempunyai tiga komponen utama yaitu:

1. Penetapan standar kualitas (*quality standard*) yaitu dilakukan dengan mengeluarkan berbagai pedoman kediklatan yang dapat dijadikan pedoman oleh semua lembaga penyelenggara diklat.
2. Penetapan jaminan kualitas (*quality assurance*), dilakukan melalui peraturan akreditasi dengan berbagai kegiatan akreditasi dan sertifikasi pada lembaga-lembaga penyelenggara diklat, konsultasi, dan fasilitasi tentang penyelenggaraan diklat, pembinaan fasilitator/widyaiswara, *review* serta pengembangan materi, kurikulum, dan beberapa kegiatan lainnya.
3. Penetapan kontrol kualitas (*quality control*) dilakukan dengan cara monitoring dan evaluasi. Ketentuan mengenai *quality control* ini mencakup empat jenis evaluasi yaitu evaluasi terhadap peserta, fasilitator/widyaiswara, penyelenggara, dan kinerja alumni diklat setelah kembali ke tempat kerja.

Penyelenggaraan pelatihan berkualitas menjadi penting karena pada hakikatnya, pelatihan memiliki tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap peserta pelatihan sebagaimana yang diungkapkan oleh Kenneth R. Robinson yaitu "*Training, therefore we are seeking by an instructional or experiential means to develop a person behavior pattern in the areas of knowledge, skill, or attitude in order to achieve a desire standard*" (Atmodiwiro, 2012).

Mengingat fungsi penting pelatihan, maka pelatihan yang dibangun oleh sebuah lembaga pelatihan harus memerhatikan mutu komponen-komponen pelatihan, kaitan, dan ketergantungan, serta kerjasama antara komponen-komponen tersebut sehingga menimbulkan efek sinergis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, pelatihan adalah pembelajaran yang dipersiapkan untuk meningkatkan kinerja pelaksanaan pekerjaan masing-masing peserta.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelatihan adalah suatu proses, cara pembuatan melatih, kegiatan atau pekerjaan melatih (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2018). Sedangkan menurut Bernadin, pelatihan adalah berbagai usaha pengenalan untuk mengembangkan kinerja tenaga pada pekerjaan yang dipikulnya (Melyanasari, 2013).

Menurut Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003, Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa pelatihan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dapat mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Sistem Pendidikan Nasional, 2003).

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan aktivitas fisik yang direncanakan untuk mengubah sikap, pengetahuan, dan keterampilan melalui pengalaman belajar dalam rangka meningkatkan kinerja yang efektif dalam dunia kerja, dalam rangka untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan nilai moral yang dibutuhkan di semua aspek kehidupan.

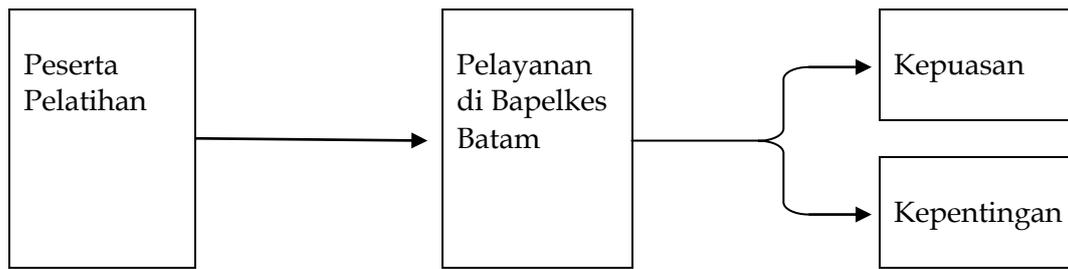
Sedangkan menurut tujuannya, pelatihan adalah agar pegawai dapat menguasai pengetahuan, keahlian, dan perilaku yang ditekankan dalam program-program pelatihan dan untuk diterapkan dalam aktivitas sehari-hari para pegawai (Zurnaeli, 2004). Adapun manfaat pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengetahuan para pegawai.
2. Membantu karyawan yang mempunyai keahlian untuk bekerja dengan teknologi baru.
3. Membantu para karyawan untuk memahami bagaimana bekerja secara efektif dalam tim untuk menghasilkan jasa dan produk yang berkualitas.
4. Memastikan bahwa budaya perusahaan menekankan pada inovasi, kreativitas, dan pembelajaran.
5. Menjamin keselamatan dengan memberikan cara-cara baru bagi para karyawan untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan pada saat pekerjaan dan kepentingan mereka berubah atau pada saat keahlian mereka menjadi absolut.
6. Menetapkan para karyawan untuk dapat menerima dan bekerja secara lebih efektif satu sama lain, terutama dengan kaum minoritas dan para wanita (Zurnaeli, 2004).

Terdapat 3 (tiga) tingkatan atau level analisis dalam menentukan kebutuhan pelatihan yang harus dipenuhi, yaitu *organization analysis*, *operation analysis*, dan *individual analysis*. *Organization analysis* memfokuskan pada pengenalan di dalam organisasi. *Operation analysis* yaitu mengenal isi pelatihan yang harus dilakukan pegawai agar bekerja secara kompeten. Sedangkan *individual analysis* adalah menentukan seberapa baik setiap pegawai dapat menyelesaikan tugasnya (Zurnaeli, 2004).

## 2.6. Kerangka Pemikiran

Program pelatihan sebagai salah satu strategi pengembangan sumber daya manusia membutuhkan fungsi evaluasi untuk mengetahui efektivitas program pelayanan pelatihan bersangkutan dalam bentuk survei kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan merupakan salah satu mata rantai dalam sistem pelatihan yang jika dilihat dari waktu pelaksanaannya, maka berada pada awal dan akhir pelatihan. Survei kepuasan pelanggan ini merupakan umpan balik (*feedback*) yang diberikan peserta (alumni pelatihan) kepada manajemen untuk menjaga agar pelaksanaan pelayanan pelatihan menjadi lebih efektif serta memberikan informasi yang terkait dengan pertimbangan keputusan apakah sebuah program pelatihan perlu dimodifikasi atau dilanjutkan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka disusunlah kerangka pemikiran pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1: Kerangka Pemikiran

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun dimensi-dimensi yang diukur meliputi Layanan *Call Centre*, Layanan Pemasaran, Layanan *Customer Service*, Layanan Administrasi, Layanan Akomodasi, Layanan Kedatangan, Layanan Pendidikan dan Pelatihan, Layanan Informasi, Kondisi Kamar (interior dan kebersihan), Kenyamanan Ruang Lobi/Fasilitas Umum, Toilet (kebersihan dan fungsi), Makanan dan Minuman (kualitas dan porsi penyajian), Layanan Perbaikan (penanganan terhadap keluhan).

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dibuat batasan masalah, agar masalah yang akan diteliti tidak meluas dan menjadi tidak menentu. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: penelitian ini dilakukan dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2017, yang meliputi pelatihan kesehatan, non kesehatan dan masyarakat di Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Batam.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah alumni peserta pelatihan yang mengikuti pelatihan pra jabatan, teknis kesehatan dan jabatan fungsional kesehatan dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2017 di Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Batam, dengan sampel yang diambil adalah total sampel yaitu sebanyak 379 responden.

Data yang dikumpulkan merupakan kajian data primer, dengan cara pengumpulan data menggunakan metode angket (Tukiran., 2011). Variabel yang diukur dalam bentuk angket atau kuesioner tertutup yang meliputi: Layanan *Call Centre*, Layanan Pemasaran, Layanan *Customer Service*, Layanan Administrasi, Layanan Akomodasi, Layanan Kedatangan, Layanan Pendidikan dan Pelatihan, Layanan Informasi, Kondisi Kamar (interior dan kebersihan), Kenyamanan Ruang Lobi/Fasilitas Umum, Toilet (kebersihan dan fungsi), Makanan dan Minuman (kualitas dan porsi penyajian), Layanan Perbaikan (penanganan terhadap keluhan), dengan skala pengukuran untuk Kepuasan terdiri dari: 1 = Tidak Puas, 2 = Puas, 3 = Sangat Puas, sedangkan untuk Kepentingan terdiri dari: 1 = Tidak Penting, 2 = Penting, 3 = Sangat Penting.

Adapun definisi dari skala pengukuran kepuasan adalah tidak puas (1), apabila pelanggan memperoleh layanan di bawah harapan; puas (2), apabila pelanggan memperoleh layanan sesuai dengan harapan; sangat puas (3), apabila pelanggan memperoleh layanan di atas harapan (Kotler, 1996). Sementara itu, definisi dari skala pengukuran kepentingan adalah tidak penting (1), apabila pelanggan menerima layanan

kurang sesuai dengan yang diinginkan; penting (2) apabila pelanggan menerima layanan sesuai dengan yang diinginkan. Sedangkan sangat penting (3), apabila pelanggan memperoleh layanan di atas yang diinginkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2018). Data tersebut selanjutnya diolah dengan menggunakan program SPSS versi 22 dan program excel 2010, yang dianalisis secara analitik dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi, tabulasi silang, persentase, rata-rata dan standar deviasi. Analisis univariat digunakan untuk menguji kenormalan data dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk mengetahui perbedaan antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan di Balai Pelatihan Kesehatan Batam digunakan uji *Mann-Whitney*.

Uji *Mann-Whitney* merupakan uji nonparametrik yang digunakan untuk membandingkan dua *mean* populasi. Uji *Mann-Whitney* juga digunakan untuk menguji apakah dua *mean* populasi sama atau tidak sama dengan asumsi sebagai berikut:

1. Uji *Mann-Whitney* dengan asumsi bahwa sampel dari populasi adalah acak,
2. Pada uji *Mann-Whitney* sampel bersifat *independent* (berdiri sendiri),
3. Skala pengukuran yang digunakan adalah ordinal.

Hipotesis yang digunakan adalah:

H<sub>0</sub>: Ada perbedaan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan terhadap pelayanan di Balai Pelatihan Kesehatan Batam.

H<sub>a</sub>: Tidak ada perbedaan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan terhadap pelayanan di Balai Pelatihan Kesehatan Batam.

Untuk menghitung nilai statistik uji *Mann-Whitney*, rumus yang digunakan adalah :

$$U = n_1 n_2 + \frac{n_2(n_2 + 1)}{2} - \sum_{i=n_1+1}^{n_2} R_i$$

Dimana:

U = Nilai uji *Mann-Whitney*

n<sub>1</sub> = sampel 1    n<sub>2</sub> = sampel 2

R<sub>i</sub> = Rangkings ukuran sampel

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Responden

Dari hasil pengumpulan angket, diperoleh 379 responden yang tersebar di 8 (delapan) jenis pelatihan. Responden terbesar adalah pada pelatihan Petugas Pemeriksa Haji Indonesia sebesar 24,80% dan terendah adalah pelatihan dari mahasiswa Poltekkes Bengkulu yaitu sebesar 5,01%. Distribusi responden sebagaimana terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pelatihan

Jenis Pelatihan	n	(%)
Pra jabatan	55	14,51
Petugas Pemeriksa Haji Indonesia	94	24,80
Poltekkes Gorontalo	60	15,83
Poltekkes Tanjung Pinang	37	9,76
Poltekkes Bengkulu	19	5,01
Poltekkes Mahakam	40	10,55
Tenaga Kesehatan Haji Indonesia	44	11,61
Jabatan Fungsional Kesehatan	30	7,92
Total	379	100,00

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Rata-rata (*mean*) usia responden adalah 30,30 dengan standar deviasi 10,610. Usia termuda 20 tahun dan tertua 54 tahun. Usia responden didominasi kelompok usia muda (20-24,9 tahun) yaitu sebesar 50,10%, dengan tingkat pendidikan adalah diploma tiga yaitu sebesar 248 responden (65,4%). Sedangkan untuk jenis kelamin responden didominasi perempuan yaitu sebesar 195 responden (51,45%). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2 dan tabel 3.

Tabel 2: Distribusi Usia Responden

Usia (tahun)	Laki-laki		Perempuan		Total	
	n	%	n	%	n	%
20-24,9	91	49,5	99	50,8	190	50,10
25-29,9	5	2,7	16	8,2	21	5,54
30-34,9	22	12,0	5	2,6	27	7,10
35-39,9	25	13,6	16	8,2	41	10,80
40-44,9	22	12,0	27	13,8	49	12,92
45-49,9	17	9,2	24	12,3	41	10,80
50-54,9	2	1,1	8	4,1	10	2,64
Jumlah	184	48,55	195	51,45	379	100,00

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Tabel 3: Distribusi Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan	Laki-laki		Perempuan		Total	
	n	%	n	%	n	%
Diploma tiga	123	66,8	125	64,1	248	65,4
Strata satu	47	25,5	51	26,2	98	25,9
Strata dua	14	7,6	19	9,7	33	8,7

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

## 4.2 Hasil dan Pembahasan

Kuesioner dibagikan kepada peserta satu hari sebelum dilakukan penutupan pelatihan, yang sebelumnya diberikan penjelasan tentang pengisian kuesioner oleh panitia atau pengendali pelatihan. Terhadap kepuasan layanan, tingkat kepuasan tertinggi dengan indikator sangat puas adalah pada layanan administrasi yaitu sebesar 44,1% dan tingkat ketidakpuasan tertinggi pada layanan toilet yaitu sebesar (9%). Sedangkan untuk tingkat kepentingan tertinggi yaitu sangat penting adalah pada layanan *Customer Service* yaitu mencapai 73,4% dan layanan yang dianggap tidak penting tertinggi adalah pada layanan administrasi, kenyamanan lobi, makanan dan minuman. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4: Distribusi Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Berdasarkan Jenis Layanan

Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan						Tingkat Kepentingan					
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Penting		Penting		Tidak Penting	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>Call center</i>	125	33	247	65,2	7	1,8	234	61,7	145	38,3	0	0
Pemasaran	133	35,1	229	60,4	17	4,5	261	68,9	117	30,9	1	0,2
<i>Customer service</i>	147	38,8	213	56,2	19	5,0	278	73,4	101	26,6	0	0

Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan						Tingkat Kepuasan					
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Penting		Penting		Tidak Penting	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Administrasi	167	44,1	194	51,2	18	4,7	259	68,3	119	31,4	1	0,3
Akomodasi	152	40,1	206	54,4	21	5,5	256	67,5	123	32,45	0	0
Kedatangan	161	42,5	204	53,8	14	3,7	247	65,2	132	34,8	0	0
Pendidikan dan pelatihan	152	40,1	210	55,4	17	4,5	256	67,5	123	32,5	0	0
Informasi	143	37,7	213	56,2	23	6,1	222	58,6	157	41,4	0	0
Kondisi kamar	165	43,5	185	48,8	29	7,7	215	56,7	164	43,3	0	0
Kenyamanan Lobi	141	37,2	224	59,1	14	3,7	241	63,6	137	36,1	1	0,3
Toilet	161	42,5	184	48,5	34	9,0	231	60,9	148	39,1	0	0
Makanan dan Minuman	128	33,8	237	62,5	14	3,7	234	61,7	144	38,0	1	0,3
Layanan Perbaikan	132	34,8	209	55,2	38	10	189	49,9	189	49,9	1	0,2
<b>Rata-rata</b>	<b>147</b>	<b>38,8</b>	<b>212</b>	<b>55,9</b>	<b>20</b>	<b>5,3</b>	<b>240</b>	<b>63,3</b>	<b>138</b>	<b>36,4</b>	<b>1</b>	<b>0,3</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Tabel di atas menggambarkan bahwa berdasarkan hasil evaluasi manfaat pelatihan terhadap balai pelatihan kesehatan Batam diperoleh hasil bahwa sebagian besar pengguna jasa layanan menyatakan tidak puas, terdapat 13 layanan (100%) menyatakan tidak puas dengan rata-rata mencapai 5,38 % dengan ketidakpuasan terbesar pada layanan perbaikan (layanan terhadap keluhan) yaitu sebesar 10 %, sedangkan layanan terendah mendapat komplain adalah pada layanan *call centre* yaitu sebesar 1,8 %. Rata-rata ketidakpuasan terhadap pelayanan diklat sebesar 5,3 %. Di satu sisi, tingkat kepentingan menunjukkan hasil yang baik, yaitu dari 13 layanan yang diberikan hanya 4 (empat) layanan yang dianggap tidak penting yaitu, administrasi, lobi, makanan dan minuman masing-masing 0,3 %, pemasaran dan keluhan perbaikan sebesar 0,2 %. Hal ini menunjukkan bahwa layanan di Bapelkes Batam perlu dilakukan pembenahan-pembenahan.

Rata-rata (*mean*) rangking tingkat kepentingan > *mean* rangking tingkat kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa peserta lebih banyak mengutamakan unsur kepentingan bila dibandingkan dengan unsur kepuasan. Sebagaimana terlihat pada tabel 5.

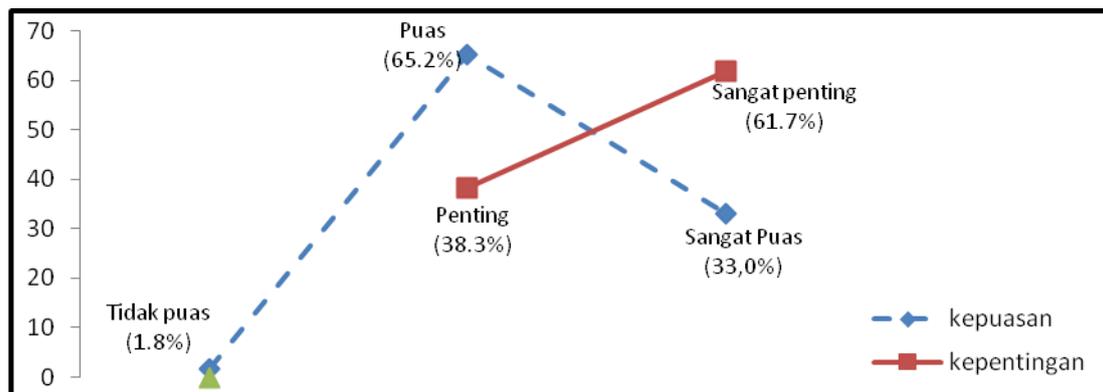
Tabel 5. *Mean* Rangking Layanan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Berdasarkan Uji Mann Whitney

Layanan	<i>Mean</i> Rangking		
	n	Kepuasan	Kepentingan
<i>Call center</i>	379	323.66	435.34
Pemasaran	379	313.18	445.82
<i>Customer service</i>	379	311.47	447.53
Administrasi	379	330.93	428.07
Akomodasi	379	324.09	434.91
Kedatangan	379	334.06	424.94

Layanan		Mean Rangking	
Pendidikan dan pelatihan	379	324.74	434.26
Informasi	379	335.24	423.76
Kondisi kamar	379	348.23	410.77
Kenyamanan Lobi	379	327.27	431.73
Toilet	379	337.86	421.14
Makanan dan Minuman	379	342.54	438.35
Layanan Perbaikan	379	356.12	448.75

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

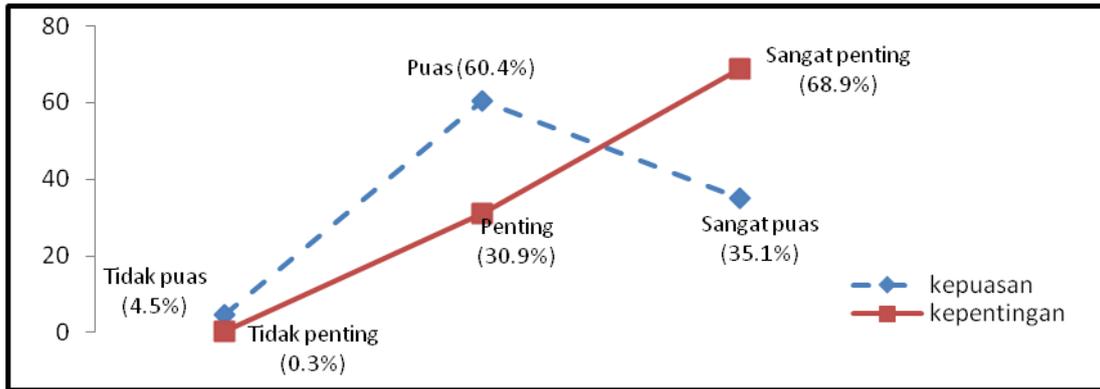
*Call center* di sebuah perkantoran atau perusahaan biasanya digunakan untuk berinteraksi dengan para pelanggan yang merupakan suatu infrastruktur terpusat yang bertugas untuk menerima dan mengirimkan sejumlah permintaan melalui telepon. Keberadaan *call center* ini juga dianggap penting untuk mencapai efisiensi sebuah bisnis, penjualan yang lebih besar, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan menggunakan *call center* agar dapat meng-hubungi pihak perusahaan dan mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka dengan cepat. Tidak hanya bisnis yang besar saja, namun bisnis yang kecil juga bisa menggunakan layanan *call center* untuk menangani panggilan pelanggan, dan *call center* dapat menghubungi pelanggan yang ada pada saat ini dan calon pelanggan melalui telepon dan email atas nama perusahaan. Meskipun pada saat ini bantuan secara *online* sedang berkembang, namun bantuan secara langsung melalui telepon adalah jauh lebih pribadi dan dihargai oleh pelanggan.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Call Centre

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

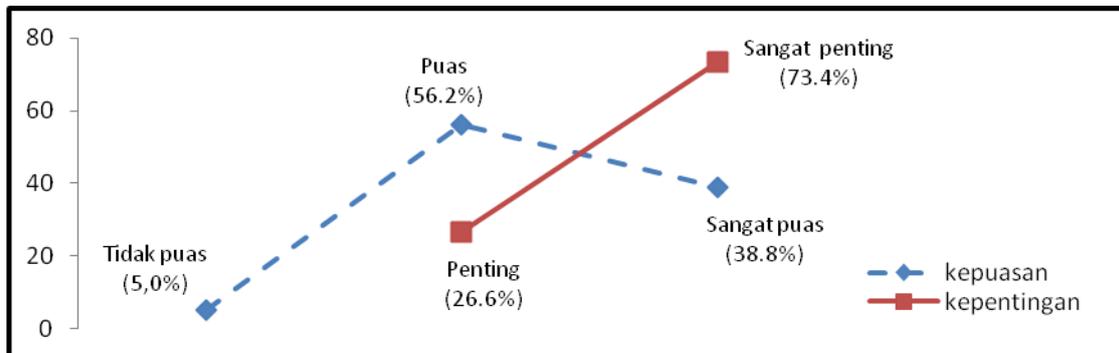
Bila ditinjau dari sudut tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, maka keberadaan *call center* mempunyai *trend* tingkat kepentingan yang lebih tinggi dibandingkan dengan hanya tingkat kepuasan. Hal tersebut bisa dilihat pada gambar 1 di atas, dimana tingkat kepentingan mencapai 61,7% menyatakan sangat penting dan tingkat kepuasan hanya 33,0% yang menyatakan sangat puas. Tingkat kepuasan pada level sangat puas hampir separuhnya dari level sangat penting. Sehingga dalam hal ini, bisa dikatakan bahwa layanan *call center* merupakan layanan yang dianggap penting oleh peserta.



Gambar 2. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Pemasaran

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Dalam hal pemasaran, maka keberadaan layanan pemasaran dalam pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu langkah yang perlu dilaksanakan dengan baik agar calon peserta mengetahui secara detail, sehingga dalam hal ini peserta lebih mengedepankan tingkat kepentingan. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 2. Pada tingkat kepentingan mempunyai *trend* yang lebih baik dibandingkan dengan tingkat kepuasan. Pemasaran dilakukan untuk menarik dan sekaligus mendapatkan pelanggan. Dalam hal layanan pemasaran, responden sebagian besar merasa sangat puas dan sangat penting, masing-masing mencapai 35,1% dan 68,9%. Diperkirakan hampir separuh tingkat kepuasan pada level sangat puas dibandingkan dengan tingkat kepentingan pada level sangat penting. Satu orang yang menyatakan sangat penting pada layanan pemasaran sebanding dengan dua orang yang menyatakan sangat penting. Namun demikian masih adanya responden yang merasakan tidak penting, bisa dimungkinkan karena pelatihan yang diikuti tidak sesuai dengan keinginan dan kompetensinya, bisa juga karena paksaan dari atasannya.

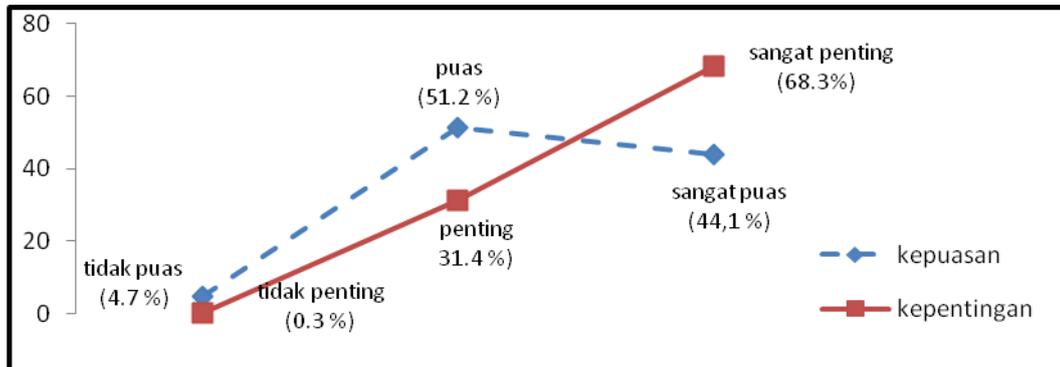


Gambar 3. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Customer Service

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

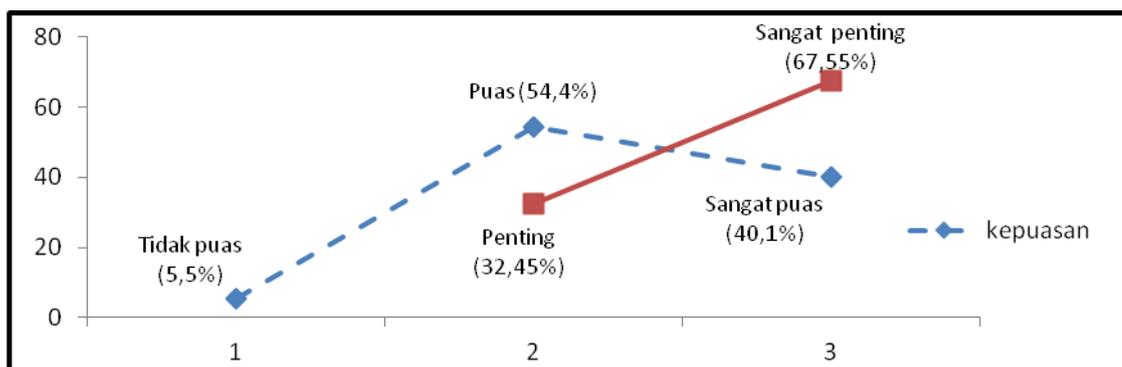
Keberadaan layanan *customer service* dalam suatu pelatihan adalah sangat penting terutama dalam mendukung kegiatan pendidikan dan pelatihan. Dalam ukuran tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, maka tingkat kepentingan mempunyai *trend* yang lebih baik dibandingkan dengan tingkat kepuasan. Layanan *customer service* dilakukan dalam upaya memberikan pelayanan kepada pengguna pada saat melakukan aktivitas pada saat melakukan pendaftaran dan informasi lain terkait dengan pelatihan. Layanan *customer service* sebagaimana tersaji pada gambar 3, masih ada peserta yang merasa tidak puas yaitu mencapai 5%. Hal ini menjadi masukan bagi unsur manajemen untuk memberikan

pelayanan yang lebih baik lagi di layanan ini, dengan pelayanan prima yaitu salam, sapa, senyum, ramah dan layani dengan sepenuh hati. Bila dilihat lebih lanjut layanan *customer service* ini, tingkat .kepuasan mempunyai nilai hampir separuhnya nilai tingkat kepentingan pada level sangat puas dibandingkan dengan sangat penting. Tingginya tingkat kepentingan ini bisa dimungkinkan karena keberadaan *customer service* dirasa sangat penting oleh peserta pelatihan, karena layanan ini sangat terkait dengan pelaksanaan diklat yang sedang berlangsung.



Gambar 4. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Administrasi  
 Sumber : Data primer yang diolah, 2017

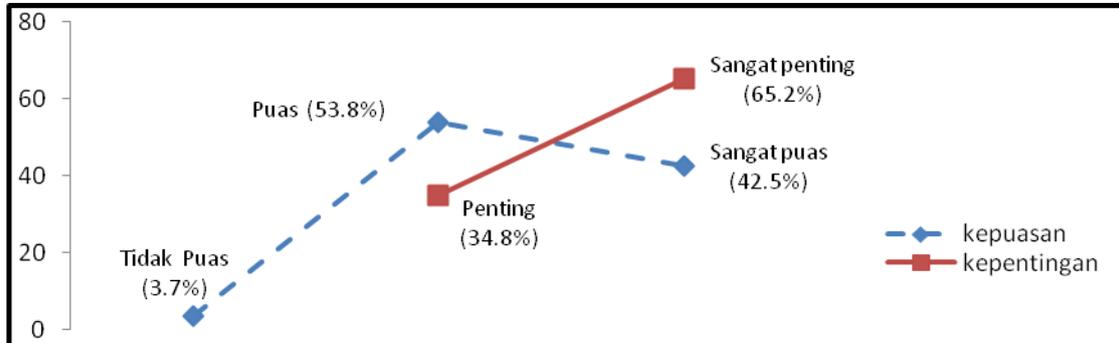
Layanan administrasi juga memegang peranan penting dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan. Layanan administrasi merupakan layanan yang diberikan pada saat pelatihan sedang berlangsung hingga pasca pelatihan. Sebagaimana terlihat pada gambar 4, sebanyak 4,7 %, responden menyatakan tidak puas dan 0,3 % menyatakan tidak penting. Pada level tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, peserta yang menyatakan layanan administrasi pada level sangat puas mencapai 44,1% dan sangat penting mncapai 88,3%. Layanan administrasi ini dianggap sangat penting oleh peserta pelatihan, bisa dimungkinkan terkait dengan akomodasi atau layanan yang lainnya selama peserta mengikuti pelatihan.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Akomodasi  
 Sumber : Data primer yang diolah, 2017

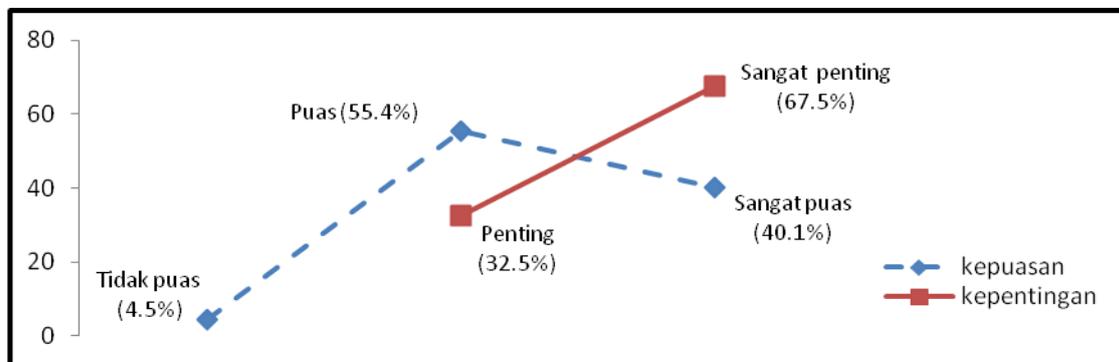
Layanan akomodasi merupakan salah satu layanan pendukung dari pendidikan dan pelatihan. Bagi peserta, keberadaan akomodasi dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan tidak begitu dianggap penting, hal ini bisa dilihat dari gambar 5. *Trend* dari tingkat kepentingan lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan. Layanan akomodasi

merupakan layanan yang diberikan pada saat pelatihan hingga pasca pelatihan. Hasil isian kuesioner, dalam hal tingkat kepuasan terdapat 5 % responden menyatakan tidak puas, sedangkan dari tingkat kepentingan responden tidak ada yang menyatakan tidak penting terhadap layanan akomodasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan responden lebih baik dibandingkan dengan tingkat kepuasan.



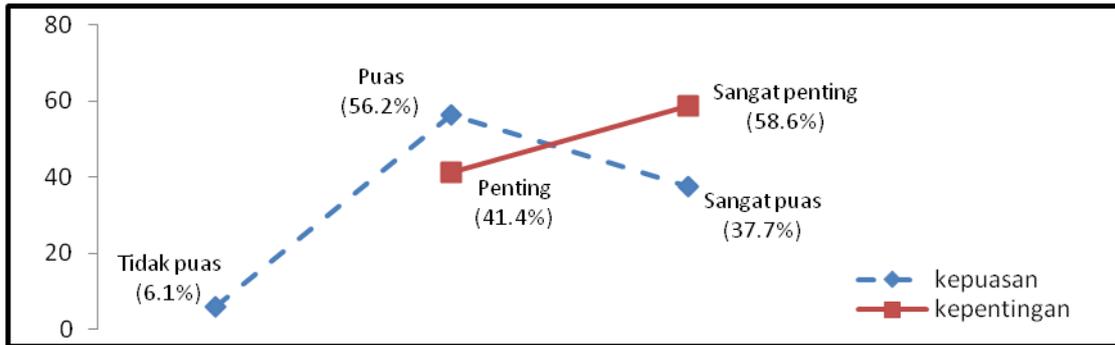
Gambar 6. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Kedatangan  
 Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Layanan kedatangan peserta ke tempat pelatihan dari sisi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, maka tingkat kepentingan mempunyai *trend* yang lebih baik dibandingkan dengan tingkat kepuasan. Pada gambar 6, tingkat kepuasan terdapat 3,7 % responden menyatakan tidak puas dan tidak ada responden yang menyatakan tidak penting terhadap layanan kedatangan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan. Ketidakpuasan ini bisa disebabkan kurang ramahnya petugas pelayanan atau komunikasi yang tidak berjalan dengan baik.



Gambar 7. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Pendidikan dan Pelatihan  
 Sumber : Data primer yang diolah, 2017

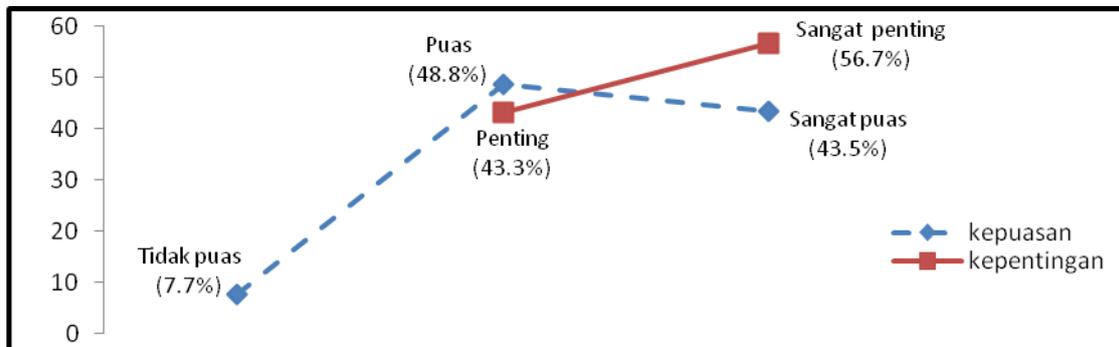
Dari gambar 7, diperoleh gambaran bahwa pada layanan pendidikan dan pelatihan masih terdapat peserta yang menyatakan tidak puas yaitu sebesar 4,5 %. Kemudian yang menyatakan puas 55,4 %, sangat puas 40,1%. Sedangkan dari tingkat kepentingan terhadap layanan pendidikan dan pelatihan, peserta menyatakan penting dan sangat penting yaitu sebesar 32,5 % dan 67,5 %. Tingginya tingkat kepentingan dibandingkan dengan tingkat kepuasan, bisa dikarenakan jenis pelatihan yang sedang diikuti sesuai dengan bidang dan keinginan peserta, seperti pada pra jabatan, dimana peserta sangat membutuhkan pelatihan ini.



Gambar 8. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Informasi

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

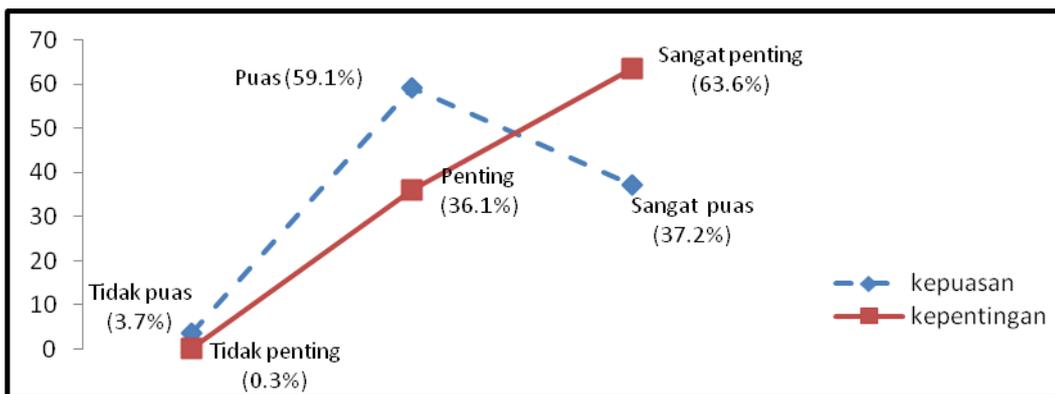
Dari gambar 8, diperoleh gambaran bahwa sebanyak 6,1 %, peserta menyatakan tidak puas dalam layanan informasi. Sedangkan untuk tingkat kepentingan, maka layanan tersebut merupakan hal yang penting dan sangat penting dalam menunjang pelaksanaan pendidikan dan pelatihan. Dalam hal layanan informasi ini, tingkat kepentingan mempunyai skor yang lebih tinggi yaitu 58,6%, sedangkan tingkat kepuasan hanya 37,7%. Tingkat kepuasan peserta terhadap layanan informasi ini, pada level sangat puas mempunyai nilai hampir separuh di bawah nilai skor tingkat kepentingan. Keberadaan layanan informasi ini bagi peserta dianggap sangat penting terutama dalam hal layanan untuk mengetahui jadwal, fasilitator, panitia, atau informasi lainnya yang terkait dengan pelatihan yang sedang diikuti.



Gambar 9. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Kondisi Kamar (Interior dan Kebersihan)

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

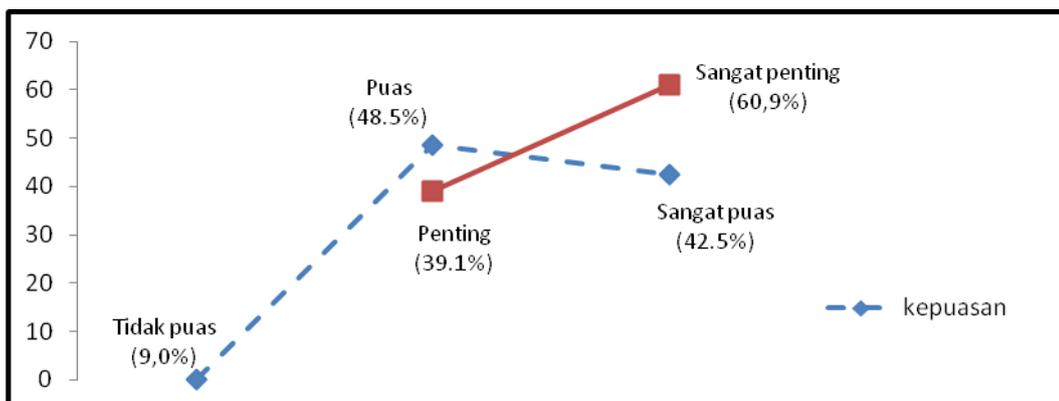
Kebersihan kamar merupakan salah satu kebutuhan penunjang dalam pelatihan. Dari gambar 9, dalam hal layanan kondisi kamar, diperoleh hasil sebanyak 7,7 % peserta menyatakan tidak puas dalam layanan kondisi kamar. Sedangkan dalam hal kepentingan, peserta menyatakan penting dan sangat penting layanan kondisi kamar yaitu sebesar 43,3 % dan 56,7 %. Sebagaimana diketahui bahwa fasilitas di Bapelkes Batam adalah setara dengan hotel bintang 4, sehingga masih adanya peserta yang merasa tidak puas ini bisa disebabkan karena respons petugas dalam memberikan pelayanan kurang cepat dan tanggap terhadap keluhan yang dirasakan oleh peserta diklat.



Gambar 10. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Lobi

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

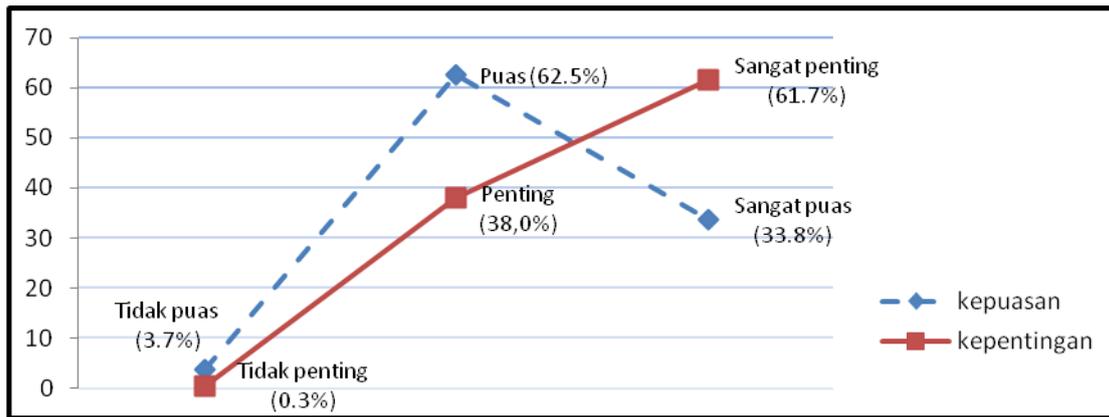
Selanjutnya pada gambar 10, menunjukkan bahwa dalam hal layanan kenyamanan ruang lobi dan fasilitas umum, diperoleh hasil sebanyak 3,7 % peserta menyatakan tidak puas dan sebanyak 0,3 % peserta menyatakan tidak penting terhadap layanan kenyamanan ruang lobi dan fasilitas umum. Peserta yang menyatakan sangat puas 37,2% dan sangat penting 63,6% terhadap kenyamanan ruang lobi. Keberadaan layanan kenyamanan ruang lobi yang dianggap sangat penting ini, bisa dimungkinkan tempat ini dijadikan sebagai sarana santai atau memperoleh hiburan, atau melepas lelah karena seharian mengikuti pembelajaran di kelas.



Gambar 11. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Toilet

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

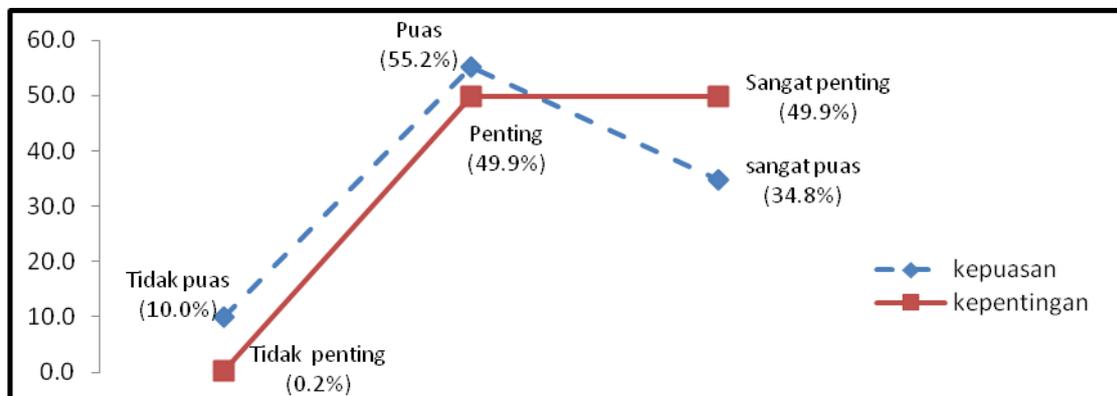
Dari gambar 11, menunjukkan bahwa terhadap layanan toilet (kebersihan dan fungsi), sebanyak 9 %, peserta menyatakan tidak puas terhadap layanan toilet. Sedangkan untuk tingkat kepentingan, peserta menyatakan penting dan sangat penting yaitu sebesar 39,1 % dan 60,9 %. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh peserta ini mungkin karena masih adanya toilet yang kurang bersih atau mengalami kerusakan. Dan kurang direspons oleh petugas kebersihan toilet. Keberadaan toilet yang bersih dan sehat, bagi peserta dianggap sangat penting, karena hal ini terkait dengan kenyamanan peserta dalam mengikuti proses pembelajaran di kelas serta untuk mengikuti proses pembelajaran dari waktu ke waktu.



Gambar 12. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Makanan dan Minuman

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Dari gambar 12, untuk layanan makanan dan minuman (kualitas dan porsi penyajian), sebanyak 3,7 % peserta menyatakan tidak puas terhadap layanan makanan dan minuman di Bapelkes Batam. Sedangkan untuk tingkat kepentingan terhadap pelatihan, peserta yang menyatakan tidak penting adalah sebesar 0,3 %. Ketidakpuasan ini bisa disebabkan karena menu makanan yang tersedia kurang bervariasi dan membosankan. Munculnya ketidakpuasan ini bisa juga disebabkan karena respons penyedia makanan dan minuman kurang tanggap. Pada layanan makanan dan minuman ini, peserta menilai tidak penting karena layanan tidak begitu berpengaruh terhadap proses pembelajaran yang sedang diikuti. Sedangkan peserta yang menyatakan sangat penting ini karena layanan makanan dan minuman erat kaitannya dengan proses pembelajaran yang sedang diikuti.



Gambar 13. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Layanan Perbaikan

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Gambar 13. Untuk layanan perbaikan (layanan terhadap keluhan), sebanyak 10 % responden menyatakan tidak puas dan 0.2 % responden menyatakan tidak penting terhadap layanan perbaikan. Responden menyatakan tidak puas dan tidak penting terhadap layanan perbaikan kerusakan. Layanan tersebut bagi mereka tidak memengaruhi motivasinya untuk datang dan mengikuti pelatihan di Bapelkes Batam.

Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dengan kepentingan, maka dilakukan uji *Mann Whitney*. Hasil uji selengkapnya dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji *Mann Whitney U* untuk Nilai Kepuasan dan Kepentingan

Layanan	<i>Mann-Whitney U</i>	<i>Wilcoxon W</i>	Z	<i>Asymp. Sig</i>
<i>Call Center</i>	50657.500	122667.500	-8.078	.000
Pemasaran	46684.500	118694.500	-9.538	.000
<i>Customer service</i>	46036.500	118046.500	-9.860	.000
Administrasi	53412.500	125422.500	-7.042	.000
Akomodasi	50821.000	122831.000	-7.980	.000
Kedatangan	54599.500	126609.500	-6.567	.000
Pendidikan dan pelatihan	51067.000	123077.000	-7.902	.000
Informasi	55044.500	127054.500	-6.334	.000
Kondisi kamar	59967.500	131977.50	-4.463	.000
Kenyamanan lobi	52023.500	124033.500	-7.514	.000
Toilet	56039.500	128049.500	-5.937	.000
Makanan dan Minuman	50844.000	122854.000	-7.961	.000
Layanan perbaikan	57532.500	129542.500	-5.370	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Selanjutnya dari hasil diatas, diperoleh nilai *p.value* = 0,00 < 0,05. Kesimpulan dari hasil uji tersebut adalah tidak ada perbedaan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan terhadap Layanan *Call Centre*, Layanan Pemasaran, Layanan *Customer Service*, Administrasi, Akomodasi, Kedatangan, Pendidikan dan Pelatihan, Informasi, Kondisi Kamar (Interior dan Kebersihan), Kenyamanan Ruang Lobi dan Fasilitas Umum, Toilet (Kebersihan dan Fungsi) serta Perbaikan.

Tidak adanya hubungan antara kepuasan dengan kepentingan ini bisa diartikan sebagai dua hal yang berbeda. Antara individu satu dengan individu lain akan memberikan penilaian yang berbeda sesuai dengan keinginannya. Karena bisa jadi yang memberikan skor kepuasan tentu berbeda sudut pandang antar satu individu dengan lain. Demikian pula usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan mempunyai andil seseorang atau individu dalam menentukan sikapnya terhadap suatu layanan Kepuasan adalah suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dipenuhi. Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Ketika seseorang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka layanan tersebut dapat disimpulkan sebagai tidak efektif dan tidak efisien.

Kepuasan atau ketidakpuasan seseorang terhadap layanan merupakan perbedaan antara harapan, kinerja yang dirasakan atau dengan kata lain kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa sekurang-kurangnya sama atau mendekati sama adalah dengan apa yang diharapkan (Fathonah, 2017). Sehingga meningkatkan kepuasan merupakan faktor yang penting dan tidak boleh diabaikan dalam rangka mengembangkan suatu sistem layanan yang disediakan.

Teori Kepentingan (*Expectancy-Value Theory*) adalah salah satu teori tentang komunikasi massa yang meneliti pengaruh penggunaan media oleh pemirsanya dilihat dari kepentingan penggunaannya. Teori ini mengemukakan bahwa sikap seseorang terhadap segmen-segmen media ditentukan oleh nilai yang mereka anut dan evaluasi mereka tentang media tersebut. Jadi kepuasan tidak sama dengan kepentingan, yang bisa diartikan seseorang yang memberikan skor kepuasan belum tentu dianggapnya sebagai kepentingan bagi dirinya, karena ada faktor-faktor lain yang perlu dikaji lebih lanjut.

Hasil penelitian yang mempunyai pola yang hampir sama dengan penelitian ini yaitu dimana tingkat kepentingan lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan adalah penelitian yang dilakukan pada karyawan di kementerian keuangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan mempunyai pola yang hampir seragam, dimana untuk indikator dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi juga memiliki tingkat kepentingan yang relatif lebih tinggi, sementara untuk indikator dengan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah juga memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah. Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian Sakti Prabowo yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan secara umum masih berada di bawah tingkat kepentingan (Prabowo, 2017). Hal ini mengandung arti bahwa tingkat kepentingan peserta dalam mensikapi layanan yang diberikan oleh Bapelkes Batam lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan.

## 5. PENUTUP

Tidak ada perbedaan antara tingkat kepuasan dengan kepentingan terhadap layanan pelatihan di Bapelkes Batam, dengan nilai  $p$  value  $0,00 < 0,05$ . Ketidakpuasan tertinggi pada Layanan Perbaikan (penanganan terhadap keluhan) mencapai 38 responden atau 10% menyatakan tidak puas. Adapun rata-rata ketidakpuasan dari 13 layanan yang diteliti adalah mencapai 5,38%. Sedangkan untuk tingkat kepentingan, terdapat 5 layanan (38,5%) dari 13 layanan yang tersedia dan masih dianggap tidak penting, yaitu layanan administrasi, lobi, makanan dan minuman, pemasaran dan keluhan perbaikan. Sebanyak 0,3 % responden menyatakan layanan administrasi, kenyamanan lobi dan makanan minuman tidak penting. Sementara itu, sebanyak 0,2 % responden menyatakan layanan pemasaran dan keluhan perbaikan tidak penting. Penelitian di atas menunjukkan bahwa alumni peserta diklat sebagian besar puas dengan layanan di Bapelkes Batam. Selain itu, alumni peserta diklat juga mengakui pentingnya berbagai pelayanan yang disediakan. Pelayanan yang telah dilakukan di Bapelkes Batam tetap dipertahankan dan perlu ditingkatkan kualitasnya, sehingga diharapkan tidak ada lagi peserta yang merasa tidak puas dan menganggap tidak penting terhadap layanan yang tersedia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, A. S. (2014). *Analisis Kepuasan Pelayanan Call Center Mandiri Call (Studi Pada PT Bank Mandiri Tbk)*. Universitas Telkom.
- Atmodiwiro, S. (2012). *Manajemen pelatihan*. Jakarta: Ardzadizya Jaya.
- Direktorat Pelayanan Usaha Penangkapan Ikan. (2012). *Program Pembangunan Nasional dalam Penerapan ISO 9001:2008*. Jakarta.
- Dwiyanto, A. (2015). *Pelayanan Publik*. Retrieved from eprints.umm.ac.id
- Fathonah, Z. (2017). *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Yogya di PT Anindya Mitra Internasional*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Indriyani, D. (2018). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2018). Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, P. (1996). *Manajemen Pemasaran, Perspektif Asia*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran (Bahasa Ind)*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kristianti, C. A. (2010). *Analisis Tingkat Kepentingan Konsumen AHASS dan Kinerja Layanan AHASS*. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

- Laksono, M. S. A. (2015). Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya Menurut Para Ahli. Retrieved from <http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>
- Lembaga Administrasi Negara. (2009). *Standar Pelayanan Publik, Langkah-langkah penyusunan*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.
- Melyanasari, D. (2013). *Laporan Survei kepuasan Pelanggan Bapelkes Batam*. Batam.
- Muliawan, R. D. (2015). Pengaruh Mutu Produk, Pelayanan Jasa, Dan Tenaga Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Biro Jasa Advertising Pt Mediacomm Citra Perdana. Retrieved from <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/79144>
- Mulyanto Indarti, Y. (2012). Pengaruh Wujud Nyata dan Daya Tanggap pada Bagian Humas Kabupaten Wonogiri terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kewirausahaan*, 12(2), 132-142.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- No Title. (2017). Retrieved from <https://mjauharefendi.wordpress.com>
- Permenkes No. 2361/Menkes/Per/XI/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Bidang Pelatihan Kesehatan.
- Prabowo, S. (2017). Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Unit Kerja atas Kinerja Pegawai Pelaksana Kementerian Keuangan, Politeknik Keuangan Negara STAN. *Jurnal Info Artha*, 1.
- Raqwan ,Evi M, I, R. L. O. A., & Hartoyo, A. . M. (2016). *Studi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bombana Tahun 2016*. Universitas Halu Oleo.
- Sitaria, D. (2013). Pelaksanaan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), (1648). Retrieved from [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id)
- Tukiran. (2011). *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Sistem Pendidikan Nasional (2003).
- Zurnaeli, C. (2004). *Komunikasi dalam Organisasi*. Program Magister Manajemen, Universitas Satya Negara, Jakarta.