

Tingkat Kepuasan Widyaiswara Terhadap Pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) dengan E-Learning Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 2020

Enny Habibah

Widyaiswara

BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

ennyhabibah@gmail.com

Abstract

In the New Normal era, Administrator Leadership Training is an administrator leadership training for civil servants which aims to improve performance leadership competencies must be implemented with e-learning, e-learning is an educational system that uses an electronic application system to support the teaching and learning process using internet, because the administrator leadership training with e-learning is the first training held in Bangka Belitung Province, therefore it is necessary to conduct an evaluation. This study aims to conduct a study of Widyaiswara's satisfaction with the implementation of Administrator Leadership Training with e-learning, satisfaction is the feeling when expectation becomes reality. The research was carried out using a qualitative method by distributing questionnaires via google drive to the BKPSDMD's widyaiswara as an instructor of the education and training. The result shows that 14.12% widyaiswara were most satisfied, 50.57% were satisfied, 26.48% were quite satisfied, 7.65% were not satisfied, and 1.18% were dissatisfied, so it can be concluded that Widyaiswara was satisfied with the implementation of administrator leadership training with e-learning and further research was needed to find out the satisfaction of the participants and organizers.

Di era New Normal Pelatihan kepemimpinan Administrator (PKA) yang merupakan pelatihan Kepemimpinan Administrator bagi Aparatur sipil negara (ASN) yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi kepemimpinan kinerja harus dilaksanakan dengan e-learning, dimana e-learning merupakan sistem pembelajaran yang menggunakan konsep sistem aplikasi elektronik dengan menggunakan konsep pembelajaran jarak jauh, karena pelatihan kepemimpinan Administrator dengan e-learning ini merupakan pelatihan yang pertama kali dilaksanakan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sehingga perlu dilakukan evaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian kepuasan widyaiswara terhadap pelaksanaan PKA dengan e-learning, dimana kepuasan adalah perasaan yang muncul saat kita membandingkan antara apa yang kita harapkan dengan apa yang menjadi kenyataan. Penelitian di dilakukan dengan metode kualitatif dengan cara membagikan kuesioner melalui berupa google form kepada widyaiswara BKPSDMD sebagai pengampuh mata diklat, dari penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan widyaiswara didapat hasil 14,12% widyaiswara menyatakan sangat puas, 50.57 % puas. 26.48 % cukup

puas. 7,65 % kurang puas, dan 1.18% widyaiswara tidak puas sehingga dapat disimpulkan widyaiswara merasa puas terhadap pelaksanaan PKA yang dilakukan dengan *e-learning* dan untuk mengetahui kepuasan peserta dan penyelenggara perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Keyword: e-learning, administrator leadership training, widyaiswara's satisfaction

A. Pendahuluan

Pandemi corona virus disease (*covid 19*) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan, sangat nyata mengancam jiwa manusia yang berdampak pada pelemahan ekonomi dan sosial hingga merubah tatanan kehidupan, mengharuskan kita beradaptasi dengan kebiasaan baru di era *new normal*. Adaptasi juga berlaku pada proses pelatihan kepemimpinan ASN, salah satunya adalah Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) yang merupakan penyempurnaan dan pengembangan dari pendidikan dan pelatihan kepemimpinan tingkat III dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi kepemimpinan kinerja yang merupakan kompetensi manajerial untuk menjamin terlaksananya akuntabilitas jabatan administrator yang merupakan kemampuan dalam memimpin pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pengawas dan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik sesuai SOP dan terselenggaranya peningkatan kinerja secara berkesinambungan dilaksanakan dengan *e-learning*, hal ini diperkuat dengan surat edaran kepala Lembaga Administrasi Negara nomor 10 tahun 2020 tentang pedoman pelaksanaan pelatihan di era Pandemi yang intinya pelatihan dapat dilakukan secara *e-learning*. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Hartley bahwa *e-learning* merupakan suatu jenis belajar mengajar yang memungkinkan tersampainya bahan ajar ke peserta pelatihan dengan menggunakan konsep pembelajaran jarak jauh. Sedangkan definisi lebih luas lagi tentang *e-learning* adalah sistem pembelajaran dengan aplikasi elektronik pada proses belajar mengajar jarak jauh. Hal serupa diungkap oleh Darin E.hartle bahwa *e-learning* merupakan suatu jenis belajar mengajar yang memungkinkan tersampainya bahan ajar kepada peserta dengan menggunakan media internet atau media jaringan komputer lainnya, ini senada

dengan pernyataan Hendri bahwa *e-learning* adalah kegiatan belajar asynchronus melalui perangkat elektronik komputer yang memperoleh bahan ajar yang sesuai dengan kebutuhan, dari pernyataan diatas dapat diartikan bahwa sistem pembelajaran *e-learning* merupakan sistem pembelajaran jarak jauh yang dapat mentrasfer pengetahuan kepada peserta pelatihan.

Istilah *e-learning* lebih banyak digunakan dari pada *online learning*, *virtual learning* *distributed learning* serta *web-based learning*. Dimana huruf “e” dalam *e-learning* merupakan singkatan dari kata elektronik. *e-learning* akan menggabungkan semua kegiatan pendididkan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok, secara *online* atau *offline*, dan secara *synchronous* atau *asynchronous* melalui jaringan atau computer *standalone*, dimana kegiatan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Individual *self-paced e-learning online* adalah sistem pembelajaran dengan situasi dimana peserta pelatihan secara individu mengakses sumber belajar seperti data base atau konten pembelajaran *online* dengan memanfaatkan teknologi, hal ini terjadi Ketika peserta pelatihan belajar atau melakukan penelitian sendiri dengan memanfaatkan jaringan internet.
2. Individual *self-paced e-learning offline* adalah sistem pembelajaran dengan situasi dimana peserta pelatihan belajar secara individu dengan mengakses sumber belajar dan konten pembelajaran tanpa bantuan internet atau *offline*, hal ini terjadi ketika peserta pelatihan yang belajar dengan memanfaatkan media seperti Hardisk, CD maupun DVD.
3. *Group-based e-learning synchronously* adalah ketika kondisi pembelajaran sekelompok peserta pelatihan yang secara domisili tidak berdekatan namun belajar secara bersama-sama dengan *real-time* memanfaatkan teknologi internet atau intranet. Teknologi yang digunakan biasanya memanfaatkan *video conference*, *text-based conference*. Hal ini terjadi ketika sekelompok peserta melakukan kegiatan belajar bersama dan berdiskusi melalui *vidio confrence*

4. *Group –based e-learning asynchronously* adalah Ketika sekelompok peserta pelatihan yang secara domisili tidak berdekatan melakukan kegiatan belajar secara bersama-sama melalui internet namun tidak bersifat realtime, biasanya memanfaatkan fasilitas seperti *mailing-list*.¹

Kegiatan yang diutarakan oleh Naidu diterapkan juga didalam kegiatan pelatihan kepemimpinan administrator, pelaksanaan yang *synchronously* didalam learning system manajemen. Lebih lanjut menurut Purwati E-learning adalah ;

1. Fleksibel dalam memilih waktu dan tempat untuk mengakses
2. Belajar mandiri *e-learning* memberikan kesempatan bagi peserta secara mandiri memegang kendali atas keberhasilan belajar
3. Efisiensi biaya, efisiensi biaya administrasi penyelenggaraan, efisiensi penyediaan sarana dan fasilitas fisik, tarnspor, akomodasi.² efisiensi berdasarkan kualitas sistem informasi³

Penelitian tentang kepuasan terhadap pemanfaatan *e-learning* menggunakan model *servqual* sudah pernah dilakukan antara lain oleh Fajar Darmawan⁴ dengan penelitiannya pengukuran tingkat kepuasan pemanfaatan *e-learning* kesimpulan yang diperoleh dari penelitian tersebut ada beberpa dimensi yang belum memuaskan. Kemudian Indah Purwadani (2018) dengan penelitiannya “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna *E-Learning* dengan menggunakan *End User Computing (EUC) Satisfaction* Studi Kasus” diperoleh kesimpulan bahwa penggunaan *e-learning* memang dibutuhkan untuk penyelenggaraan pendidikan dan tanggapan respondent terhadap indikator yang diteliti secara umum menyatakan

¹ Som Naidu, *E-Learning: A Guidebook of Principles, Procedures and Practices* (Commonwealth Educational Media Centre for Asia (CEMCA), 2006).

² Indah Purwandani, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning Dengan Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika,” *SNIT 2018* 1, no. 1 (2018): 112–17.

³ Priyango Rahman and Lussiana ETP, “Analisis Tingkat Efektivitas Sistem Informasi Akademik IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung,” *Eduagama: Jurnal Kependidikan Dan Sosial Keagamaan* 7, no. 1 (2021); 1-17.

⁴ Fajar Darmawan, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemanfaatan E-Learning,” *Jurnal Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi* 7, no. 4 (2015): 63–71.

Cukup. Penelitian untuk mengukur kepuasan sistem *e-learning* juga pernah dilakukan oleh Igusti Ngurah Satria wijayan dan I Wayan Kayun Swasistika dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna *Elearning* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan kesimpulannya menyatakan mahasiswa cukup puas dengan aplikasi *elearning* yang ada di STIKOM Bali.”⁵

Berdasarkan hal yang dikemukakan diatas dan mengingat pelaksanaan PKA dengan menggunakan *e-learning* baru pertama kali dilakukan di BKPDSM Daerah Provinsi kepulauan Bangka Belitung, hal ini dilakukan karena adanya larangan untuk melakukan pelatihan secara tatap muka langsung. Penggunaan *e-learning* dilakukan untuk menghindari tatap muka langsung antara peserta dengan widyaiswara, untuk itu tingkat kesiapan pengguna dalam menerima sistem yang baru diterapkan mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya sistem tersebut (kustono 2000)⁶. Tingkat kepuasan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam penerapan tehnologi informasi. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan widyaiswara sebagai pengampuh mata diklat PKA angkatan I tahun 2020 yang dilaksanakan derngan *e-learning*. Karena kepuasan pengguna dalam hal ini widyaiswara merupakan salah satu hal yang menjadi alat ukur dalam keberhasilan sebuah sistem.

Kepuasan memiliki makna puas, kesenangan, kelegaan (Kamus besar Bahasa Indonesia) pengertian kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin yaitu “*satis*” yang berarti cukup baik.⁷ Kotler secara umum mengatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari membandingkan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil kerja suatu produk dan

⁵ I Gusti Ngurah Satria Wijaya and I Wayan Kayun Suwastika, “Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction,” *E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali*, 2017, 558–62.

⁶ Alwan Sri Kustono, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Implementasi Sistem Informasi Baru,” *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 2000.

⁷ Philip Kotler, “The Millennium Edition: Marketing Management” (New Jersey: Prentice-Hall, 2000).

harapannya. Purwandani mengatakan bahwa inti dari kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pelanggan yang didapat setelah menikmati sesuatu.⁸

Menurut Danang Suyanto⁹ kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan ketika para karyawan memandang pekerjaannya, lebih lanjut beliau mengatakan kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yakni:

- a. Faktor hubungan antar karyawan, di antaranya hubungan antara manjerial dengan karyawan, Faktor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial diantara karyawan dan sugesti dengan teman sekerja.
- b. Faktor individual, berkaitan dengan sikap orang terhadap pekerjaan, usia dan pekerjaan serta jenis kelamin
- c. Faktor keadaan keluarga karyawan itu sendiri
- d. Reaksi meliputi pendidikan dan pelatihan¹⁰

Ghiselli dan Brown dalam faktor faktor yang menimbulkan kepuasan kerja antara lain:

- a. Kedudukan, orang selalu beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dari pada yang berkedudukan lebih rendah.
- b. Pangkat, untuk pekerjaan yang mendasar terdapat perbedaan tingkat, golongan, sehingga menyebabkan pekerjaan tersebut dapat memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya.
- c. Umur, dinyatakan sebagai hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur 25 tahun sampai 45 tahun merupakan umur yang sering menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

⁸ Purwandani, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning Dengan Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika."

⁹ Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner, Dan Analisa Data Sumber Daya Manusia*, 2012.

¹⁰ Sunyoto.

- d. Mutu pengawasan. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan perhatian dan hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan sehingga karyawan akan merasa dirinya merupakan bagian terpenting dari organisasi kerjanya.¹¹

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan yang muncul saat kita membandingkan antara apa yang kita harapkan dengan apa yang menjadi kenyataan atau yang kita dapatkan. Tingkat kepuasan setiap individu berbeda oleh karena itu dalam suatu penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan harus menggunakan indikator dan skala yang terukur, umpamanya angka 5 menyatakan sangat puas, angka 4 menyatakan puas. Angka 3 cukup puas, angka 2 kurang puas dan angka 1 merupakan pernyataan tidak puas

Karena widyaiswara adalah PNS yang diangkat sebagai pejabat fungsional oleh pejabat yang berwenang dengan tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak untuk mendidik mengajar dan melatih (dikjartih) PNS, maka seorang widyaiswara harus tahu dan mampu melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tugas dan fungsinya..

Penelitian Kualitatif dengan analisis deskriptif, menggunakan metode kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan variabel kajian yang diadaptasi dari model *servqual*, yang berpedoman pada 5 dimensi yaitu: 1. Tangible (bukti fisik) 2. Emphaty (empati) 3. Assurance (jaminan) 4. Reliability (reliabilitas) dan 5 Responsiveness (daya tanggap) kuesioner diberikan melalui google form kepada widyaiswara Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung selaku pengampuh mata diklat setelah materi pembelajaran diberikan. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner kepada 19 widyaiswara

¹¹ Sunyoto.

terhadap pelaksanaan Pelatihan kepemimpinan Administrator angkatan 1 tahun 2020 Provinsi kepulauan Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*, skala yang digunakan dalam kuesioner ini menggunakan skala likert.

Tabel I. Data Widyaiswara (Sumber: BKPSDMD prov.kep.Bangka Belitung September 2020)

Nama Widyaiswara	JK	Jabatan	Mata Ampuh
Dr. Yan Megawandi.M.Si	L	Widyaiswara Utama	Manajemen Kinerja
Dra.Enny Habibah,MM	P	Widyaiswara Utama	Akuntabilitas
Ir.Mujaningsih.MT	P	Widyaiswara Muda	Manajemen Risiko
Drs.Agustu Afendi.M.Si	L	Widyaiswara Muda	Wawasan Kebangsaan
Imam Rosadi STP.M.Eng	L	Widyaiswara Madya	Merancang Aksi Perubahan
Dra.Supartiningsih.s.M.Pd	P	Widyaiswara Madya	Konsep aksi perubahan
Dra.Siti Zuraidah.M.Pd	P	Widyaiswara Madya	Bela Negara Kep.Pancasila
Drs. Gunawan .MM	L	Widyaiswara Madya	Hubungan Antar Lembaga
Rahmad Bahmin. SH.M.SI	L	Widyaiswara Madya	Bela Negara Kep.Pancasila
Saudawati,SE.MM	P	Widyaiswara Madya	Kepemimpinan Transformasional
Ir.Ngadamun	L	Widyaiswara Madya	Pembekalan Stula
Desy Lusiawati.SE.M.Si	P	Widyaiswara Madya	Jejaring Kerja
Atpriatna Utama. S.Ip, MM	L	Widyaiswara Madya	Organisasi Digital
Abdul Sani.M.Si	L	Widyaiswara Madya	Standar kinerja Pelayanan
Hj.Mastinah.SKM.MM	P	Widyaiswara Madya	Panganggaran
Choirudin.S.Pd	L	Widyaiswara Muda	Komunikasi efektif
Dedy hartadi, M.Si	L	Widyaiswara Muda	Bela Negara Kep.Pancasila
Ahmad Faisal.S.Spi	L	Widyaiswara Muda	Dinamika kelompok
Drs.Zainal Abidin	L	Widyaiswara Muda	Manajemen Per Sektor Publik

B. Pembahasan

Penelitian ini menghasilkan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan widyaiswara pada pelaksanaan pelatihan kepemimpinan Administrator (PKA) dengan *e-learning* angkatan I tahun 2020 Provinsi kepulauan Bangka Belitung.

Pada tabel 1 menunjukkan Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia daerah Provinsi kepulauan Bangka Belitung memiliki 19 orang widyaiswara dengan rincian 2 orang (10,53 %) widyaiswara ahli utama,13 orang (68,42 %)widyaiswara ahli madya dan 4 orang (21,05 %) widyaiswara ahli muda. Dan menurut jenis kelamin 36.84 % adalah perempuan dan 63,16 % adalah laki-laki.

Tabel II. Instrumen Penelitian:

Dimensi	Indikator
<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	1.Sarana prasarana pelatihan 2. Media (jaringan internet, sinyal)
<i>Emphaty</i> (Empati)	1.Pelayanan/persiapan panitia pelaksana 2.Hubungan interpersonal dgn peserta
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1.Materi pembelajaran yang disampaikan 2.Tujuan pembelajaran yang ingin dicapai
<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	1.Metode yang digunakan 2.Waktu yang disediakan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1.Hasil evaluasi (pre test – pos-test) 2.Pelaksanaan PKA angkatan I

Kuisisioner penelitian terdiri dari 10 pertanyaan yang merupakan penjabaran dari 5 dimensi dalam model *Servqual*.

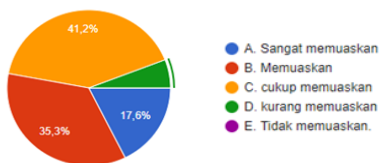


Diagram 1: Kepuasan Sarana dan Prasarana

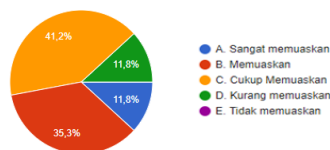


Diagram 2. Kepuasan Jaringan Internet

Pada diagram 1 menunjukkan bahwa 17,6% widyaiswara menyatakan sangat puas. 35,3 % menyatakan puas. 41,2% menyatakan cukup puas dan. 5,9% menyatakan kurang memuaskan terhadap item penyediaan sarana dan prasarana pada pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*.

Pada diagram 2 menunjukkan 11,8% widyaiswara menyatakan sangat puas, 35,3% menyatakan puas. 41,2% menyatakan cukup puas dan. 11,8 % menyatakan kurang puas terhadap item media pembelajaran pada pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020. Provinsi Kepulauan. Bangka Belitung dengan *e-learning*.

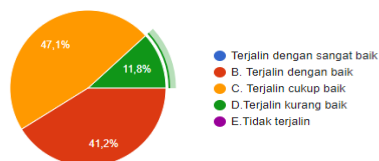
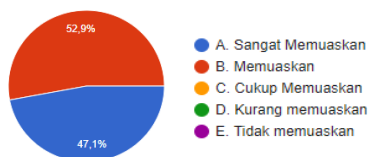


Diagram 3. Pelayanan/kesiapan Panitia

Pada diagram 3 menunjukkan bahwa 47,1 % widyaiswara menyatakan sangat puas dan, 52,9 % widyaiswara menyatakan puas terhadap item kesiapan panitia pelaksana PKA angkatan I tahun 2020. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*

Diagram 4. Hubungan interpersonal

Pada diagram 4 menunjukan 41,2% terjalin dengan baik. 47,1 % terjalin cukup baik, 11,8% terjalin kurang baik terhadap item hubungan interpersonal pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*.

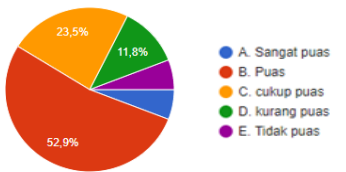


Diagram 5. Kepuasan Materi Pembelajaran

Pada diagram 5 menunjukkan 5,9 % widyaiswara menyatakan sangat puas. 52,9% puas. 23,5% cukup puas. 11,8% kurang puas. 5,9% tidak puas terhadap item materi pembelajaran pada pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*

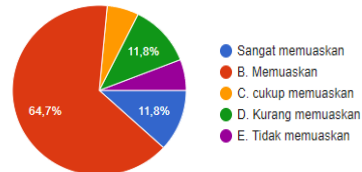


Diagram 6. Kepuasan atas Tujuan pembelajaran

Pada diagram 6 menunjukan 11,8% widyaiswara menyatakan sangat puas 64,7% puas. 5,85 % cukup puas .11,8%. kurang puas. 5,85% tidak puas terhadap item tujuan pembelajaran pada pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*.

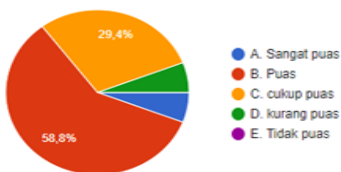


Diagram 7. Kepuasan Metode Pembelajaran

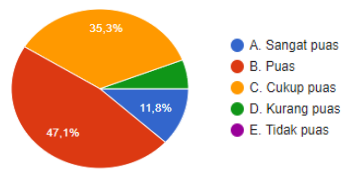


Diagram 8. Kepuasan Waktu yang Tersedia

Pada diagram 7 menunjukkan 5,9% widyaiswara menyatakan sangat puas. 58,8 % puas. 29,4% cukup puas. 5,9% kurang puas terhadap item metode pembelajaran pada pelatihan PKA angkatan I tahun 2020 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*

Pada diagram 8 menunjukkan 11.8% widyaiswara menyatakan sangat puas. 47,1% puas. 35,3% cukup puas. 5,8% kurang puas terhadap item waktu yang tersedia pada pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020 Provinsi kepulauan Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*

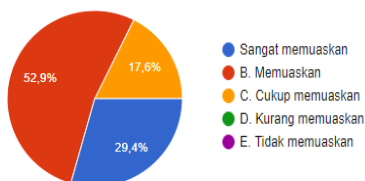


Diagram 9. Evaluasi Mata Diklat

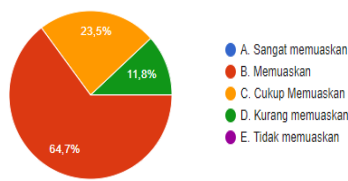
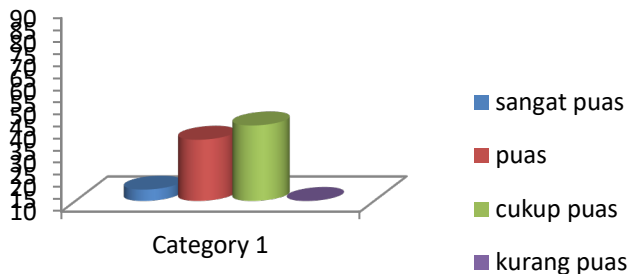


Diagram 10. Pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020

Diagram 9 menunjukan 29,4% widyaiswara menyatakan sangat puas. 52,9% puas. 17.6% cukup puas terhadap item evaluasi mata diklat pada pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*.

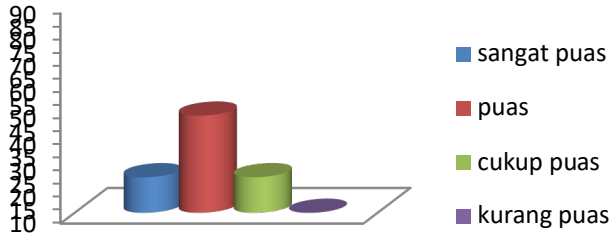
Pada diagram 10 menunjukan 64.7% widyaiswara menyatakan puas. 23,5% cukup puas dan menyatakan .11.8% kurang puas terhadap item pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020 yang dilaksanakan dengan *e-learning*.

Dari 10 item penelitian setelah dikonversi menjadi 5 dimensi model *servqual* maka dapat terlihat pada grafik dibawah ini:



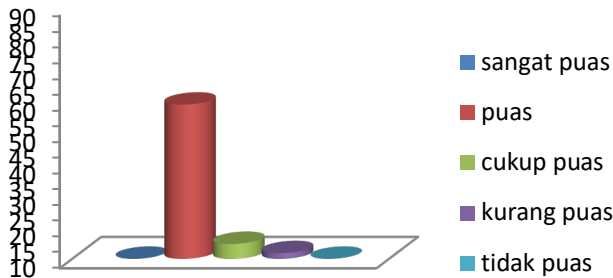
Grafik 1. Dimensi *Tangible*

Pada grafik 1 untuk dimensi *Tangible* menunjukkan (14,70 %) widyaiswara menyatakan sangat puas, (35,30 %) menyatakan puas, (41,20 %) menyatakan cukup puas dan (8,80 %) menyatakan kurang puas terhadap pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan *e-learning*.



Grafik 2. Dimensi *Empathy*:

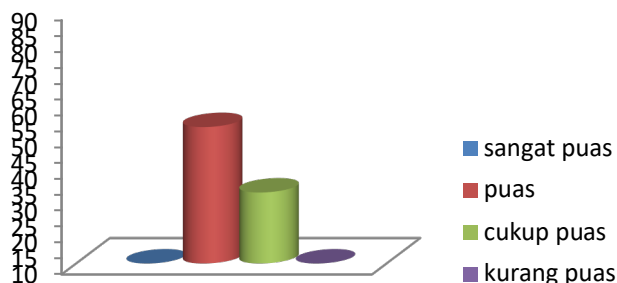
Pada grafik 2 untuk dimensi *Empathy* menyatakan (23,55 %) widyaiswara menyatakan sangat puas. (47,00 %) menyatakan puas. (23,55%) menyatakan cukup puas dan (5,90 %) menyatakan kurang puas terhadap pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020 Prov. Kep.Bangka Belitung dengan *e-learning*



Grafik 3. Dimensi *Assurance*:

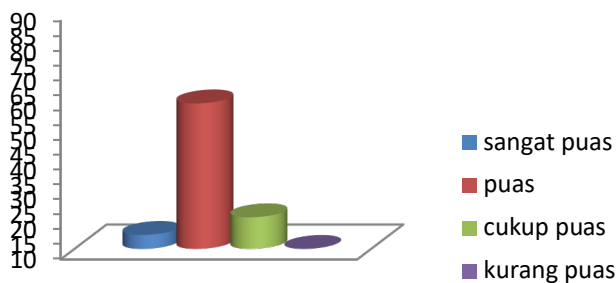
Pada grafik 3 dimensi *Assurance* (8,80 %) widyaiswara menyatakan sangat puas, (58,80 %) menyatakan puas, (14,70%) menyatakan cukup puas. (11,80 %) Menyatakan kurang puas dan (5,90 %) menyatakan tidak puas terhadap

pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020 Provinsi Kepulauan.Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*



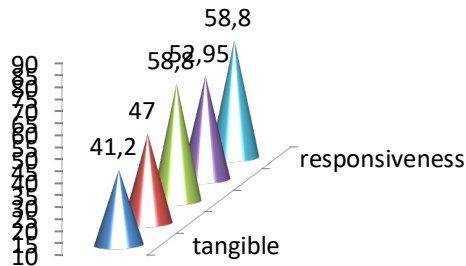
Grafik .4. Dimensi *Realibility*:

Pada grafik 4 dimensi *Realibility*, (8,85 %) widyaiswara menyatakan sangat puas, (52,95 %) Menyatakan puas, (32,35 %) menyatakan cukup puas dan (5,85 %) menyatakan kurang puas terhadap pelaksanaan PKA angkatan I tahu 2020 Prov.Kep.Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*.



Grafik 5. Dimensi *Responsiveness*:

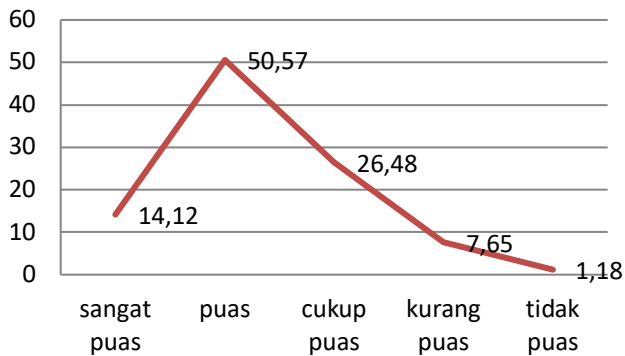
Pada grafik 5 dimensi *Responsiveness* (14,70%) widyaiswara menyatakan sangat puas, (58,80 %) menyatakan puas, (20,60 %) menyatakan cukup puas dan (5,90 %) menyatakan kurang puas terhadap pelaksanaan PKA angkatan I tahun 2020 Prov. Kep.Bangka Belitung yang dilaksanakan dengan *e-learning*.



Grafik 6. Pernyataan tertinggi dari setiap dimensi.

Dalam grafik 6 menunjukan deminsi yang terbagi dalam ;

1. Dimensi Tangible pernyataan tertinggi 41,20 % pada posisi cukup puas
2. Dimensi Empathy perntataan tertinggi 47,00 % pada posisi puas
3. Dimensi Assurance pernyataan tertinggi 58,80 % pada posisi puas
4. Dimensi Reability pernyataan tertinggi 52,95 % pada posisi puas
5. Dimensi Responsiveness pernyataan tertinggi 58,80 % pada posisi puas



Grafik 7. Kepuasan Widyaiswara Secara Umum

Grafik 7 ini menunjukkan secara umum (14,12%) widyaiswara merasa sangat puas terhadap pelaksanaan pelatihan kepemimpinan Administrator yang diselenggarakan oleh badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia

daerah provinsi kepulauan Bangka Belitung baik dari segi sarana dan prasarana yang disediakan, pelayanan dan sikap yang diberikan oleh pihak panitia, materi dan metode pembelajaran dapat tersampaikan dengan baik terbukti dengan hasil evaluasi peserta yang sangat baik. (50,57%) menyatakan puas terhadap pelaksanaan pelatihan kepemimpinan Administrator namun mereka masih merasakan adanya kendala pada jaringan (sinyal) mereka mengharapkan adanya penambahan kapasitas jaringan yang lebih kuat, (26,48%) menyatakan cukup puas terhadap pelaksanaan pelatihan Administrator, mereka menginginkan penambahan kapasitas jaringan yang lebih kuat, ada ruang lebih presentatif. (7,65%) menyatakan kurang puas dengan prasarana yang kurang maksimal sehingga pembelajaran dirasakan kurang maksimal dan (1,18%) menyatakan tidak puas terhadap pelaksanaan pelatihan kepemimpinan administrasi (PKA) dengan *e-learning* angkatan I Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 karena sarana dan prasarana yang kurang maksimal sehingga mereka tidak dapat mengeksplor materi pembelajar dengan maksimal. Karena pelatihan kepemimpinan Administrator angkatan I ini merupakan pelatihan yang pertama kali dilakukan dengan sistem *e-learning* sehingga dirasakan masih banyak yang perlu ditingkatkan, utamanya dari segi sarana dan prasarana, kemudian kemampuan peserta pelatihan dalam mengikuti pembelajaran dengan sistem *e-learning*, karena berdasarkan data pada panitia penyelenggara menunjukkan usia peserta kisaran umur 34 tahun sampai 54 tahun, dimana teknologi adalah suatu kondisi transisi bagi usia tersebut, dimana zoom yang sangat sarat fasilitas teknologi moderen mau tidak mau mereka hadapi, dari pengamatan ditemukan peserta pelatihan cenderung “kagok” dengan teknologi zoom, mereka perlu sebuah training singkat tentang operasional zoom, mereka cenderung minta bantuan dalam mengoerasonalkan zoom ketika mengikuti pelatihan.

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ternyata widyaiswara dapat melaksanakan pembelajaran dengan baik, terbukti dari hasil analisis kuesener

didapat hasil 14,12% widyaiswara menyatakan sangat puas, 50,57 % puas. 26,48 % cukup puas. 7,65 % kurang puas, dan 1,18%.

Penelitian dilakukan dengan membagikan 10 pertanyaan, pernyataan yang diadopsi dari model sarvqual melalui google form kepada seluruh widyaiswara Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia daerah provinsi kepulauan Bangka Belitung.

Saran untuk penelitian berikutnya agar tidak hanya mengukur kepuasan dari pihak widyaiswara saja, tapi juga kepuasan dari peserta pelatihan dan pihak penyelenggara pelatihan termasuk panitia penyelenggara.

Daftar Pustaka

- Fajar Darmawan. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemanfaatan E-Learning." *Jurnal Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi* 7, no. 4 (2015): 63–71.
- Kotler, Philip. "The Millennium Edition: Marketing Management." New Jersey: Prentice-Hall, 2000.
- Kustono, Alwan Sri. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Implementasi Sistem Informasi Baru." *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 2000.
- Naidu, Som. *E-Learning: A Guidebook of Principles, Procedures and Practices*. Commonwealth Educational Media Centre for Asia (CEMCA), 2006.
- Purwandani, Indah. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning Dengan Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika." *SNIT 2018* 1, no. 1 (2018): 112–17.
- Rahman, Priyango, and Lussiana ETP. "Analisis Tingkat Efektivitas Sistem Informasi Akademik IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung." *Edugama: Jurnal Kependidikan Dan Sosial Keagamaan* 7, no. 1 (2021). <https://doi.org/10.32923/edugama.v7i1.1805>.
- Sunyoto, Danang. *Teori, Kuesioner, Dan Analisa Data Sumber Daya Manusia*, 2012.
- Wijaya, I Gusti Ngurah Satria, and I Wayan Kayun Suwastika. "Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction." *E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali*, 2017, 558–62.