
Participants Satisfaction Towards the Basic Training of Civil Servant Candidates Group II Batch III Bangka Belitung Province in 2022

Gunawan

Department of Staff and Human Resource Development of Bangka Belitung Province

[Email : gunawanmm@yahoo.co.id](mailto:gunawanmm@yahoo.co.id)

Received: 15-11-2022 / Accepted: 28-11-2022 / DOI 10.32923/sci.v7i1.2855

ABSTRACT

This research aims to determine the satisfaction of participants the basic training for civil servants candidates of group II batch III Bangka Belitung Province toward the learning realisation. A quantitative approach uses in this study with a survey method to figured out the factors of satisfaction of participants. In this research, questionnaire uses as an instrument to collect the data from the participants. The questionnaire is assessed into 5 category quality of service which are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. As for the results from the 5 category, all showed very satisfying. The score of each category of responsiveness, assurance, and empathy is 4.70, reliability with score 4,65, tangible with score 4,58. Overall, the learning realisation of the basic training for civil servants candidates of group II batch III of the Bangka Belitung Province in 2022 were satisfying for the participants with an average score of 4.68.

Keywords : Training, Quality of Service, Satisfaction

1. Pendahuluan

Dalam undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) khususnya pasal 70 dinyatakan bahwa; setiap Aparatur Sipil Negara mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk mengembangkan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang merupakan bagian dari ASN mengembangkan kompetensinya melalui pendidikan dilakukan dengan cara memberikan tugas belajar pada pendidikan formal dalam jenjang pendidikan tinggi. Sedangkan pengembangan kompetensi melalui pelatihan melalui jalur pelatihan struktural kepemimpinan, pelatihan manajerial, pelatihan fungsional dan pelatihan sosial kultural.

Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) adalah warga negara Indonesia yang lolos seleksi pengadaan Pegawai Negeri Sipil (PNS), diangkat dan ditetapkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK), serta telah mendapatkan persetujuan teknis dan penetapan nomor induk pegawai (Keputusan Kepala LAN, Nomor : 93/K.1/PDP.07/2021 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.

Masa CPNS menjadi PNS dikenal dengan nama masa prajabatan. Adapun masa prajabatan adalah masa percobaan selama 1 (satu) tahun. CPNS wajib menjalani masa percobaan tersebut dilaksanakan melalui proses pelatihan terintegrasi untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggungjawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang. Sesuai dengan Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 14/K.1/PDP.07/2022 tentang kurikulum pelatihan dasar calon Pegawai Negeri Sipil Pelatihan Dasar CPNS sebagai pelatihan terintegrasi bagi CPNS bertujuan menginternalisasikan dan mengimplementasikan Core Value ASN berAkhlik dalam mendukung Employer Branding ASN dan bangga Melayani Bangsa. Pelatihan Dasar CPNS wajib diikuti oleh semua CPNS sebelum diangkat menjadi PNS.

Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil pada masa sekarang telah disempurnakan dengan pelaksanaan yang dikenal dengan nama Blended Learning. Pelaksanaan dengan cara Blended Learning ini berjalan dengan perkembangan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi. Adapun pengertian pelatihan Blended Learning menurut Keputusan Kepala LAN, Nomor : 93/K.1/PDP.07/2021 tentang Pedoman Penyelenggaraan Latsar CPNS adalah pelatihan dasar CPNS yang dilakukan melalui proses pembelajaran tatapmuka di dalam kelas dan proses pembelajaran daring (dalam jaringan = online) Dengan kata lain bahwa pelatihan Dasar CPNS

Blended Learning dilakukan melalui proses pembelajaran tatap muka di dalam kelas dan pembelajaran mandiri yang dilakukan oleh peserta Pelatihan Dasar secara daring (dengan memanfaatkan sistem pembelajaran yang dikembangkan oleh Lembaga Administrasi Negara yang dikenal juga dengan pembelajaran jarak jauh (Distance Learning). Pelatihan Dasar CPNS secara Blended Learning dilaksanakan oleh lembaga Pelatihan pemerintah yang terakreditasi oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN).

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang telah terakreditasi B pada tahun 2022 ini melaksanakan pelatihan dasar CPNS secara Blended Learning. Sebagai Lembaga Pelatihan yang telah terakreditasi mempunyai kewajiban dan tanggung jawab yang besar terhadap kualitas alumni pelatihan tidak terkecuali pada pelatihan Dasar CPNS. Sebagaimana pendapat dari Bolton et al (2000) bahwa dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, kualitas pelayanan merupakan hal yang penting karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Sedangkan menurut Fisk et al (1995) bahwa, peningkatan kualitas layanan terhadap konsumen sangat penting karena berhubungan dengan citra suatu institusi/organisasi yang menyediakan layanan tersebut. Pendidikan dan Pelatihan memiliki peran penting dalam hal pengembangan sumber daya manusia karena mampu meningkatkan sosial, budaya dan pembangunan ekonomi suatu bangsa. Mendukung pendapat kedua Bolton et al dan Fisk et al, Chua (2004) menyatakan, dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan selalu terdapat peserta yang berpikiran kritis, sehingga situasi dan kondisi menjadi lebih kompleks dan kompetitif. Oleh karena itu, pemberian layanan yang efisien dalam bidang pendidikan dan pelatihan memiliki arti dan urgensi yang besar sekali.

Dalam setiap pelaksanaan pelatihan selalu terkait dengan kualitas pelayanan pelatihan dan kepuasan peserta pelatihan khususnya pada saat proses pembelajaran berlangsung. Oleh karena itu ketika membahas tentang kualitas pelayanan dan juga kepuasan peserta pelatihan tentunya sangat berkaitan erat dengan kemampuan penyelenggara pelatihan dalam menyediakann jasa/pelayanan pelatihan. Untuk mengetahui tentang kepuasan peserta dalam pelaksanaan pelatihan dengan cara melakukan evaluasi pelaksanaan pelatihan. Tentang pentingnya evaluasi kepuasan peserta terhadap pelatihan yang diikutinya Kirkpatrick (1998) mengemukakan pendapatnya yaitu, salah satu indikator keberhasilan dari pelaksanaan pelatihan adalah hasil evaluasi yang merupakan reaksi atau respon peserta pelatihan yang pernah mengikutinya. Minat dan keaktifan yang ditunjukkan oleh peserta pelatihan menginformasikan mengenai antusiasme dan semangat peserta mengikuti pelatihan. Kemudian ketika peserta pelatihan merasakan kepuasan dalam mengikuti pelatihan artinya pelatihan yang diikuti memiliki suasana yang menyenangkan.

Dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi atau menganalisis kepuasan peserta pelatihan dalam mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelatihan. Kepuasan sebagaimana yang dikemukakan oleh Philip Kontler dan Kevin Lane Keller hasil kutipan buku yang berjudul Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa pada seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007). Sedangkan menurut Cadotte (1987) dalam Agus Akhmadi (2019) Kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya. Kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Sejalan dengan kedua pendapat tersebut dan dikaitkan dengan kepuasan peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan pelatihan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz (2011) arti kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan peserta berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan peserta. Kepuasan peserta dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan.

Dari pengertian kepuasan yang dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang mengenai ciri khusus atau keistimewaan produk atau jasa yang timbul setelah merasakan produk tersebut. Dalam hubungannya dengan pelatihan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan peserta pelatihan pada khususnya terjadi pada saat berlangsungnya proses pembelajaran. Atau dengan kata lain bahwa tatkala membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan peserta pelatihan sangat berhubungan erat pada kemampuan penyediaan pelayanan/jasa pelatihan. Kepuasan peserta pelatihan merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang diperlihatkan oleh pelanggan setelah proses penggunaan pelayanan yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja nyata suatu jasa/produk dan harapannya.

Untuk terwujudnya lembaga pelatihan yang dapat memuaskan pelanggannya maka tentulah lembaga pelatihan tersebut mampu menawarkan kualitas produk atau layanan dalam rangka menciptakan kepuasan peserta. Peserta pelatihan merupakan subjek yang paling utama kualitas dan kepuasan jasa/layanan kegiatan pelatihan, oleh sebab itu peserta pelatihan dijadikan sumber utama untuk mengukur kepuasan penyelenggara pelatihan. Selanjutnya pentingnya lembaga pelatihan memperhatikan kepuasan peserta pelatihan disebabkan kunci utama untuk memenangkan persaingan dari lembaga pelatihan lainnya ialah memberikan nilai kepuasan

peserta melalui penyampaian produk pelayanan yang berkualitas yang merupakan salah satu cara agar dapat memenangkan persaingan dari lembaga pelatihan lainnya karena kepuasan pelayanan pelaksanaan pelatihan sangat tergantung pada keinginan pengguna jasa/pelayanan pelatihan. Kemampuan memberikan kepuasan harus ada pada lembaga pelatihan melalui proses pembelajaran pelatihan yang lancar tanpa kendala serta hasil yang berkualitas. Kualitas pelaksanaan pelatihan merupakan kebutuhan yang menjadi keharusan dalam meningkatkan sumber daya manusia pada setiap lembaga pelatihan.

Ketidakpuasan dan kepuasan pengguna jasa/pelayanan pelatihan dapat mengakibatkan pada perilaku pengguna jasa/pelayanan berikutnya. Karena jika pengguna jasa/layanan pelatihan puas terhadap satu pelayanan, maka selanjutnya akan meminta kembali menggunakan jasa/pelayanan pelatihan yang akan datang. Kepuasan pelayanan pelatihan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh satu lembaga pelatihan. Adapun kualitas pelayanan menurut Zeithaml e al (1990) dalam Yuli Trisnarningsih (2021) mengatakan bahwa secara teoritis dan empiris, penyampaian layanan sangat menentukan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan dan retensi pelanggan, Dengan demikian, kesesuaian pemberian layanan diukur sebagai kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan suatu lembaga tidak terkecuali lembaga pelatihan akan dipengaruhi 1) faktor kualitas interaksi, kualitas interaksi ditentukan oleh sikap perilaku dan keahlian. 2) kualitas lingkungan fisik. Kualitas lingkungan fisik dipengaruhi oleh ambient conditions, desain, faktor sosial. 3) Kualitas hasil. Kualitas hasil dipengaruhi waktu tunggu, faktor fisik dan valensi (Nuraini, 2018). Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep yang bersifat multidimensi. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hadiansyah (2011) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan istilah SERVQUAL (Service Quality). Kelima dimensi tersebut adalah tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kelima dimensi ini akan digunakan sebagai variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Adapun alasan peneliti memilih teori yang variabel/dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (Service Quality) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman karena kelima dimensi kualitas pelayanan sangat sejalan untuk ditetapkan menjadi dimensi dan indikator dalam penelitian ini. Disamping itu dalam konsepnya dikatakan bahwa SERVQUAL (Service Quality) dapat dipergunakan/diterapkan dalam semua bentuk pelayanan dari bermacam-macam organisasi yang berorientasi mencari keuntungan atau tidak mencari keuntungan yang disebut dengan istilah laba dan nirlaba. Adapun kelima dimensi/variabel diuraikan berikut ini :

1. Tangible (bukti fisik)

Tangible (bukti fisik) ialah berupa fasilitas fisik kantor (kondisi bangunan kantor), ruang tunggu/kerja, loket pelayanan, tata ruang kantor) alat perlengkapan kerja (computer), mesin foto copy dan lain-lain), jumlah pegawai yang memberikan pelayanan dan alat-alat komunikasi (telepon, pax, papan pengumuman/informasi kotak saran dan lain-lain). Adapun indikator variabel kualitas pelayanan dimensi Tangible dalam penelitian ini adalah : Penyediaan media pembelajaran yang modern, penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik kesehatan, dan lain-lain), kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik, dan lain-lain), penyediaan bahan ajar/modul dan alat tulis kantor dan penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara terpercaya, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan. Adapun indikator variabel kualitas pelayanan dimensi reliability dalam penelitian ini adalah : Kurikulum yang diberikan relevan dengan zaman kekinian, kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain), waktu yang disediakan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) untuk diskusi dan tanya jawab, bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran, fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian/tugas secara objektif, fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu, fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya, panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan, panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali dan panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) adalah keinginan untuk membantu para pemohon pelayanan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Adapun indikator variabel kualitas pelayanan dimensi Responsiveness dalam penelitian ini adalah : Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan, Panitia penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan, Panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang mengalami kesulitan, Panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan dan panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan yang sakit.

4. Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) adalah adalah pengetahuan dan sopan santun para pegawai pemberi pelayanan, dan kemampuannya untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada para pemohon pelayanan. Adapun indikator variabel kualitas pelayanan dimensi assurance dalam penelitian ini adalah : Panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan, Panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan, panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas, permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui Kepala Bidang Pengembangan SDM dan waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran.

5. Emphaty (empati)

Emphaty (empati) adalah memberikan perhatian penuh terhadap para pemohon pelayanan atau memberikan perhatian yang tulus tanpa pamrih terhadap para pemohon pelayanan. Adapun indikator variabel kualitas pelayanan dimensi Emphaty dalam penelitian ini adalah : Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman, kepedulian panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan, panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan, fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan dan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan.

Berdasarkan pengertian kepuasan dan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta pelatihan merupakan sikap, penilaian dan tanggapan secara emosional yang diperlihatkan oleh peserta pelatihan dasar calon PNS setelah proses pelayanan pelaksanaan pembelajaran pelatihan. Yaitu dengan cara membandingkan kesannya terhadap kinerja yang nyata pelatihan dengan harapan sehingga ada keinginan untuk mengikuti pelatihan yang akan datang. Adapun masalah yang diteliti bagaimana kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan dasar CPNS golongan II angkatan III Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2022 dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan penyelenggaraan pelatihan dengan indikator variabel kualitas pelayanan yang sudah dijelaskan di atas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS guna meningkatkan kualitas pelaksanaan pelatihan yang akan datang dari kelima dimensi kualitas pelayanan. Sedangkan manfaat penelitian ini adalah untuk mendapatkan data kepuasan peserta pelatihan dasar CPNS terhadap pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS tahun 2022, sebagai bahan pertimbangan bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam menyusun kebijakan pengembangan program pelatihan untuk masa yang akan datang.

2. Metodologi Penelitian

Adapun metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan survei kuantitatif yaitu dengan metode mendeskripsikan dimensi kualitas pelayanan untuk menilai kepuasan peserta pelatihan dalam mengikuti pelatihan. Adapun pelatihan dasar CPNS ini dilaksanakan dari tanggal 23 Mei sampai dengan tanggal 12 Agustus 2022 dengan menerapkan model *Blended Learning*. Tanggal 24 Mei sampai dengan 23 Juni 2022 dilakukan pembelajaran menerapkan model pembelajaran daring (e-learning) dan tanggal 8 Agustus sampai 12 Agustus dilaksanakan pembelajaran model klasikal. model *blended learning* yaitu model pembelajaran mengkombinasikan antara pembelajaran konvensional (klasikal) dan penerapan teknologi komputer dalam bentuk daring (e-learning).

Langkah-langkah atau tahapan yang peneliti lakukan untuk mengetahui sampai dimana kepuasan peserta dalam mengikuti Pelatihan Dasar CPNS ini adalah mengkaji studi pustaka, penentuan objek penelitian, pembuatan kuesioner, pengumpulan data kuesioner, menganalisis data dari kuesioner yang telah diisi oleh peserta pelatihan, menyajikan data, membuat kesimpulan dan memberikan saran/rekomendasi.

Adapun uraian secara singkat tentang tahapan tersebut diatas diawali dengan mengkaji konsep tentang kepuasan pelayanan pelatihan. Dari pengkajian/tinjauan pustaka, maka disusunlah variabel dimensi kepuasan pelayanan pelatihan. Kemudian dari dimensi kualitas pelayanan kepuasan peserta pelatihan maka ditentukan indikator kepuasan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan. Adapun dimensi/variabel penelitian ini adalah lima dimensi kepuasan pelayanan sebagaimana dikemukakan sebelumnya yaitu : ***Tangible, Reliability, Responsiveness: Assurance dan Emphaty.***

Berdasarkan dimensi/variabel dan indikator kelima dimensi kepuasan tersebut, maka peneliti menyusun kuesioner penelitian. Kemudian kuesioner yang disusun tersebut dimasukkan kedalam aplikasi google formulir. Adapun responden penelitian ini adalah alumni peserta Pelatihan Dasar CPNS golongan II Angkatan III Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2022. Adapun alumni pelatihan berjumlah 40 orang. Hasil isian dari responden yang diperoleh melalui unggahan google formulir sebelumnya selanjutnya diunduh kedalam bentuk frekuensi data untuk dilakukan analisis.

Pengumpulan data tentang tanggapan alumni Pelatihan Dasar CPNS tentang kepuasan pelayanan penyelenggaraan pelatihan yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan indikator penelitian kelima dimensi diatas yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* (Abdul Sani, 2020) dengan skala kuesioner/angket mempunyai rentang skala 1 - 5, sebagaimana tergambar pada tabel 1 berikut :

Tabel 1 : Skala Jawaban Kuesioner/Angket

No.	Alternatif jawaban Responden	Kategori
1	Untuk jawaban yang sangat tidak memuaskan (STM)	1
2	Untuk jawaban yang tidak memuaskan (TM)	2
3	Untuk jawaban cukup memuaskan (CM)	3
4	Untuk jawaban memuaskan (M)	4
5	Untuk jawaban sangat memuaskan (SM)	5

Kemudian kelima dimensi tersebut disusun menjadi butir-butir pertanyaan kuesioner yang sudah dipersiapkan, kemudian diubah kedalam aplikasi google formulir dan diunggah serta dikirimkan kesemua alumni pelatihan dasar CPNS golongan II Angkatan III Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Sebagaimana disebutkan diatas bahwa penelitian ini dilaksanakan kepada alumni pelatihan dasar calon PNS golongan II angkatan III Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2022, alumni berjumlah 40 orang semuanya menjadi populasi atau subjek penelitian. Teknik seperti ini dikenal teknik sampling jenuh atau sensus karena semua anggota populasi dijadikan sampel.

Pengumpulan data untuk mengetahui kepuasan alumni terhadap pelaksanaan pelatihan dasar CPNS ini menggunakan kuesioner. Data yang masuk langsung dianalisis dengan menerapkan analisis deskriptif dengan menyajikan distribusi frekuensi dan mean masing-masing item variabel dari aspek dimensi kepuasan pelayanan dalam penelitian ini digunakan interval kelas. Nilai skor jawaban dari responden dalam penelitian ini mengacu pada skala 5 poin dari Skala Likert, sehingga nilai skor jawaban responden tertinggi adalah nilai 5 dan untuk nilai skor yang paling rendah adalah nilai 1, sedangkan jumlah kelas/kategori yang dipergunakan dalam penyusunan kriteria diatas disesuaikan dengan skala yang digunakan yaitu 5 kelas. Sehingga interval yang diperoleh untuk setiap kelas $(5 - 1) : 5 = 0,8$. Adapun kriteria untuk mendeskripsikan nilai mean yang didapatkan setiap variabel dan aspek dapat dikategorikan sebagaimana tersusun pada tabel 2 berikut.

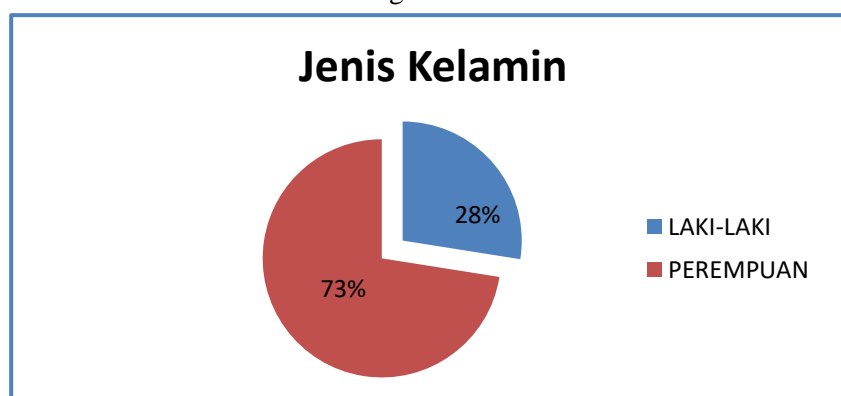
Tabel 2 : Nilai Skor dan Kategori

No.	Skor	Kategori
1	1,00 – 1,80	sangat tidak memuaskan (STM)
2	1,90 – 2,60	tidak memuaskan (TM)
3	2,70 – 3,40	cukup memuaskan (CM)
4	3,50 – 4,20	memuaskan (M)
5	4,30 – 5,00	sangat memuaskan (SM)

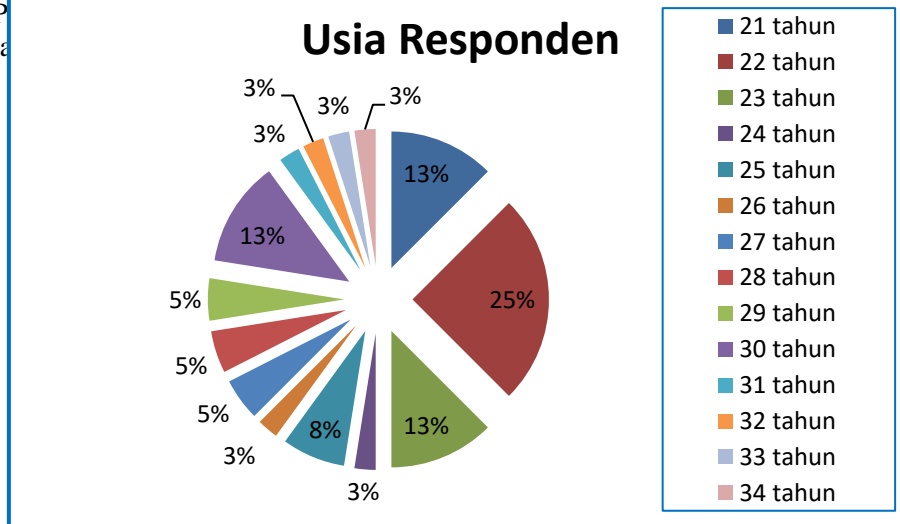
3. Hasil

Adapun responden yang berpartisipasi dalam penelitian kepuasan peserta dalam pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS golongan II angkatan III Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2022. Alumni pelatihan diberikan kuesioner melalui internet sesuai alamat WhatsApp masing-masing dalam bentuk Google Formulir. Dari kuesioner yang diunggah semua pertanyaan kuesioner diisi dan dikirim oleh peserta berjumlah 40 orang alumni. Adapun data responden penelitian adalah :

Grafik 1. Perbandingan Jenis Kelamin Peserta



Dari data di nerlihat pada grafik 1 diatas menunjukkan 31 peserta (72,5 persen) responden penelitian ini adalah peserta P... (persen) responden berjenis kelamin la...



Dari data pada grafik 2 di atas menunjukkan usia peserta pelatihan pada waktu mengikuti pelatihan yaitu : peserta berusia 21 tahun berjumlah 5 peserta (12,5 persen). berusia 22 tahun berjumlah 10 peserta (10 persen), berusia 23 tahun berjumlah 5 peserta (12,5 persen) , berusia 24 tahun 1 peserta (2,5 persen), berusia 25 tahun berjumlah 3 peserta (7,5 persen), berusia 26 tahun 1 peserta (2,5 persen), berusia 27 tahun berjumlah 2 peserta (5 persen), berusia 28 tahun berjumlah 2 peserta (5 persen), berusia 29 tahun berjumlah 2 peserta (5 persen), berusia 30 tahun berjumlah 5 peserta (12,5 persen), berusia 31 tahun 1 peserta (2,5 persen), berusia 32 tahun 1 peserta (2,5 persen), berusia 33 tahun 1 peserta (2,5 persen) dan berusia 34 tahun 1 peserta (2,5 persen).

4. Pembahasan

Untuk memperlihatkan gambaran yang lebih mendalam sebagai temuan tentang kepuasan peserta dalam mengikuti pelatihan akan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik setiap dimensi kepuasan pelayanan. Selanjutnya analisis data tingkat kepuasan tersebut dilakukan dengan dipadukan dengan skala kepuasan sebagaimana yang telah ditetapkan sebagaimana pada tabel 2 (nilai skor dan kategori). Adapun temuan penelitian tentang kepuasan peserta pelatihan dalam pelaksanaan pelatihan yang mereka ikuti dapat di ketahui dari data sebagai berikut :

a. Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan dimensi tangible (berwujud)

Adapun hasil penilian responden terhadap kepuasan pelayanan pada dimensi tangible dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

Tabel 3
Hasil kuesioner kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi tangible (berwujud)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	%	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Penyediaan media pembelajaran yang modern			3	14	23	4,50	90%	Sangat memuaskan
2	Penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik			2	18	20	4,45	89%	Sangat memuaskan

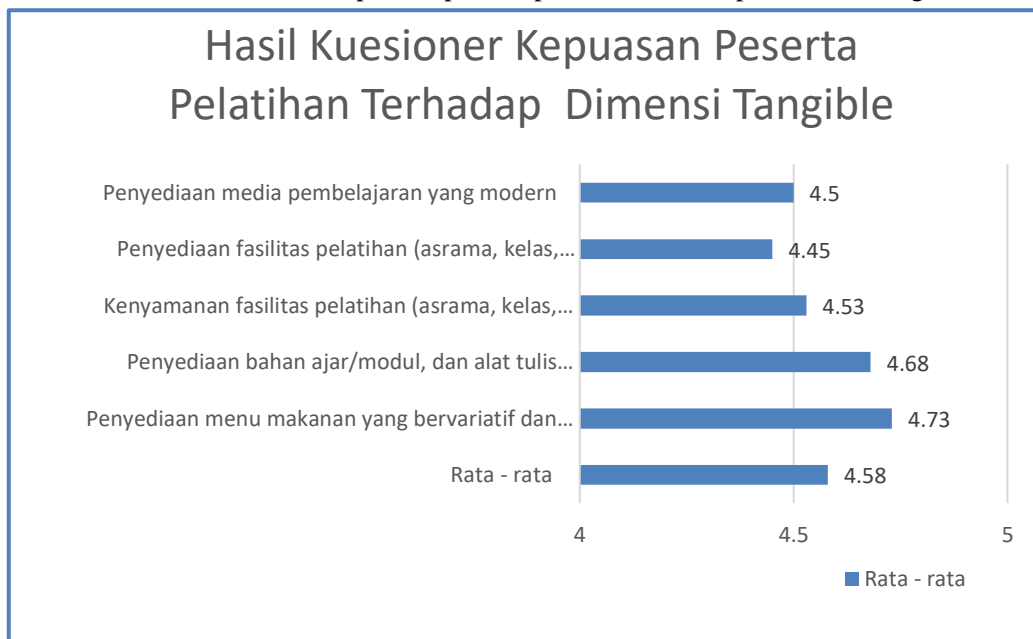
	kesehatan, dan lain-lain).								
3	Kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik, dan lain-lain)			19	21	4,53	90,60%	Sangat memuaskan	
4	Penyediaan bahan ajar/modul, dan alat tulis kantor		1	11	28	4,68	93,60%	Sangat Memuaskan	
5	Penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat		2	7	31	4,73	94,60%	Sangat memuaskan	
	Rata-rata					4,58	91,60%	Sangat Memuaskan	

Data di atas diperoleh hasil jawaban yang dirasakan oleh peserta selama mereka mengikuti pelatihan akan dijelaskan secara terperinci sesuai indikator yang ditetapkan, yaitu uraian terperinci sebagai berikut :

1. Penyediaan media pembelajaran yang modern
Data dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 3 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 14 responden menjawab memuaskan dan 23 orang menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator penyediaan media pembelajaran modern adalah 4,50 atau sebesar 90 persen. Ini menunjukkan bahwa penyediaan media pembelajaran yang modern sangat memuaskan peserta pelatihan.
2. Penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik kesehatan, dan lain-lain).
Data dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 2 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 18 responden menjawab memuaskan dan 20 orang menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik kesehatan, dan lain-lain) adalah 4,45 atau sebesar 89,00 persen. Ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik kesehatan, dan lain-lain) sangat memuaskan peserta pelatihan.
3. Kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik, dan lain-lain)
Data dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 19 responden memberikan jawaban memuaskan dan 21 responden menjawab sangat memuaskan Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik, dan lain-lain) adalah 4,53 atau sebesar 90,60 persen. Jadi ini menunjukkan bahwa Kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik, dan lain-lain) sangat memuaskan peserta pelatihan.
4. Penyediaan bahan ajar/modul, dan alat tulis kantor
Data yang dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban cukup memuaskan 11 responden menjawab memuaskan dan 28 menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Penyediaan bahan ajar/modul, dan alat tulis kantor adalah 4,68 atau sebesar 93,60 persen. Jadi ini menunjukkan bahwa penyediaan bahan ajar/modul dan alat tulis sangat memuaskan peserta pelatihan.
5. Penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat
Data yang dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 2 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 7 responden menjawab memuaskan dan 31 menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat 4,73 atau sebesar 94,60 persen. Jadi ini menunjukkan bahwa penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat sangat memuaskan peserta pelatihan.

Dari data yang dianalisis terhadap dimensi *Tangible* diatas maka secara lengkap dapat dilihat pada grafik 1 berikut:

Grafik 3 : Kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi *Tangible*



Dari grafik 3 diatas dapat dilihat bahwa : nilai tertinggi sampai terendah kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan dilihat dari dimensi *tangible* adalah : Penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat dengan skor 4,73, skor penyediaan bahan ajar/modul, dan alat-alat tulis kantor 4,68, skor 4,53 adalah kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik dan lain lain), skor 4,50 adalah penyediaan pembelajaran modern, sedangkan skor 4,45 adalah penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik kesehatan dan lain-lain).

Setelah ditotal dari skor indikator kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi *Tangible* bahwa rata-rata kepuasan peserta terhadap dimensi *tangible* adalah 4,58 atau 91,60 persen. Skor 4,58 setelah dikonsultasikan dengan skala kepuasan peserta mengikuti pelatihan dasar CPNS sebagaimana skala kepuasan peserta pelatihan pada tabel 2, maka termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu skala 4,30 s.d. 5,00

Kesimpulan, bahwa peserta Pelatihan Dasar CPNS angkatan III golongan II tahun 2022 sangat puas terhadap pelaksanaan pelatihan dalam dimensi *Tangible*. Adapun mungkin yang akan ditingkatkan lagi apabila pelaksanaan yang akan datang yaitu penyediaan media pembelajaran modern karena skor ini yang terendah dari skor lainnya, Namun walaupun demikian, bahwa semua indikator pada dimensi *tangible* ini semuanya sudah mencapai kategori sangat memuaskan.

b. Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan dimensi *reliability* (kehandalan)

Adapun hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada dimensi *reliability* (kehandalan) dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 4
Hasil kuesioner kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi *reliability* (kehandalan)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	%	Kategori
		1	2	3	4	5			

1	Kurikulum yang diberikan dengan kekinian relevan zaman			2	13	25	4,58	92%	Sangat memuaskan
2	Kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain)			1	14	25	4,60	92%	Sangat memuaskan
3	Waktu yang disediakan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) untuk diskusi dan tanya Jawab				12	28	4,70	94%	Sangat memuaskan
4	Bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran				14	26	4,65	93%	Sangat memuaskan
5	Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian/tugas secara objektif				12	28	4,70	94%	Sangat memuaskan
6	Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu				11	29	4,73	95%	Sangat memuaskan
7	Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya			1	9	30	4,73	95%	Sangat memuaskan
8	Panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan				12	28	4,70	94%	Sangat memuaskan
9	Panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali			3	9	28	4,63	93%	Sangat memuaskan
10	Panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah	1		1	15	23	4,48	90%	Sangat memuaskan
	Rata-rata						4,65	93%	Sangat memuaskan

Data di atas diperoleh hasil jawaban yang dirasakan oleh peserta selama mereka mengikuti pelatihan akan dijelaskan secara terperinci sesuai indikator yang ditetapkan, yaitu uraian terperinci sebagai berikut :

1. Kurikulum yang diberikan relevan dengan zaman kekinian

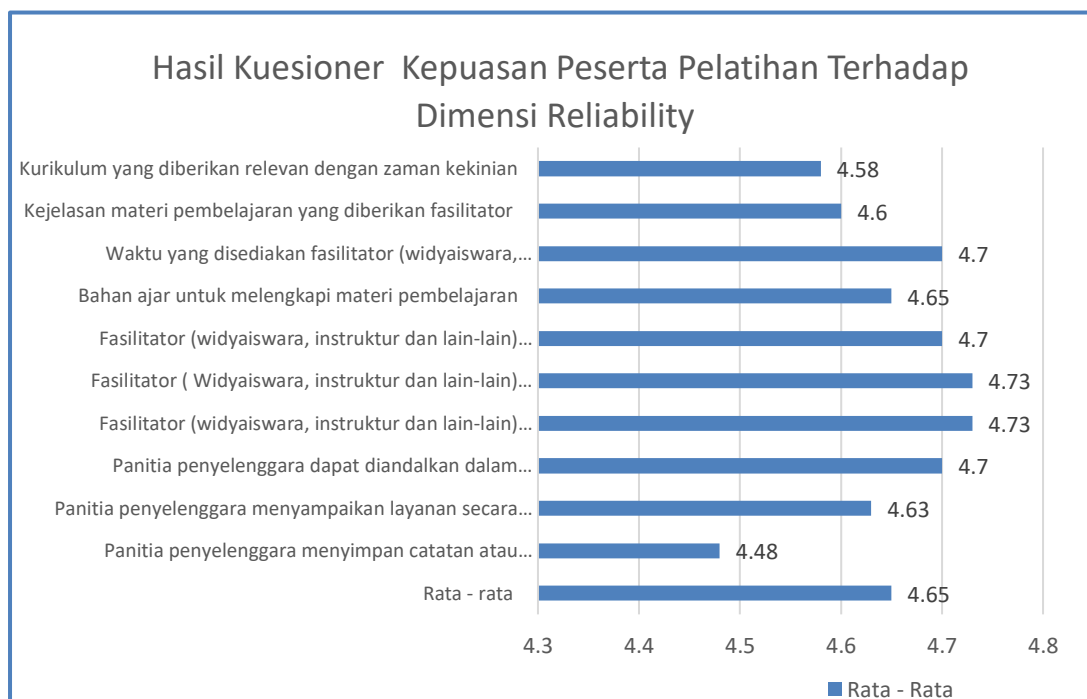
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 2 responden memberikan jawaban cukup

- memuaskan, 13 responden menjawab memuaskan dan 25 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Kurikulum yang diberikan relevan dengan zaman kekinian adalah 4,58 atau sebesar 92 persen. Ini menunjukkan bahwa kurikulum yang diberikan relevan dengan zaman kekinian sangat memuaskan peserta pelatihan.
2. Kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain)
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 14 responden menjawab memuaskan dan 25 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) adalah 4,60 atau sebesar 92 persen. Ini menunjukkan bahwa kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain).sangat memuaskan peserta pelatihan.
 3. Waktu yang disediakan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) untuk diskusi dan tanya Jawab
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 12 responden memberikan jawaban memuaskan dan 28 responden menjawab sangat memuaskan Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Waktu yang disediakan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) untuk diskusi dan tanya Jawab adalah 4,70 atau 94 Persen. Ini menunjukkan bahwa waktu yang disediakan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) untuk diskusi dan tanya Jawab sangat memuaskan peserta pelatihan.
 4. Bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 14 responden memberikan jawaban memuaskan dan 26 responden menjawab sangat memuaskan Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran adalah 4,65 atau 93 Persen. Ini menunjukkan bahwa Bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran sangat memuaskan peserta pelatihan.
 5. Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian/tugas secara objektif
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 12 responden memberikan jawaban memuaskan dan 28 responden menyatakan sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian/tugas secara objektif adalah 4,70 atau sebesar 94,00 persen. Ini menunjukkan bahwa fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian/tugas secara objektif sangat memuaskan peserta pelatihan.
 6. Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 11 responden memberikan jawaban memuaskan dan 29 responden sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu adalah 4,73 atau sebesar 95,00 persen. Ini menunjukkan bahwa Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu. sangat memuaskan peserta pelatihan.
 7. Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 9 responden menjawab memuaskan dan 30 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya adalah 4,73 atau sebesar 95,00 persen. Ini menunjukkan bahwa fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya sangat memuaskan peserta pelatihan.
 8. Panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 12 responden memberikan jawaban memuaskan dan 28 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan adalah 4,70 atau sebesar 94 persen. Ini menunjukkan bahwa panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan sangat memuaskan peserta pelatihan.
 9. Panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 3 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 9 responden menjawab memuaskan dan 28 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali adalah 4,63 atau sebesar 93 persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali. sangat memuaskan peserta pelatihan.
 10. Panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban sangat tidak

memuaskan, 1 responden menjawab cukup memuaskan, 15 reponden menjawab memuaskan dan 23 responden sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah adalah 4,48 atau sebesar 90 persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah sangat memuaskan peserta pelatihan.

Dari data yang dianalisis terhadap dimensi Reliability diatas maka secara lengkap dapat dilihat pada grafik 4 berikut :

Grafik 4. Kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi Reliability



Dari grafik 4 diatas hasil penelitian terhadap nilai tertinggi sampai terendah kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan dari dimensi reliability adalah : Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu dan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya dengan skor masing-masing 4,73. Waktu yang disediakan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) untuk diskusi dan tanya jawab, fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian/tugas secara objektif dan panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan dengan skor masing-masing 4,70. Bahan ajar untuk untuk melengkapi materi pembelajaran dengan skor 4,65. Panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali dengan skor 4,63. Kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dengan skor 4,60. Kurikulum yang diberikan yang diberikan relevan dengan zaman kekinian dengan skor 4,58. Sedangkan panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah dengan skor 4,48.

Setelah ditotal dari skor indikator kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi Reliability bahwa rata-rata kepuasan peserta terhadap dimensi reliability adalah pada skor 4,65 atau 93 Persen. Skor 4,65 setelah dikonsultasikan dengan skala kepuasan peserta mengikuti pelatihan dasar CPNS sebagaimana skala kepuasan peserta pelatihan pada tabel 2, maka termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu skala 4,30 s.d. 5,00

Kesimpulan, bahwa peserta Pelatihan Dasar CPNS angkatan III golongan II tahun 2022 sangat puas terhadap

pelaksanaan pelatihan pada dimensi reliability. Adapun kemungkinan yang akan ditingkatkan lagi apabila pelaksanaan yang akan datang yaitu panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah. Karena indikator ini masih rendah skornya yaitu 4,48 dibandingkan dengan skor indikator lainnya. Namun walaupun demikian kesepuluh indikator dimensi reliability ini semuanya sudah mencapai kategori sangat memuaskan.

c. Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan dimensi responsiveness (Ketanggapan)

Adapun hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada dimensi responsiveness (ketanggapan) dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 5
Hasil kuesioner kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi responsiveness (ketanggapan)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	%	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan			2	9	29	4,68	94%	Sangat memuaskan
2	Panitia penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan				14	26	4,65	93%	Sangat memuaskan
3	Panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang mengalami kesulitan				11	29	4,73	95%	Sangat memuaskan
4	Panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan				13	27	4,68	94%	Sangat Memuaskan
5	Panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan yang sakit			1	8	31	4,75	95%	Sangat memuaskan
	Rata-rata						4,70	94%	Sangat Memuaskan

Data di atas diperoleh hasil jawaban yang dirasakan oleh peserta selama mereka mengikuti pelatihan akan dijelaskan secara terperinci sesuai indikator yang ditetapkan, yaitu uraian terperinci sebagai berikut :

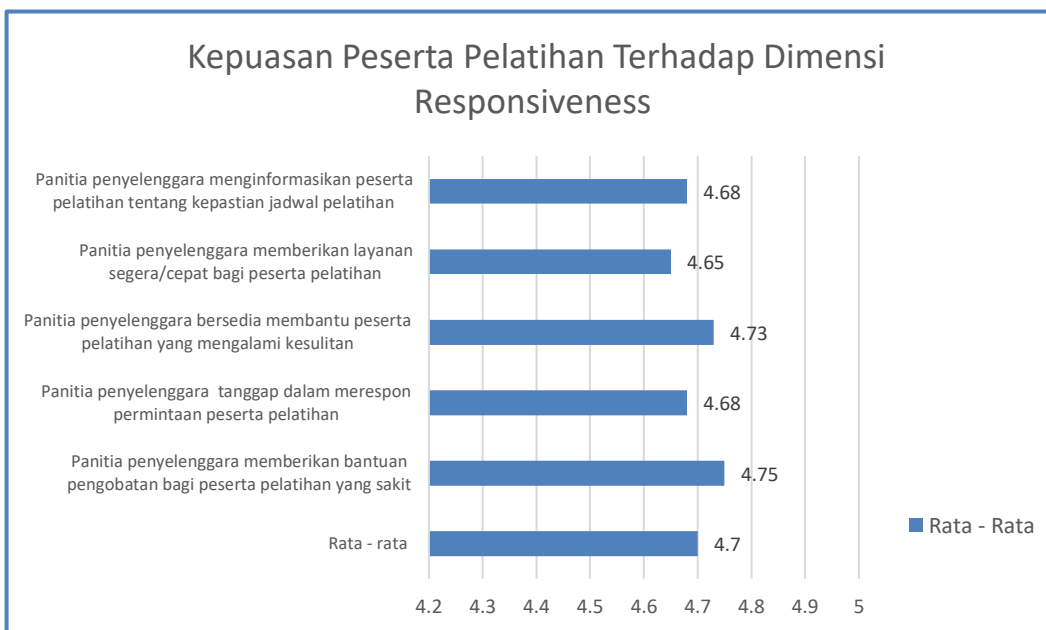
1. Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan
Data tabel diatas menunjukkan bahwa ada 2 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 9 responden menjawab memuaskan dan 29 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan adalah 4,68 atau sebesar 94 persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan sangat memuaskan bagi peserta pelatihan.
2. Panitia penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 14 responden menjawab memuaskan dan 26 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia

penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan adalah 4,60 atau sebesar 92 persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan sangat memuaskan bagi peserta pelatihan.

3. Panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang mengalami kesulitan
 Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 11 responden memberikan jawaban memuaskan dan 29 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang mengalami kesulitan adalah 4,73 atau 95 Persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang mengalami kesulitan sangat memuaskan peserta pelatihan.
4. Panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan
 Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 13 responden memberikan jawaban memuaskan dan 27 responden menjawab sangat memuaskan Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan adalah 4,68 atau 94 Persen. Ini menunjukkan bahwa panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan sangat memuaskan peserta pelatihan.
5. Panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan yang sakit
 Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 8 responden memberikan jawaban memuaskan dan 31 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan yang sakit adalah 4,75 atau sebesar 95,00 persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan yang sakit sangat memuaskan peserta pelatihan.

Dari data yang dianalisis terhadap dimensi Responsiveness diatas maka secara lengkap dapat dilihat pada grafik sebagai berikut :

Grafik 5. Kepuasan Peserta Pelatihan terhadap Dimensi Responsiveness



Dari data hasil penelitian terhadap nilai tertinggi sampai terendah kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan dari dimensi responsiveness sebagaimana grafik diatas adalah panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan sakit dengan skor 4,75. Panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang mengalami kesulitan dengan skor 4,73. Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan dan panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan dengan skor masing-masing adalah 4,68. Sedangkan panitia penyelenggara memberikann layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan dengan skor 4,65.

Setelah ditotal dari skor indikator kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi Responsiveness bahwa rata-rata kepuasan peserta terhadap dimensi ini adalah pada skor 4,70 atau 94 Persen. Skor 4,70. Setelah dikonsultasikan dengan skala kepuasan peserta mengikuti pelatihan dasar CPNS sebagaimana skala kepuasan

peserta pelatihan pada tabel 2, maka termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu skala 4,30 s.d. 5,00

Kesimpulan, bahwa peserta Pelatihan Dasar CPNS angkatan III golongan II tahun 2022 sangat puas terhadap pelaksanaan pelatihan dalam dimensi responsiveness. Adapun kemungkinan yang akan ditingkatkan lagi apabila pelaksanaan yang akan datang yaitu panitia penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan, karena indikator ini rendah yaitu skornya 4,65 lebih rendah dari indikator lainnya. Namun walaupun demikian kelima indikator dimensi responsiveness ini sudah mencapai kategori sangat memuaskan.

d. Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan dimensi Assurance (Jaminan)

Adapun hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada dimensi Assurance (jaminan) dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 6
Hasil kuesioner kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi assurance (jaminan)

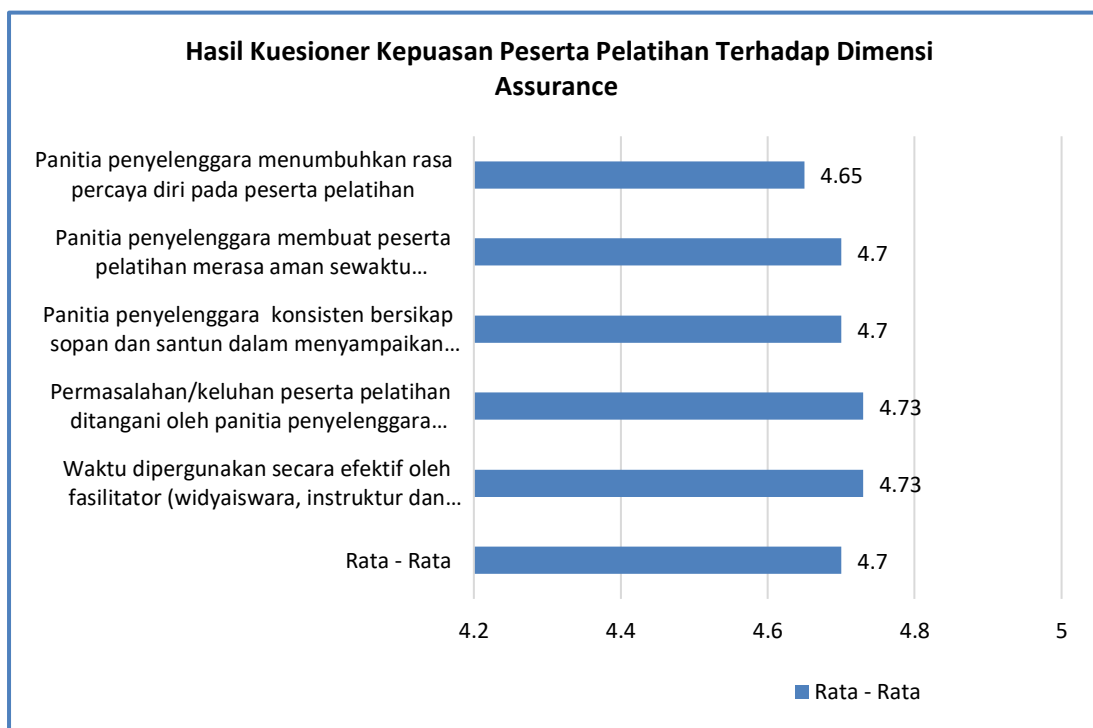
No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	%	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan			1	12	27	4,65	93%	Sangat memuaskan
2	Panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan				12	28	4,70	94%	Sangat memuaskan
3	Panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas			1	10	29	4,70	94%	Sangat memuaskan
4	Permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui Kepala Bidang Pengembangan SDM			1	9	30	4,73	95%	Sangat Memuaskan
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran				11	29	4,73	95%	Sangat memuaskan
	Rata-rata						4,70	94%	Sangat Memuaskan

Data di atas diperoleh hasil jawaban yang dirasakan oleh peserta selama mereka mengikuti pelatihan akan dijelaskan secara terperinci sesuai indikator yang ditetapkan, yaitu uraian terperinci sebagai berikut :

1. Panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan
 Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 12 responden menjawab memuaskan dan 27 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan adalah 4,65 atau sebesar 93 persen. Ini menunjukkan bahwa panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan sangat memuaskan peserta pelatihan.
2. Panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan
 Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 12 responden memberikan jawaban memuaskan dan 12 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan adalah 4,70 atau 94 Persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan sangat memuaskan peserta pelatihan.
3. Panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas
 Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 10 responden menjawab memuaskan dan 29 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas adalah 4,70 atau 94 Persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas sangat memuaskan peserta pelatihan.
4. Permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui Kepala Bidang Pengembangan SDM
 Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 9 responden memberikan jawaban memuaskan dan 30 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui Kepala Bidang Pengembangan SDM adalah 4,73 atau sebesar 95,00 persen. Ini menunjukkan bahwa permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui Kepala Bidang Pengembangan SDM sangat memuaskan peserta pelatihan.
5. Waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran
 Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 11 responden menjawab memuaskan dan 29 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran adalah 4,73 atau 95 Persen. Ini menunjukkan bahwa waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran sangat memuaskan peserta pelatihan.

Dari data yang dianalisis terhadap dimensi assurance (jaminan) diatas maka secara lengkap dapat dilihat pada grafik 6 sebagai berikut :

Grafik 6. Kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi assurance



Dari data hasil penelitian terhadap nilai tertinggi sampai terendah kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan dari dimensi assurance (jaminan) sebagaimana grafik diatas adalah : permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui melalui kepala bidang pengembangan SDM dan waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran dengan skor 4,73. Panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan dan panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas masing-masing dengan skor 4,70. Sedangkan panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan dengan skor 4,65.

Setelah ditotal dari skor indikator kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi assurance (jaminan) bahwa rata-rata kepuasan peserta terhadap dimensi ini adalah pada skor 4,70 atau 94 Persen. Skor 4,70 setelah dikonsultasikan dengan skala kepuasan peserta mengikuti pelatihan dasar CPNS sebagaimana skala kepuasan peserta pelatihan pada tabel 2, maka termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu pada skala 4,30 s.d. 5,00.

Kesimpulan, bahwa peserta Pelatihan Dasar CPNS angkatan III golongan II tahun 2022 sangat puas terhadap pelaksanaan pelatihan dalam dimensi assurance (jaminan). Adapun kemungkinan yang dapat ditingkatkan lagi apabila pelaksanaan pelatihan yang akan datang yaitu, panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan, karena indikator ini skornya yaitu 4,65 lebih rendah dari skor indikator lainnya. Namun walaupun demikian kelima indikator dimensi assurance ini sudah mencapai kategori sangat memuaskan.

e. Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan dimensi emphyaty (empati)

Adapun hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada dimensi emphyaty (empati) dapat dilihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7
Hasil kuesioner kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi emphyaty (empati)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	%	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman			1	12	27	4,65	93%	Sangat memuaskan
2	Kepedulian Panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan				13	27	4,68	94%	Sangat memuaskan
3	Panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan			1	12	27	4,65	93%	Sangat memuaskan
4	Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan				10	30	4,75	95%	Sangat Memuaskan
5	Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan				10	30	4,75	95%	Sangat memuaskan
	Rata-rata						4,70	94%	Sangat Memuaskan

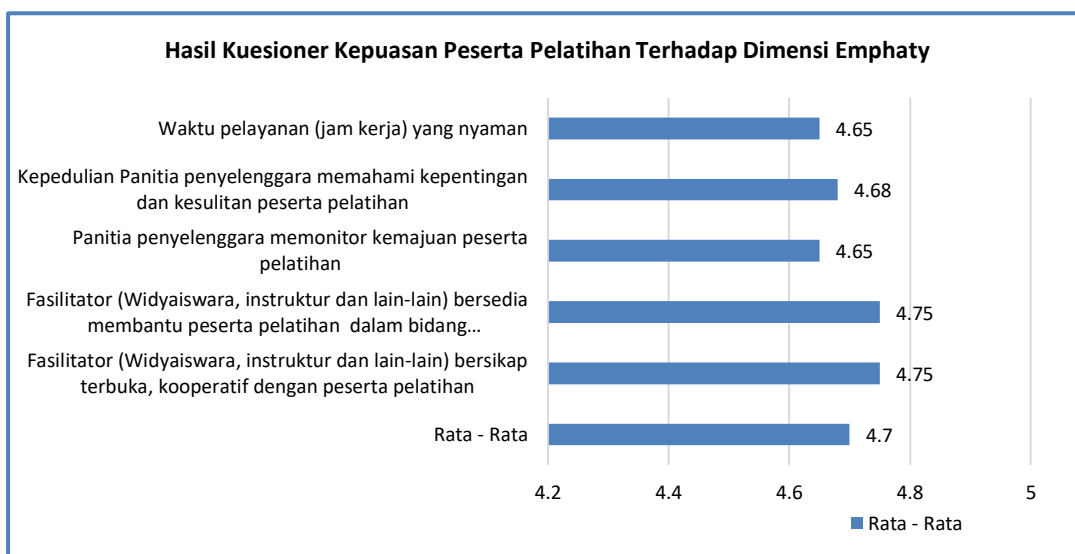
Data di atas diperoleh hasil jawaban yang dirasakan oleh peserta selama mereka mengikuti pelatihan akan

dijelaskan secara terperinci sesuai indikator yang ditetapkan, yaitu uraian terperinci sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman
 Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 12 responden menjawab memuaskan dan 27 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman adalah 4,65 atau sebesar 93 persen. Ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman sangat memuaskan peserta pelatihan.
2. Kepedulian panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan
 Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa ada 13 responden memberikan jawaban memuaskan dan 27 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator kepedulian panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan adalah 4,68 atau 94 Persen. Ini menunjukkan bahwa kepedulian panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan sangata memuaskan peserta pelatihan.
3. Panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan
 Data yang tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 12 responden menjawab memuaskan dan 27 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan adalah 4,65 atau 93 Persen. Ini menunjukkan bahwa panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan sangat memuaskan peserta pelatihan.
4. Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan
 Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 10 responden memberikan menjawab memuaskan dan 30 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan adalah 4,75 atau 93 Persen. Ini menunjukkan bahwa fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan sangat memuaskan peserta pelatihan.
5. Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan
 Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa 10 responden memberikan jawaban memuaskan dan 30 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan adalah 4,75 atau sebesar 95 persen. Ini menunjukkan bahwa fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan. sangat memuaskan peserta pelatihan.

Dari data yang dianalisis terhadap dimensi emphaty (empati) diatas maka secara lengkap dapat dilihat pada grafik 7 sebagai berikut :

Grafik 7 : Kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi emphaty



Dari data hasil penelitian terhadap nilai tertinggi sampai terendah kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan

pelatihan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan dari dimensi empathy (empati) sebagaimana grafik diatas adalah : Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan dan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan masing-masing skor adalah 4,75. Kepedulian panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan dengan skor 4,68. Kemudian waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman dan Panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan masing-masing dengan skor 4,65.

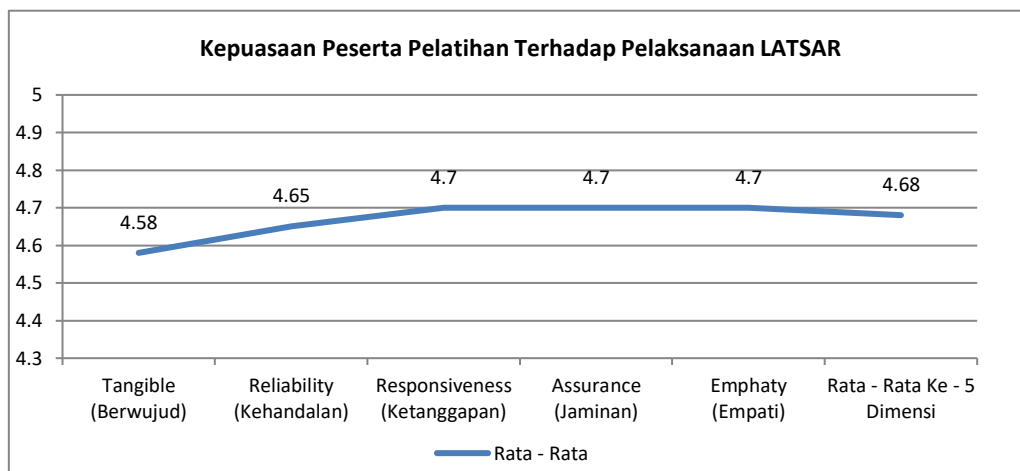
Setelah ditotal dari skor indikator kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi empathy (empati) bahwa rata-rata kepuasan peserta terhadap dimensi ini adalah pada skor 4,70 atau 94 Persen. Skor 4,70 setelah dikonsultasikan dengan skala kepuasan peserta mengikuti pelatihan dasar CPNS sebagaimana skala kepuasan peserta pelatihan pada tabel 2, maka termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu pada skala 4,30 s.d. 5,00.

Kesimpulan, bahwa peserta Pelatihan Dasar CPNS angkatan III golongan II Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2022 sangat puas terhadap pelaksanaan pelatihan dalam dimensi empathy (empati). Adapun kemungkinan yang dapat ditingkatkan lagi apabila pelaksanaan pelatihan yang akan datang yaitu Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman dan Panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan karena indikator ini skornya 4,65. lebih rendah dari skor indikator lainnya. Namun walaupun demikian kelima indikator dimensi empathy (empati) ini sudah mencapai kategori sangat memuaskan.

Setelah diuraikan satu persatu dari kelima dimensi tentang kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan dasar CPNS di atas maka berikut ini dapat dilihat secara keseluruhan gabungan dimensi tersebut sebagaimana dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini :

Adapun kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan sesuai dengan kelima dimensi tersebut sebagaimana diperlihatkan pada grafik 8 dibawah ini.

Grafik 8 : Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS



Dari data grafik diatas, nilai tertinggi kepuasan peserta peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan dengan rata-rata skor 4,7 adalah pada dimensi responsiveness (ketanggapan), dimensi assurance (jaminan), dimensi empathy (empati). skor 4,65 adalah reliability (kehandalan) dan 4,58 dimensi tangible (berwujud). Adapun skor rata-rata dari keseluruhan dimensi kepuasan peserta dalam pelaksanaan pelatihan adalah 4,68. Skor tersebut setelah dikonsultasikan dengan kategori skala kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan pada tabel 2, maka rata-rata kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu skala 4,30 – 5,00.

f. Kesimpulan

- a. Kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon PNS terhadap dimensi tangible termasuk pada kategori sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4,58 dan skor tertinggi pada indikator penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat dengan skor 4,73.
- b. Kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon PNS terhadap dimensi reliability termasuk pada kategori sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4,65 dan skor tertinggi pada indikator fasilitator

- (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu dan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya dengan skor masing-masing 4,73.
- c. Kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon PNS terhadap dimensi responsiveness termasuk pada kategori sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4,70 dan skor tertinggi pada indikator panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan sakit dengan skor 4,75.
 - d. Kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon PNS terhadap dimensi assurance termasuk pada kategori sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4,70 dan skor tertinggi pada indikator permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui kepala bidang pengembangan SDM dan waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran dengan skor 4,73.
 - e. Kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon PNS terhadap dimensi empathy (empati) termasuk pada kategori sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4,70 dan skor tertinggi pada indikator fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan dan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan masing-masing dengan skor 4,75.
 - f. Peserta pelatihan dasar CPNS golongan II angkatan III provinsi kepulauan Bangka Belitung tahun 2022 sangat puas terhadap pelaksanaan pelatihan dasar CPNS dengan nilai skor 4,68.

g. Rekomendasi

- a. Dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance dan dimensi empathy yang merupakan lima dimensi kualitas pelayanan telah menunjukkan kepuasan peserta dalam mengikuti pelatihan sudah tercapai. Oleh sebab itu penyelenggara pelatihan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat mempertahankan kelima dimensi kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan.
- b. Sangat diperlukan penelitian yang lebih mendalam tentang kepuasan peserta dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan metode lainnya, karena penelitian ini baru menggunakan media kuesioner/angket.

h. Referensi

- Abdul Sani, 2020, Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, *Journal Transformation*, Vol 1 No. 4.
- Agus Akhmedi, 2019, Kepuasan Peserta Diklat Terhadap Pelayanan Widyaiswara, <https://doi.org/10.36052/andragogy.v7i2>. 12 September 2022.
- Bolton, R.N., Kannan, P.K., & Bramlett, M.D. Implications of loyalty program membership and service experiences for customer retention and value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (1), 95-108.
- Chua, C. (2004) Perception of Quality in Higher Education Clare Chua. *Proceedings of the Australian Universities Quality Forum 2004*. Adelaide.
- Fisk, R.P., Brown, S.W., & Bitner, M.J. (1995). Services management literature overview : rationale for interdisciplinary study in. W.J. Glynn & J.G. Barnes (Eds), *Understanding Services management* (pp. 1 -3), Chichester : Wiley.
- Hadiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gaya Media.
- Kirkpatrick, D, (1998) *Evaluating Training Program*. San Francisco : BerretKochler Publisher.
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management* Prentice Hall, New Jersey.
- Lovelock, . Wright, L.K. (2007) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih Bahasa Agus Widyantoro, Cetakan kedua ,

Jakarta, PT INDEKS.

Nuraini, 2008, Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara pada Diklat Teknis substantive Publikasi Ilmiah bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs. Angkatan III. *Andragogi Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan*, 6 (1), 168 – 186. Doi: <https://org/10.36052/andragogi.v6i1.53> diakses tanggal 10 Oktober 2022.

Yuli Trisnaningsih, 2021, Kualitas Layanan Widyaiswara dan Kepuasan Pesera Pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah (<https://ejournal.iwi.or.id/ojs/index.php/iwi/article/view/82> diakses 15 September 2022).

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 93 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 14 tahun 2022 Tentang Kurikulum Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.