

Importance Performance Analysis Terhadap Model Evaluasi Reaksi Kirkpatrick dengan Model SERVQUAL pada Pelatihan di Bidang Pemerintahan Desa

Heru Widiyanto ^{a,1,*}, Nur Halimah ^{b,2,*}

^a Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang, Jl. Raya Langsep Nomor 7, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur, 65146

^b Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang, Jl. Raya Langsep Nomor 7, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur, 65146

¹ heruwidiyanto@gmail.com*; ² noery.bbpd@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT / ABSTRAK

Article history

Received:

24 April 2025

Revised:

19 Januari 2026

Accepted:

19 Januari 2026

Dalam Model Pengembangan Desain Pelatihan ADDIE (*Analysis, Design, Develop, Implement, Evaluate*), evaluasi merupakan salah satu tahapan penting yang berfungsi sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan kegiatan pelatihan. Salah satu model evaluasi program pelatihan adalah model Kirkpatrick yang secara konseptual berpedoman pada tahapan belajar (*reaction, learning, behaviour, result*). Evaluasi reaksi pelatihan di Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang belum sepenuhnya dilakukan secara maksimal. Selama ini, evaluasi reaksi yang telah dilakukan hanya bersifat normatif dan belum dapat menyajikan sebuah analisis yang dapat digunakan sebagai langkah kebijakan. Model SERVQUAL yang menitikberatkan pada 5 dimensi (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) diadopsi sebagai kerangka penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan peserta pelatihan. Kuesioner disebarkan kepada 90 orang peserta pelatihan untuk kemudian dianalisa dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) guna mengetahui atribut apa saja yang perlu menjadi perhatian utama untuk dikaji dan diperbaiki dalam rangka meningkatkan pelayanan pelatihan. Dari hasil IPA diperoleh bahwa terdapat 3 atribut yang termasuk dalam kuadran I (*concentrate here*) meliputi TG.1 (*Tangible*) dengan pernyataan Ruang kelas selama proses pelatihan dirasakan nyaman oleh peserta, TG.3 (*Tangible*) dengan pernyataan Pengajar menggunakan media pembelajaran yang modern dan menarik, dan AS.4 (*Assurance*) dengan pernyataan Pelatihan ini berdampak menumbuhkan rasa percaya diri peserta dalam menjalankan tugas kerja. Dari ketiga atribut tersebut ditelusuri kondisi riil di lapangan untuk dianalisa guna menghasilkan rekomendasi yang tepat.

In the ADDIE Training Design Development Model (Analysis, Design, Develop, Implement, Evaluate), evaluation is one of the important stages that functions as a benchmark for the success of implementing training activities. One of the training program evaluation models is the Kirkpatrick model which is conceptually guided by the learning stages (reaction, learning, behavior, result). Evaluation of training reactions at the Balai Besar Pemerintahan Desa in Malang has not been fully implemented optimally. So far, reaction that have been carried out has only been normative and has not been able to present an analysis that can be used as a policy step. The SERVQUAL model which emphasizes 5 dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) was adopted as a research framework to measure the level of satisfaction of training participants. The questionnaire was distributed to 90 training participants to then be analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) to find out what attributes need to be the main focus to be reviewed and improved in order to improve training services. From the results of IPA, it was obtained that there were 3 attributes included in quadrant I (concentrate here) including TG.1 (Tangible) with the statement The classroom during the training process was felt comfortable by the participants, TG.3 (Tangible) with the statement The teacher used modern and interesting learning media, and AS.4 (Assurance) with the statement This training has an impact on increasing participants' self-confidence in carrying out work tasks. From these three attributes, real conditions in the field were traced to be analyzed in order to produce appropriate recommendations.

This is an open access article under the CC-BY-SA license.



Kata Kunci: ADDIE, Model Kirkpatrick, Evaluasi Reaksi, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis*.

Keywords: ADDIE, Kirkpatrick Model, Reaction, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis*.

1. Pendahuluan

Memiliki kompetensi SDM yang unggul menjadi sangat penting bagi suatu organisasi tidak hanya di sektor swasta namun juga diperlukan di sektor pemerintahan, termasuk pada pemerintahan desa. Mengingat latar belakang aparatur desa yang pada umumnya belum memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang pemerintahan desa maka diperlukan suatu pendidikan dan pelatihan agar mampu mendukung roda pemerintahan

desa dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik. Hal ini menjadi krusial mengingat bahwa Dana Desa sebagai salah satu Dana Transfer yang digelontorkan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) menelan anggaran yang sangat besar yaitu mencapai 71 Triliun Rupiah (Undang-Undang Nomor 19, 2023). Semakin besarnya Dana Transfer yang turun ke desa maka perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas SDM supaya anggaran yang dikelola tepat sasaran dan sesuai kebutuhan masyarakat desa. Dengan demikian, Aparatur Pemerintahan Desa dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik pada muatan di bidang pemerintahan desa diantaranya kebijakan pemerintah, kewenangan desa, tugas pokok dan fungsi desa, kelembagaan desa, perencanaan pembangunan desa, Pengelolaan Keuangan Desa, Peraturan Desa, Pengawasan Kinerja Kepala Desa dan sebagainya.

Program pelatihan menjadi bagian penting bagi pemerintah sebagai langkah strategis dalam meningkatkan kapasitas SDM terutama bagi Aparatur Pemerintahan Desa. Jumlah Desa di Indonesia yaitu 75.265 desa (Keputusan Menteri Dalam Negeri, 2022) dan mengingat Kepala Desa maupun Perangkat Desa tidak memiliki latar belakang pemerintahan desa maka diperlukan suatu pelatihan di bidang pemerintahan desa. Salah satu program pemerintah pusat dalam mewujudkan peningkatan kapasitas Aparatur Pemerintahan Desa adalah pemberian pelatihan pada Aparatur Pemerintahan Desa melalui Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Dalam Negeri. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 106 Tahun 2016 menyebutkan bahwa Balai Pemerintahan Desa menyelenggarakan fungsi pelaksanaan pelatihan di bidang penataan dan administrasi desa, pelaksanaan pelatihan di bidang kelembagaan dan kerjasama desa serta keuangan dan aset desa, dan pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, administrasi umum, perpustakaan, perlengkapan, dan rumah tangga. Adapun cakupan wilayah kerja Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang memiliki 18 provinsi dengan wilayah kerja Indonesia Timur (Kementerian Dalam Negeri, 2022). Mengingat luasnya cakupan wilayah kerja Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang tentunya membutuhkan anggaran yang besar dalam mewujudkan fungsi penyelenggaraan pelatihan. Supaya fungsi penyelenggaraan pelatihan berjalan dengan tujuan organisasi maka diperlukan diperlukan adanya evaluasi penyelenggaraan pelatihan.

Dalam mendesain sebuah pelatihan diperlukan acuan model pelatihan yang tepat. Seperti yang diungkapkan oleh Santoso (2010:22-23), model desain pelatihan yang sering digunakan adalah ADDIE (*Analysis, Design, Develop, Implement, Evaluate*) yang berfungsi sebagai pedoman dalam membangun kerangka dan struktur program pelatihan yang efektif, serta dinamis dan mendukung kinerja pelatihan. Evaluasi ini menjadi salah satu bagian terpenting pada model pengembangan desain ADDIE, yaitu dengan melakukan evaluasi program pelatihan dan evaluasi hasil pelatihan. Tahap ini dilakukan dengan melakukan evaluasi program pelatihan dan evaluasi hasil pelatihan. Untuk melakukan kegiatan evaluasi diperlukan rujukan model evaluasi sebagai pedoman dalam menilai keberhasilan suatu pelatihan. Nurhayati (2018) mengemukakan model evaluasi Kirtpatrick dengan empat level digunakan sebagai evaluasi untuk mengetahui efektivitas program Diklat Teknis Substantif Materi Perencanaan Pembelajaran di Wilayah Kerja Provinsi Kepulauan Riau. Selanjutnya, Ritonga, dkk (2019) menerapkan model evaluasi Kirtpatrick empat level untuk melihat keberhasilan program pelatihan yang telah diselenggarakan dan menindaklanjuti kelemahan dan kekurangan ketika persiapan hingga pasca pelatihan.

Evaluasi reaksi merupakan salah satu bagian evaluasi yang sangat penting dalam memberikan umpan balik penyelenggaraan pelatihan. Menurut Kirtpatrick (2006:27), evaluasi reaksi digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah peserta pelatihan. Ada 4 hal alasan pentingnya evaluasi reaksi menurut Kirtpatrick (2006:27). Pertama, dapat memberikan umpan balik dan saran pengembangan program kedepannya. Kedua, dapat memberikan umpan balik bagi pelatih dalam proses pembelajaran. Ketiga, tersedianya data kuantitatif yang bermanfaat bagi pembuat kebijakan. Terakhir, tersedianya umpan balik secara kuantitatif bagi pelatih sebagai standar kinerja. Engriyani & Rugaiyah (2022) meneliti evaluasi pendidikan dan pelatihan dengan model Kirtpatrick pada instansi pemerintah dapat digunakan sebagai acuan peningkatan mutu pendidikan dan pelatihan serta membantu langkah kebijakan. Selanjutnya Tambunan dkk, (2024) melakukan evaluasi reaksi peserta dengan menggunakan angket pada penyelenggaraan pelatihan teknis pada Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah Kerja III Jakarta dengan metode deskriptif kuantitatif.

Penyelenggaraan pelatihan oleh suatu institusi merupakan suatu program yang memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan. Pengukuran kepuasan pelayanan peserta pelatihan terhadap fasilitator dan penyelenggara pelatihan diperlukan suatu kerangka acuan yaitu Model SERVQUAL. Dalam mengkategorikan layanan mana saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kualitas layanannya diperlukan suatu alat analisis yang tepat yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). Listyanti dan Prawiraatmadja (2021) telah menerapkan model SERVQUAL dengan menggunakan IPA sebagai alat untuk menentukan skala prioritas untuk setiap upaya perbaikan pada layanan publik melalui survei persepsi dan harapan dari pelanggan terhadap pegawai lini depan dan mutu layanan di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) Provinsi DKI Jakarta. Kepuasan pelanggan pengguna pelayanan publik

dapat diukur dengan mengintegrasikan model SERVQUAL dan diagram kartesius IPA dengan studi kasus pada pelayanan publik di Politeknik Perkapanaan Surawasi Utara dengan temuan bahwa dimensi *reliability*, *assurance* dan *tangibles* harus segera ditingkatkan supaya pelayanan publik menjadi lebih baik (Wibowo dan Nuryanto, 2022).

Berdasarkan studi pengamatan laporan penyelenggaraan pelatihan pada Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang Tahun 2021 sampai dengan Tahun 2024, evaluasi yang tercantum dalam laporan terdiri dari evaluasi pembelajaran, evaluasi pengamatan dan evaluasi harian. Evaluasi pembelajaran terbagi atas *pretest* dan *posttest*. Kemudian, evaluasi pengamatan merupakan penilaian terhadap proses diskusi kelompok beserta paparan. Selanjutnya, evaluasi harian terdiri dari 8 pernyataan yang terbagi atas 3 pernyataan tentang kepanitiaan, 1 pernyataan tentang sarana dan prasarana dan 4 pernyataan tentang proses pembelajaran di kelas. Evaluasi harian tersebut dinilai dalam 3 kategori yaitu cukup memuaskan, memuaskan dan sangat memuaskan. Instrumen pernyataan pada evaluasi harian yang dimaksud adalah bagian dari evaluasi reaksi, namun pernyataan yang disusun belum menyeluruh dan masih banyak atribut yang perlu dinilai. Instrumen evaluasi reaksi yang dilakukan belum merujuk pada suatu teori evaluasi maupun model manajemen kualitas pelayanan. Selain itu, berdasarkan fakta pengamatan, evaluasi reaksi yang telah dilakukan disajikan dalam bentuk tabel dan angka, pengolahan data secara deskriptif. Sebagaimana Sudjana (1990,2), hasil pengolahan data secara deskriptif belum sampai pada penarikan kesimpulan, berbeda dengan pengolahan data secara *inferens* yang hasilnya dapat menarik suatu kesimpulan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Model Evaluasi Reaksi Kirkpatrick dengan Model SERVQUAL pada Pelatihan di Bidang Pemerintahan Desa dengan menggunakan metode IPA untuk mengetahui faktor-faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelatihan.

2. Metodologi

Pada dasarnya penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan angket pertanyaan *questioner* secara *online* kepada peserta pelatihan di Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang. Pendekatan kuantitatif merupakan pengumpulan dan pengolahan data yang dinyatakan dalam angka atau bilangan (Sudjana, 1990, 2-3). Objek penelitian adalah peserta pelatihan di Balai Besar Pemerintahan Desa Tahun Anggaran 2024. Penelitian berfokus pada peserta dari unsur penyelenggara pemerintahan desa yaitu Kepala Desa dan Sekretaris Desa sebanyak 3 angkatan (90 orang). Adapun rincian penyelenggaraan pelatihan meliputi Pelatihan Aparatur Pemerintah Desa dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa dari unsur Kepala Desa berjumlah 60 orang dan Pelatihan Aparatur Pemerintah Desa dalam Penyusunan RPJM Desa dan RKP Desa dari unsur Sekretaris Desa dengan jumlah peserta 30 orang yang diselenggarakan secara tatap muka di Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang selama 4 hari.

Merujuk pada Philip (1982) dalam Ibrahim (2018:18), model Kirkpatrick merupakan salah satu model evaluasi program pelatihan yang secara konseptual berpedoman pada tahapan belajar. Konsep tersebut dijabarkan dengan empat level yaitu evaluasi reaksi (*reaction*), Evaluasi Belajar (*learning*), Evaluasi Perilaku (*behaviour*), dan Evaluasi Hasil (*result*). Pada penelitian ini dilakukan dengan batasan pada evaluasi tahap 1 yaitu evaluasi reaksi sebagaimana bertujuan untuk mengetahui umpan balik penyelenggaraan pelatihan dari peserta pelatihan.

Supaya atribut pertanyaan dari evaluasi Kirkpatrick yang tertuang pada *questioner* terarah dan terkonsep pada suatu manajemen kualitas layanan maka diperlukan kerangka acuan kepuasan pelayanan. Kerangka acuan tersebut salah satunya adalah model SERVQUAL. Masing-masing atribut pertanyaan yang terbentuk dari evaluasi reaksi Kirkpatrick dikelompokkan ke dalam 5 dimensi model SERVQUAL yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dengan merujuk pada Parasuraman, Berry, Zeithaml (1990) dalam Sulistyowati (2018, 28-29).

Menurut Liu (2025), model SERVQUAL sering diadopsi dan diaplikasikan di banyak bidang pelayanan di beberapa dekade ini. Menurut Parasuraman, Berry, Zeithaml (1990) dalam Sulistyowati (2018; 28-29) terdapat 5 dimensi dari model SERVQUAL yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Menurut Donnelly, dkk (1995) pendekatan model SERVQUAL sering digunakan pada pengukuran layanan di sektor swasta patut diadopsi sebagai instrumen yang kuat dan mudah untuk mengukur kualitas layanan di sektor pemerintahan. Selain itu, Akhlagi, dkk (2012) menyatakan bahwa beberapa studi empiris pada model SERVQUAL telah di aplikasikan untuk mengukur kualitas layanan di insititusi Pendidikan dengan mahasiswa sebagai konsumen. Agustina dkk (2020) dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan perpustakaan dengan metode SERVQUAL selanjutnya mencoba untuk mengetahui hal-hal yang menyebabkan jumlah pengunjung perpustakaan menurun sekaligus layanan apa saja yang perlu ditingkatkan. Kemudian tingkat kualitas pelayanan publik diukur sebagai bahan evaluasi yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa (SERVQUAL), yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsibility*, *assurance*, dan *empathy* (Widianto dan Zunaidi, 2024).

Dari proses survei penelitian ini diperoleh data yang seharusnya akurat dan terpercaya dengan kata lain valid dan reliabel. Menurut Aswar (1992), suatu data penelitian dikatakan valid dan reliabel apabila nilai uji validitas

dan reliabilitasnya tinggi. Apabila ditemukan atribut yang tidak valid maupun tidak reliabel maka informasi yang diberikan oleh responden tidak akurat sehingga tidak dapat digunakan dalam analisis penelitian. Pada pengujian validitas diperlukan untuk mengetahui tingkat kebenaran atau keabsahan data hasil survei. Uji validitas dapat dilakukan dengan uji korelasi *Pearson Product Moment* dengan ketentuan bahwa data penelitian dikatakan valid apabila memenuhi nilai signifikansi < 0.05 . Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji seberapa handal suatu instrumen hasil survei. Suatu kuesioner dikatakan handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Data hasil survei dikatakan handal apabila koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* $> 0,6$.

Supaya atribut evaluasi reaksi yang sudah terbentuk dapat digolongkan ke kelompok layanan yang perlu ditingkatkan ataukah dipertahankan maka diperlukan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hal ini berbeda dengan Tambunan dkk (2024) yang menggunakan pendekatan destruktif dalam mengukur evaluasi reaksi peserta pelatihan namun belum sampai ke tahap menarik kesimpulan dalam suatu analisa kebijakan. Menurut Khaliq (2018), pengukuran *gap* pada atribut kualitas pelayanan dengan metode IPA memiliki keunggulan yaitu dapat menunjukkan atribut mana yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan atribut mana yang perlu dipertahankan kualitas layanannya. Hal ini tentunya sangat bermanfaat bagi instansi penyelenggara pelatihan terutama dalam perencanaan dan penganggaran yang disebabkan keterbatasan anggaran.

IPA dapat dianalisa melalui diagram derajat kartesius *Importance-Performance* (Algifari, 2016, 70-72). Titik koordinat adalah kinerja sebagai sumbu x sedangkan kepentingan sebagai sumbu y. Titik koordinat atribut tersebut dipetakan berdasarkan empat kuadran yaitu kuadran I (prioritas utama) yaitu atribut yang perlu ditingkatkan, kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan).

$$\text{persepsi: } \bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad \dots(1)$$

$$\text{harapan: } \bar{y} = \frac{\sum y}{n} \quad \dots(2)$$

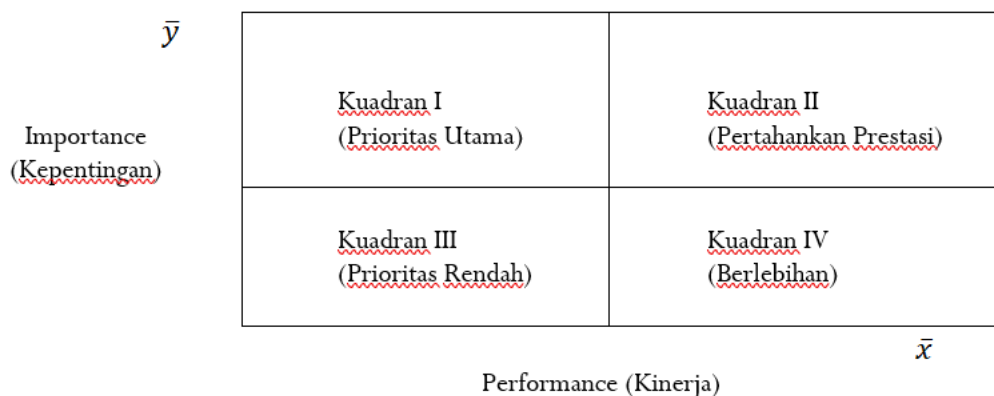
keterangan:

$\bar{x}$ = rata-rata atribut kinerja

$\bar{y}$ = rata-rata atribut kepentingan

n = banyaknya atribut

Setelah diketahui rata-rata atribut kinerja dan atribut kepentingan, selanjutnya ditarik titik kartesius yang membagi 4 (empat) bagian kuadran berdasarkan perhitungan rata-rata. Titik-titik atribut akan ditempatkan dan dikategorikan sebagaimana diagram kartesius IPA berikut ini.



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA, sumber: wisudawati, dkk (2023)

Kuadran I (Prioritas Utama) adalah dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh penerima layanan namun pelayanan yang diberikan belum maksimal sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Berbeda dengan Kuadran II (pertahankan prestasi) yang merupakan pelayanan yang dianggap penting oleh penerima layanan dan pihak pemberi layanan memberikan layanan dengan kualitas baik sesuai harapan penerima layanan, sehingga dimensi pelayanan ini perlu dipertahankan. Pada kuadran III (prioritas rendah) adalah dimensi yang dianggap kurang penting oleh penerima layanan namun pihak pemberi layanan memberikan layanan dengan kualitas kurang baik sehingga dimensi ini termasuk dalam prioritas rendah. Kemudian pada kuadran IV

(berlebihan) merupakan dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh penerima layanan namun layanan yang diterima dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini adalah berlebihan.

3. Hasil dan Pembahasan

Evaluasi reaksi pelatihan berperan penting untuk menentukan efektivitas diselenggarakannya pelatihan terutama bagi Lembaga penyelenggara pelatihan dalam membuat langkah kebijakan kedepannya. Harapannya adalah mendapatkan umpan balik terhadap pelatihan yang diselenggarakan. Hasil dan pembahasan ini terbagi atas gambaran umum pelatihan, implemementasi model SERVQUAL pada evaluasi reaksi, pengujian validitas dan realibilitas, *importance performance analysis* dan pembahasan.

3.1. Gambaran Umum Pelatihan

Pelatihan pada Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang diselenggarakan dalam rangka membangun kapasitas dan kompetensi penyelenggara pemerintahan desa. Target Pelatihan Aparatur Pemerintahan Desa dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa bagi Kepala Desa di Tahun 2024 adalah sebanyak 2 angkatan pelatihan. 1 angkatan diikuti 30 orang peserta berasal dari Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur. Sedangkan 1 angkatan lainnya diikuti oleh 24 orang peserta dari Kabupaten Madiun Provinsi Jawa Timur dan 6 orang peserta dari Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat, sedangkan target Pelatihan Aparatur pemerintahan Desa dalam Penyusunan RPJM Desa dan RKP Desa bagi unsur Sekretaris Desa telah ditentukan yaitu 1 angkatan pelatihan dengan jumlah 30 orang peserta dari Kabupaten Banyuwangi Provinsi Jawa Timur. Masing-masing angkatan pelatihan tersebut memiliki capaian *ouput* peserta pelatihan yaitu 100 %. Kemudian Komposisi peserta dari 3 angkatan pelatihan tersebut diikuti oleh 84 orang laki-laki dan 6 orang perempuan.

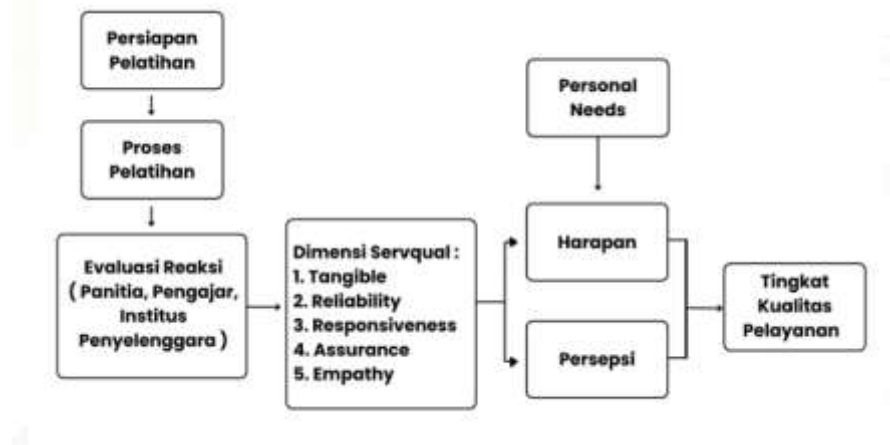
Berdasarkan matrik kurikulum Tahun 2024, Materi Pelatihan Aparatur Pemerintahan Desa dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa bagi Kepala Desa terbagi atas 4 pokok bahasan dan 13 sub pokok bahasan. Dengan alokasi waktu 35 JP masing-masing 45 menit dengan materi-materi yang terdiri dari Perkenalan dan Pengorganisasian Kelas, Tujuan Pelatihan dan Ungkapan Harapan Peserta, Kebijakan Pemerintah dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa, Kewenangan Desa, Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa, Perencanaan Pembangunan Desa, Pengelolaan Keuangan Desa, Penyusunan Peraturan di Desa, Kerjasama Desa, Penyusunan Laporan Kepala Desa, Teknik Kepemimpinan, Pembulatan, dan Rencana Tindak Lanjut Pelatihan. Sedangkan materi Pelatihan Aparatur pemerintahan Desa dalam Penyusunan RPJM Desa dan RKP Desa bagi unsur Sekretaris Desa terbagi dalam 4 pokok bahasan dan 10 sub pokok bahasan dengan penempatan waktu 35 JP masing-masing 45 menit. Adapun muatan materinya meliputi Perkenalan dan Pengorganisasian Kelas, Tujuan Pelatihan dan Ungkapan Harapan Peserta, Kebijakan Pemerintah dalam Penyusunan RPJM Desa dan RKP Desa dalam Implementasi Kebijakan di Daerah, Penyusunan RPJM Desa, Penyusunan RKP Desa, Penyusunan Desain dan RAB, Penyusunan Peraturan Desa tentang RPJM Desa dan RKP Desa, Penyusunan dan Perubahan APB Desa, Pembulatan Pelatihan, dan Rencana Tindak Lanjut Pelatihan.

Penyelenggaraan pelatihan tentunya didukung dengan terbentuknya kepanitian pelatihan yang terdiri dari 3 orang yaitu penanggung jawab, ketua panitia dan sekretaris. Jumlah panitia tersebut terbentuk dengan ketentuan 10% dari jumlah peserta. Masing-masing panitia mempunyai tugas yang saling mendukung dalam proses penyelenggaraan pelatihan. Selain itu, karena karakteristik peserta pelatihan merupakan orang dewasa yang telah memiliki bekal ilmu dan pengalaman sebelumnya yang dapat dijadikan sumber dan bahan belajar yang kaya, maka pelatihan ini mengedepankan pendekatan "*partisipatory andragogi*". Penerapan pendekatan ini menjadi penting karena membelajarkan orang dewasa dan mengajar anak-anak tentu saja berbeda. Dari perspektif waktu dan orientasi belajar, orang dewasa memandang belajar itu sebagai suatu proses pemahaman dan penemuan masalah serta pemecahan masalah (*problem finding and problem solving*), baik berhubungan dengan masalah kekinian maupun masalah kehidupan di masa depan. Orang dewasa lebih mengacu pada tugas atau masalah kehidupan (*task or problem oriented*). Sehingga orang dewasa akan belajar mengorganisir pengalaman hidupnya (Knowless, 1977, Kamil, 2001, Saraka, 2001). Proses pelatihan ini diarahkan untuk menambah pengetahuan, keterampilan dan perubahan sikap peserta pelatihan sehingga diperlukan penguasaan metode pengajaran yang tepat bagi pengajar/fasilitator. Sarana pelatihan termasuk pendukung proses pelatihan untuk tercapainya pelatihan secara partisipatif seperti sarana kelas, proyektor, meja-kursi, *pine board*, dan *sound system*. Tak kalah penting media pelatihan berupa materi pelatihan, media tayang, lembar simulasi, lembar penyajian, lembar tugas, lembar bacaan, kartu arus, bagan-bagan dan formular yang tertuang dalam modul pelatihan.

3.2. Implementasi Model SERVQUAL pada Evaluasi Reaksi

Menurut Kirkpatrick (2006:27), peserta pelatihan dapat memberikan umpan balik yang berfungsi sebagai evaluasi reaksi terhadap pelaksanaan pelatihan. Umpan balik ini mencakup berbagai aspek penting seperti fasilitas pelatihan, jadwal, konsumsi, audio visual, bahan pendukung (*handout*), serta nilai atau manfaat yang diperoleh

peserta dari program pelatihan tersebut (Kirkpatrick, 2006:28). Model Kirkpatrick digunakan sebagai rujukan penyusunan evaluasi reaksi, penulis mengintegrasikan beberapa indikator utama tersebut dengan teori kualitas layanan untuk menjadi tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan pelatihan dari perspektif peserta. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan peserta dan sekaligus memberikan dasar perbaikan dalam penyelenggaraan pelatihan ke depan.



Gambar 2. Ilustrasi Pola Hubungan Evaluasi Reaksi dengan Dimensi Model SERVQUAL

Pola hubungan antara evaluasi reaksi dan dimensi model SERVQUAL dapat diilustrasikan pada Gambar 1. Proses penyelenggaraan pelatihan umumnya terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan pasca pelatihan. Pada akhir sesi pelaksanaan, peserta pelatihan diberikan angket evaluasi reaksi sebagai bentuk umpan balik kepada panitia, pengajar, dan institusi penyelenggara. Perancangan evaluasi reaksi ini mengacu pada lima dimensi dalam model, sehingga dari pernyataan atribut yang ada diperoleh dua hal penting, yaitu persepsi peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan dan harapan yang menjadi kebutuhan peserta. Sesuai dengan konsep, kualitas layanan diukur berdasarkan selisih (*gap*) antara harapan dan persepsi peserta (Wijaya, 2011). Menurut Algifari (2016,), apabila pelayanan yang diterima oleh penerima layanan yang dirasakan sesuai dengan harapannya maka layanan tersebut dapat dipersepsikan memuaskan. Semakin melebar *gap* antara persepsi dan harapan maka tingkat kualitas layanan dapat dinilai tidak memuaskan.

Beberapa penelitian telah mengaplikasikan model SERVQUAL dalam bidang pendidikan dan pelatihan. Misalnya, Yousapronpainboon (2014) menggunakan model ini untuk mengukur kualitas layanan di perguruan tinggi dengan atribut yang mencerminkan kelima dimensi SERVQUAL. Gregory (2019) mengaplikasikan SERVQUAL untuk mengidentifikasi program dengan tingkat kepuasan tinggi dan rendah, sehingga program yang kurang memuaskan dapat segera diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Jiwantara dan rekan Menggunakan metode SERVQUAL sebagai instrumen evaluasi pengukuran kualitas jasa pada kegiatan penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis dengan hasil bahwa kualitas pelayanan mendekati ideal dengan tingkat kepuasan 88%.

Menurut Stodnick & Rogers (2008), model SERVQUAL adalah konstruksi layanan yang telah tervalidasi dan banyak digunakan di berbagai bidang. Pendekatan ini memberikan hasil yang lebih baik dibandingkan metode evaluasi tradisional seperti skala Brightman, khususnya ketika mahasiswa dipandang sebagai pelanggan. Nugroho & Khuriyani (2021) menerapkan SERVQUAL untuk mengukur kepuasan peserta pelatihan dasar calon Pegawai Negeri Sipil dan menemukan bahwa dimensi *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* memperoleh tingkat kepuasan yang signifikan, sementara dimensi *tangible* dan *empathy* perlu ditingkatkan.

Selain itu, Sibai dan rekan (2021) memodifikasi model SERVQUAL sesuai kebutuhan untuk menilai kualitas layanan di sebuah perguruan tinggi dengan menggunakan empat indikator utama, yaitu layanan fakultas, kurikulum, pelayanan mahasiswa, dan fasilitas, untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dari beberapa referensi tersebut akan ditarik suatu atribut yang diperlukan sesuai kebutuhan dalam mengukur kualitas layanan pada penyelenggaraan pelatihan.

Pada pengaplikasian model SERVQUAL tentunya diperlukan pemahaman dari sifat dan karakteristik dari lima dimensi model SERVQUAL. Pengukuran kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan pada model SERVQUAL ini adalah menyusun atribut-atribut pernyataan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, Zeithaml (1990) dalam Sulistyowati (2018,28-29) yaitu *tangibel* (TG),

reliability (RL), *responsiveness* (RV), *assurance* (AS), *empathy* (EM). Adapun pengertian 5 dimensi tersebut menurut Tjiptono & Diana (2003) dalam Wijaya (2011) yaitu *tangible* merupakan wujud fisik yang mencakup fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana informasi maupun komunikasi. *Reliability* merupakan dimensi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan. *Responsiveness* diartikan sebagai daya tanggap dan kepedulian dalam memberikan pelayanan. *Assurance* adalah jaminan kepastian baik itu kompetensi penyelenggara yang mencakup pengetahuan dan sikap. *Empathy* adalah sifat dan kemampuan penyelenggara dalam memberikan perhatian penuh kepada peserta pelatihan.

Identifikasi atribut kualitas pelayanan pada model SERVQUAL telah diterapkan oleh Nugraha, dkk (2015), yaitu menggunakan lima dimensi yang terbagi dalam beberapa sub dimensi. *Tangible* terbagi atas tiga bagian sub dimensi yang meliputi keadaan ruangan (*appearance of physical facilities*), alat bantu atau fasilitas pendukung (*appearance of equipment*), penampilan pengajar/pegawai (*appearance of personel*). *Reliability* sebagai dimensi yang dijabarkan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan (*ability to perform the promised service dependably and accurate*). Kemudian, *responsiveness* dimaknai dengan dimensi yang merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan pelanggan. *Assurance* dikategorikan dalam empat sub dimensi yaitu pertama, *credibility* meliputi sifat jujur, percaya diri, bertanggungjawab dan dapat dipercaya. Kedua, *competence* diartikan sebagai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Ketiga, *courtesy* merupakan memiliki rasa hormat, sopan, perhatian, ramah dan bersahabat. Keempat, *security* dimaknai sebagai hal yang dirasakan pelanggan berupa bebas dari bahaya, resiko maupun keragu-raguan. Selanjutnya, *empathy* terbagi atas 3 sub dimensi yaitu *access* dimaknai kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, *communication* adalah memberikan komunikasi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dipahami, *understanding the customer* merupakan usaha yang dilakukan untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Dengan merujuk pada Kirtpatrick (2006,28-34), Rands & Topf (2017), Nugraha, dkk (2015), Nugroho & Khuriyani (2021), penulis mengembangkan atribut-atribut sebagai pernyataan dalam *questioner* untuk dikategorikan ke dalam 5 dimensi model SERVQUAL sebagaimana pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut berdasarkan Dimensi Model SERVQUAL

No.	Dimensi	Atribut (Pernyataan)
1	<i>Tangible</i>	TG.1 Ruangan kelas selama proses pelatihan dirasakan nyaman oleh peserta
		TG.2 Buku materi sangat bermanfaat dan relevan
		TG.3 Pengajar menggunakan media pembelajaran yang modern dan menarik
		TG.4 Pengajar dan Penyelenggara berpenampilan rapi dan profesional
		TG.5 Segala fasilitas yang dibutuhkan oleh peserta terpenuhi dengan baik
2	<i>Reliability</i>	RL.1 Pengajar mampu menyampaikan materi dengan menarik dan sistematis
		RL.2 Pengajar mampu menjawab pertanyaan dan permasalahan peserta sesuai materi pembelajaran
		RL.3 Penyelenggara mampu menyelesaikan administrasi penyelenggaraan pelatihan
3	<i>Responsiveness</i>	RV.1 Pengajar bersedia membantu peserta saat mengalami kesulitan dalam memahami materi pelatihan
		RV.2 Penyelenggara pelatihan memberikan pelayanan kepada peserta dengan cepat
		RV.3 Penyelenggara pelatihan mampu menyelesaikan keluhan peserta dengan tanggap
4	<i>Assurance</i>	AS.1 Pengajar mendorong peserta dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap
		AS.2 Pengajar memiliki pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan
		AS.3 Penyelenggara secara konsisten bersikap sopan dan ramah
		AS.4 Pelatihan ini berdampak menumbuhkan rasa percaya diri peserta dalam menjalankan tugas kerja
		AS.5 Pelatihan ini berdampak meningkatkan kinerja peserta dalam pelayanan publik yang profesional dan berkualitas
5	<i>Emphaty</i>	EM.1 Pengajar memberikan perhatian penuh kepada peserta saat proses pembelajaran
		EM.2 Penyelenggara memberikan perhatian penuh dalam mendampingi dan memenuhi kebutuhan peserta
		EM.3 Pelatihan dilaksanakan sesuai waktu yang sudah terjadwalkan dengan baik

Berdasarkan 19 atribut pada Tabel 1 dijabarkan dalam bentuk kuesioner yang disebarakan kepada 90 responden peserta pelatihan di Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang. Kuesioner terdiri dari 2 bagian yaitu kuesioner tingkat harapan dan kuesioner tingkat persepsi. Kuesioner tingkat harapan yang berisikan tingkat kepentingan atau harapan peserta pelatihan terhadap pelayanan penyelenggaraan pelatihan, Sedangkan kuesioner tingkat persepsi berisi tingkat pelayanan yang dirasakan peserta pelatihan sesuai dengan kenyataan. Dalam kuesioner ini, masing-masing atribut pada tingkat harapan dan tingkat persepsi menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5 yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (cukup), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju).

3.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada pengujian validitas dan reliabilitas diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Uji Validitas

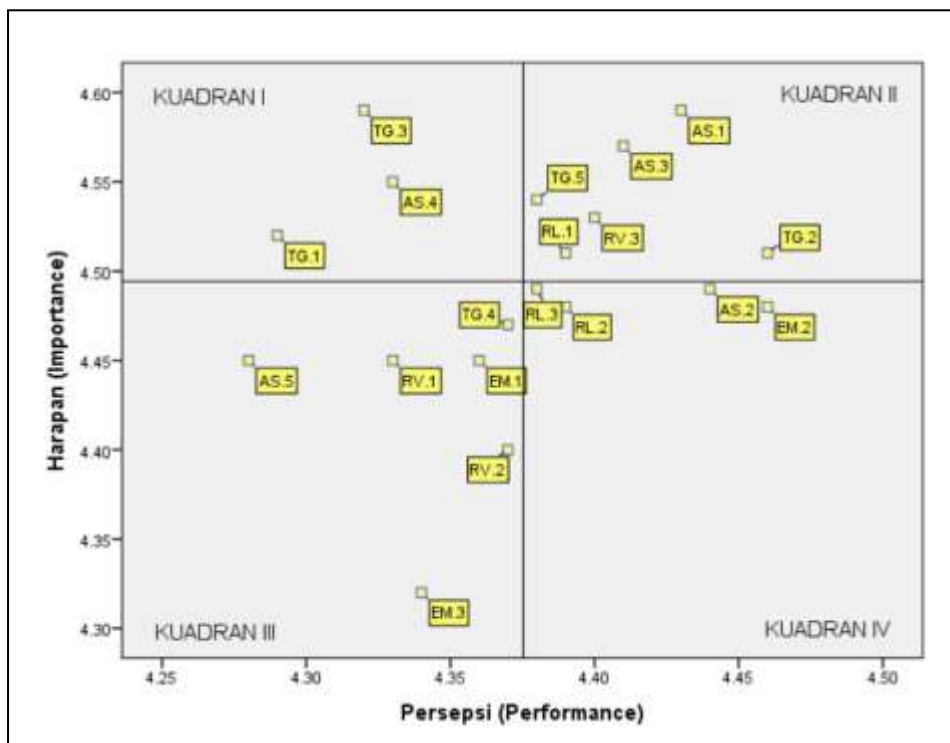
Uji validitas pada setiap atribut tingkat harapan diperoleh nilai signifikansi 0,000, yang artinya bahwa data pada *questioner* tingkat harapan adalah valid. Sedangkan atribut pada tingkat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dapat disimpulkan bahwa data pada kuesioner tingkat persepsi adalah valid.

b. Uji Realibilitas

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil bahwa koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* Tingkat harapan sebesar 0,972 dan Tingkat persepsi sebesar 0,978. Sehingga kedua bagian kuesioner tersebut handal atau konsisten.

3.4. Importance Permorfance Analysis

Beberapa penelitian empiris telah dilakukan pada penerapan Model SERVQUAL dengan metode *Important-Performance Analysis* (IPA) untuk mendapatkan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dari dimensi SERVQUAL.



Gambar 2. Pemetaan *Importance Performance Analysis* (data diolah)

Untuk dapat membuat diagram IPA menjadi 4 Kuadran maka diperlukan suatu garis batas. Perhitungan garis batas diperoleh dari rata-rata nilai tingkat persepsi yang memotong sumbu x secara *vertical* dan rata-rata nilai tingkat harapan memotong sumbu y secara *horizontal*. Dari perhitungan diperoleh garis persepsi sebesar 4,375 dan garis harapan sebesar 4,494 sehingga ditemukan titik potong (4,375;4,494) sebagai titik potong yang membagi 4 kuadran diagram *Important Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil pemetaan IPA pada gambar 2, diperoleh penyebaran atribut dalam 4 kuadran. Pada kuadran I diartikan sebagai prioritas utama (*Concentrate Here*) berisikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh peserta

pelatihan namun pada kenyataannya masih belum sesuai dengan harapan peserta pelatihan. Sehingga perlu adanya peningkatan atribut yang termasuk dalam kuadran I. Adapun yang termasuk pada kuadran I meliputi TG.1 (*Tangible*) dengan pernyataan Ruang kelas selama proses pelatihan dirasakan nyaman oleh peserta, TG.3 (*Tangible*) dengan pernyataan Pengajar menggunakan media pembelajaran yang modern dan menarik, dan AS.4 (*Assurance*) dengan pernyataan Pelatihan ini berdampak menumbuhkan rasa percaya diri peserta dalam menjalankan tugas kerja.

Ketentuan pada Kuadran II bermakna pertahankan prestasi (*Keep Up the Good Work*) yaitu berisi atribut-atribut yang dianggap penting oleh peserta pelatihan serta sudah dianggap sesuai harapan peserta pelatihan. Sehingga atribut yang termasuk dalam Kuadran II untuk tetap dipertahankan dikarenakan atribut tersebut menjadi elemen unggul di mata peserta pelatihan. Adapun yang terpantau pada Kuadran II yaitu TG.2 (*Tangible*) dengan pernyataan Buku materi sangat bermanfaat dan relevan, TG.5 (*Tangible*) dengan pernyataan Segala fasilitas yang dibutuhkan oleh peserta terpenuhi dengan baik, RL.1 (*Reliability*) dengan pernyataan Pengajar mampu menyampaikan materi dengan menarik dan sistematis, RV.3 (*Responsiveness*) dengan pernyataan Penyelenggara pelatihan mampu menyelesaikan keluhan peserta dengan tanggap, AS.1 (*Assurance*) Pengajar mendorong peserta dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap, dan AS.3 (*Assurance*) Penyelenggara secara konsisten bersikap sopan dan ramah.

Kuadran III diartikan sebagai prioritas rendah (*Lower Priority*) di isi oleh atribut-atribut yang dianggap kurang penting bagi peserta pelatihan serta kenyataannya atribut-atribut tersebut memiliki kinerja tidak terlalu istimewa dimata peserta pelatihan. Sehingga atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali dikarenakan kontribusi terhadap manfaat yang dirasakan oleh peserta pelatihan sangat kecil atau tidak begitu berdampak pada proses berjalannya pelatihan. Adapun yang atribut-atribut yang termasuk pada Kuadran III terdiri dari TG.4 (*Tangible*) dengan pernyataan Pengajar dan Penyelenggara berpenampilan rapi dan profesional, RV.1 (*Responsiveness*) dengan pernyataan Pengajar bersedia membantu peserta saat mengalami kesulitan dalam memahami materi pelatihan, RV.2 (*Responsiveness*) dengan pernyataan Penyelenggara pelatihan memberikan pelayanan kepada peserta dengan cepat, AS.5 (*Assurance*) Pelatihan ini berdampak meningkatkan kinerja peserta dalam pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, EM.1 (*Emphaty*) dengan pernyataan Pengajar memberikan perhatian penuh kepada peserta saat proses pembelajaran, dan EM.3 (*Emphaty*) dengan pernyataan Pelatihan dilaksanakan sesuai waktu yang sudah terjadwalkan dengan baik.

Pada kuadran IV (*Possible Overkill*) berisikan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh peserta pelatihan serta kinerja yang terlalu berlebihan. Sehingga atribut yang termasuk pada kuadran ini dapat menjadi pertimbangan instansi penyelenggara dalam rangka efisiensi. Adapun atribut yang termasuk pada Kuadran IV adalah RL.2 (*Reliability*) dengan pernyataan Pengajar mampu menjawab pertanyaan dan permasalahan peserta sesuai materi pembelajaran, RL.3 (*Reliability*) dengan pernyataan Penyelenggara mampu menyelesaikan administrasi penyelenggaraan pelatihan, AS.2 (*Assurance*) Pengajar memiliki pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan, dan EM.2 (*Emphaty*) dengan pernyataan Penyelenggara memberikan perhatian penuh dalam mendampingi dan memenuhi kebutuhan peserta.

3.5. Pembahasan

Berdasarkan hasil pemetaan IPA dari model SERVQUAL diperoleh 3 atribut berada di kuadran I untuk menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan langkah perbaikan.

1. Atribut “Ruang kelas selama proses pelatihan dirasakan nyaman

Atribut “Ruang kelas selama proses pelatihan dirasakan nyaman” termasuk dalam *Tangibel* yang berkaitan dengan wujud fisik kondisi ruang kelas. Perlu dilakukan pengkajian lebih dalam hal-hal apa saja yang membuat ruang kelas selama proses pelatihan dirasakan belum nyaman sepenuhnya. Berikut ini adalah potret kelas pelatihan di salah satu kelas Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang.



Gambar 3. Ruang Kelas A Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang (Tampak Depan dan Belakang)

Menurut Lestari dkk (2023), dalam penelitiannya menemukan bahwa posisi duduk di ruang kelas berpengaruh terhadap konsentrasi belajar mahasiswa. Dari potret ruang kelas A pada gambar 2 diatas menunjukkan bahwa tata letak kursi di kelas A merupakan pengaturan tempat duduk secara baris (*row*) yang terbagi atas 2 bagian kanan dan kiri. Merujuk pada pernyataan Renard (2020), kelebihan pengaturan tempat duduk secara baris adalah dapat menampung peserta pelatihan lebih banyak namun didapati kekurangannya yaitu pengajar tidak dapat menjangkau peserta yang duduk ditengah.

Melihat latar belakang peserta pelatihan adalah orang dewasa yang cocok dengan pengajaran andragogi. Pengaturan tempat duduk pengajaran secara andragogi sebaiknya menggunakan pengaturan tempat duduk secara model *U-shape*. Sebagaimana Luwesty (2017), formasi penataan tempat duduk model U berpengaruh dapat meningkatkan motivasi belajar siswa. Selain itu, Menurut Syaifullah dkk (2022), pengaturan tempat duduk *U-Shape* lebih baik daripada pengaturan tempat duduk secara baris disebabkan pengaturan tempat duduk *U-Shape* lebih merangsang intensitas terjadinya kontak mata antara pengajar dan siswa, kemudahan berinteraksi, dan meningkatkan perhatian antara siswa-pengajar-materi. Pengaturan tempat duduk *U-Shape* membuat intruksi yang diberikan pengajar kepada siswa terdengar lebih jelas dibandingkan dengan pengaturan tempat duduk secara berkelompok (*cluster*) (Pranena, 2022). Dari beberapa literatur tersebut, disarankan kepada instansi penyelenggara untuk merubah pengaturan tempat duduk secara klasikal (baris) ke model *U-Shape*.

Selain itu, ada beberapa saran dan masukan terkait sarana dan prasarana di kelas A yaitu perlu adanya penambahan pencahayaan yang cukup di dalam kelas, penambahan AC mengingat kondisi ruang luas dan hanya tersedia 2 AC, penyediaan meja dan kursi yang ergonomis. Menurut Imami (2019), menyatakan dalam penelitiannya bahwa penggunaan sarana dan prasana diklat merupakan faktor pendukung keberhasilan program diklat. Menurut Luthfiyah, dkk (2025), pengelolaan fasilitas dan infrastruktur kelas yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kepuasan peserta didik dan berkontribusi pada pencapaian prestasi.

2. Atribut “Pengajar menggunakan media pembelajaran yang modern”

Atribut “Pengajar menggunakan media pembelajaran yang modern” yang perlu dikembangkan oleh pengajar termasuk dalam dimensi *Tangible*. *Tangible* dimaksud adalah media pembelajaran yang tampak secara fisik. Menurut Gagne & Reiser (1983) dalam Kristanto (2016:5), media pembelajaran meliputi alat yang secara fisik digunakan dalam proses belajar mengajar dalam menyampaikan isi materi pembelajaran. Menurut Kristanto (2016: 6), media pembelajaran terbagi atas perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Media pembelajaran di Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang meliputi bahan tayang powerpoint sebagai perangkat lunak dan LCD Proyektor sebagai perangkat keras. Untuk mendapatkan input rekomendasi yang tepat maka perlu ditelusuri hal apa saja yang perlu dikembangkan supaya penggunaan media pembelajaran yang modern menjadi lebih baik dalam layanan pelatihan di kelas.

Untuk perbaikan kualitas bahan tayang powerpoint sebagai media pembelajaran sebagai perangkat lunak diharapkan pengajar untuk dapat mengembangkan tampilan bahan tayang supaya lebih menarik. Pengajar dapat mengembangkan tampilan bahan tayang dengan belajar mandiri ataupun dapat mengikuti pelatihan teknis pembuatan bahan tayang. Pembuatan bahan tayang tidak hanya dapat dibuat dalam bentuk power point tetapi juga dapat dibuat di canva yang terdapat banyak fitur menarik.

Pada media pembelajaran perangkat keras menunjukkan bahwa LCD Proyektor di kelas A hanya terdapat 1 LCD proyektor dengan kondisi cukup baik dari segi kualitas tampilan gambar, warna dan cahaya. Dengan komposisi tempat duduk model *U-shape*, kami menyarankan perlu adanya penambahan 1 LCD proyektor sehingga

tersedia 2 LCD proyektor untuk diletakkan di sudut kanan dan sudut kiri dengan ukuran yang ideal dan kualitas gambar, warna dan cahaya yang berkualitas. Sehingga bahan tayang dapat dilihat dengan jelas oleh seluruh peserta pelatihan dalam kelas.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media pembelajaran berpengaruh terhadap peningkatan kualitas belajar mengajar. Menurut Suaib (2019), penggunaan media pembelajaran elektronik berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas belajar mengajar peserta didik. Selain itu, menurut Moto (2019), penggunaan media pembelajaran dapat meningkatkan minat belajar peserta didik dan berpengaruh secara positif dalam meningkatkan tujuan dan maksud pembelajaran. Kemudian Sasmita dkk (2022), penggunaan media pembelajaran berpengaruh secara signifikan terhadap pemahaman belajar peserta didik dalam kelas. Wasiyah, dkk (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa penggunaan media pembelajaran dapat meningkatkan proses belajar di kelas serta dapat meningkatkan hasil belajar peserta didik serta dapat menanggulangi sikap pasif peserta didik selama proses belajar mengajar di kelas. Kemudian, menurut Amalia dkk (2024), Penggunaan media pembelajaran yang tepat berpengaruh secara positif dalam meningkatkan minat dan motivasi belajar peserta didik. Penggunaan media pembelajaran mempermudah peserta didik dalam memahami materi yang diajarkan sehingga dapat meningkatkan hasil belajar peserta didik (Harahap & Pradana, 2024).

3. Atribut “Pelatihan ini berdampak menumbuhkan rasa percaya diri peserta dalam menjalankan tugas kerja”

Atribut “Pelatihan ini berdampak menumbuhkan rasa percaya diri peserta dalam menjalankan tugas kerja” termasuk pada dimensi *assurance* (jaminan). Peserta pelatihan belum sepenuhnya puas akan pelayanan atribut ini. Menurut Sulistyowati (2018:82), *Assurance* yang dimaksud adalah pihak penyedia pelatihan mampu memberikan jaminan pelayanan berupa 4 hal meliputi keahlian dan keterampilan (*competence*), kejujuran, kepercayaan diri dan tanggungjawab (*credibility*), etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan (*courtesy*), dan rasa aman dan bebas rasa takut (*security*). Dengan demikian dikaji dengan beberapa literatur untuk dapat mengetahui Solusi yang tepat dalam meningkatkan pelayanan atribut ini.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dapat meningkatkan kredibilitas dan prestasi kerja alumni. Sebagaimana penelitian oleh Esmaeilinasab (2011), dalam penelitiannya membuktikan bahwa pelatihan yang bersifat keterampilan signifikan dapat meningkatkan nilai diri bagi peserta pelatihan. Kemudian, Saepudin, dkk (2015), hasil pelatihan dan efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku berwirausaha. Selain itu, Masnun dkk (2022) menemukan bahwa pelatihan dan keterampilan berpengaruh secara positif terhadap rasa percaya diri karyawan. Alhidayatullah (2023) menemukan bahwa instruktur pelatihan, materi pelatihan, metode pelatihan dan tujuan pelatihan berdampak dapat meningkatkan prestasi kerja peserta pelatihan. Selanjutnya, Herwaman (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa pelatihan teknis substantif berdampak terhadap perubahan perilaku alumni meliputi percaya diri, disiplin, dan tanggungjawab dengan kategori sangat baik.

Dari beberapa literatur diatas, pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pemerintahan Desa ini seharusnya mampu meningkatkan rasa percaya diri yang tinggi bagi alumni pelatihan. Rasa percaya diri peserta pelatihan dapat ditingkatkan dengan memasukkan muatan materi *Achievement Motivation Training* (AMT) dalam kerangka kurikulum pelatihan. Dalam penelitiannya, (Pratiwi dkk 2023) menemukan bahwa penerapan AMT berpengaruh secara positif dan signifikan dalam meningkatkan kepercayaan diri dan motivasi untuk meraih prestasi peserta didik. Selain itu, Sari (2012) menemukan bahwa penyelenggaraan *outbond* dapat meningkatkan rasa percaya diri peserta didik. Muatan materi AMT maupun *outbond* dapat dikemas melalui kegiatan kunjungan lapang atau studi tiru peserta pelatihan ke salah satu desa unggulan sehingga tercipta pementapan teori di kelas dengan praktek lapang.

4. Kesimpulan & Saran

4.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari Analisa data dan pembahasan sebagai berikut:

1. Dengan *Importance Performance Analysis* dapat diketahui bahwa dari 19 atribut model SERVQUAL terdapat 3 (tiga) atribut yang termasuk dalam kuadran I (*concentrate here*) yaitu meliputi TG.1 (*Tangible*) dengan pernyataan Ruang kelas selama proses pelatihan dirasakan nyaman oleh peserta, TG.3 (*Tangible*) dengan pernyataan Pengajar menggunakan media pembelajaran yang modern dan menarik, dan AS.4 (*Assurance*) dengan pernyataan Pelatihan ini berdampak menumbuhkan rasa percaya diri peserta dalam menjalankan tugas kerja.
2. Ruang kelas pelatihan (TG.1) ditemukan belum sepenuhnya dirasakan nyaman oleh peserta yang disebabkan oleh pengaturan tempat duduk yang tidak sesuai dengan pembelajaran andragogi, dan beberapa fasilitas pendukung dalam kelas yang kurang memadai.

3. Penggunaan media pembelajaran (TG.3) berupa perangkat keras (LCD Proyektor) yang masih kurang layak dan perangkat lunak (bahan tayang pengajar) yang perlu dikembangkan secara inovatif dan tampilan yang lebih menarik.
4. Pelatihan yang diselenggarakan di Balai Besar Pemerintahan Desa di Malang (AS.4) belum sepenuhnya menumbuhkan rasa percaya diri alumni pasca mengikuti pelatihan.

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi bagi instansi penyelenggara pelatihan sebagai berikut:

1. Pengaturan ruang kelas pelatihan sebaiknya menggunakan pengaturan model *U-Shape* yang cocok untuk pembelajaran orang dewasa.
2. Perlu adanya perbaruan fasilitas pendukung pelatihan dalam ruang kelas pelatihan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan peserta pelatihan.
3. Pengajar perlu meng-upgrade kemampuan dalam membuat bahan tayang yang menarik dan modern. Pengajar dapat mempelajari pembuatan bahan tayang secara mandiri ataupun mengikuti pelatihan teknis fasilitator pembelajar digital.
4. Penyesuaian matrik kurikulum dengan memasukkan materi dengan unsur *Achievement Motivation Training* (AMT) dalam rangka meningkatkan rasa percaya diri peserta pelatihan. Muatan materi *Achievement Motivation Training* (AMT) ini dapat dikemas dengan pokok bahasan studi lapang.

Daftar Referensi

- Algifari. 2016. "Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA), Model Kano". BPPE-Yogyakarta, 2016.
- Alhidayatullah, Ade Sudarman, Muhammad Khairul Amal. 2023. "Efektivitas Pelatihan Kerja dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan". Coopetition, Jurnal Ilmiah Manajemen E-ISSN: 2615-4978, P-ISSN: 2086-4620.
- Amalia, Fildzah Ghaisani, Nazril Aldrian, Afrahul Fadilah Daulay. 2024. "Peran Media dalam meningkatkan Efektivitas Pembelajaran di Sekolah MA Lab UINSU". Jurnal Studi Multidisipliner Vol. 8, EISSN: 2118-7453.
- Aswar, Saefuddin. 1992. "Realibilitas dan Validitas", Pustaka Pelajar, Celeban Timur Yogyakarta.
- Engriyani, Eny, Rugaiyah Rugaiyah. 2022. "Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan Menggunakan Model Kirkpatrick Pada Institusi Pemerintah di Indonesia" Vol 8 No 23 (2022): Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan.
- Esmailinasab, Maryam, Davoud Malek Mohamadi, Zahra Ghiasvand, Somayeh Bahrami. 2011. "Effectiveness of life skill training on increasing self-esteem of high school students". Procedia Social and Behavioral Sciences by Elsevier Ltd.
- Gregory, Jess L. 2019. "Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image". Journal of Applied Research in Higher Education, Emerald.
- Harahap, Khadijah Gani, Hikmah Pradana. 2024. "Pengaruh Penggunaan Media Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Siswa". Journal on Education Volume 06 E-ISSN: 2654-5497, P-ISSN: 2655-1365.
- <https://www.bookwidges.com/blog/2019/12/19-classroom-seating-arrangements-fit-for-your-teaching>. Uploaded by Renard, Lucie, 2020. "19 Classroom Seating Arrangements Fits For Your Teaching". (diakses 17 April 2024)
- Ibrahim, Misykat Malik. 2018. "Penelitian Evaluasi Bidang Pendidikan (Pendekatan Kualitatif), Alaudin University Press, Makassar.
- Imami, Vellya Asril. 2019. "Efektivitas Pengelolaan Sarana dan Prasarana Diklat". Skripsi Universitas Negeri Padang.
- Jiwantara, Kusmara, Agung Sutrisno, Johan S.C. Neyland. "Penerapan Metode SERVQUAL untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara". Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Kamil, Mustofa. 2001. "Model Pembelajaran Magang Bagi Peningkatan Kemandirian". Bandung, PPS, UPI.

- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.1.1 - 6117 Tahun 2022 Tentang pemberian dan Pemutakhiran Kode, Data Wilayah Administrasi Pemerintahan dan Pulau.
- Khaliq, Restu. 2018. Importance Performance Analysis dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry, UIN Antasari Banjarmasin Vol. 17 No. 34 Juli-Desember 2018.
- Kirkpatrick, Donald L, James D. Kirkpatrick, 2006. "Evaluating Training Programs : The Four Levels, Third Edition". Berrett-Koehler Publisher, Inc, San Fransisco, CA.
- Knowles, Malcolm. 1977 . "The Modern Practice of Adult Education: Andragogy Versus Pedagogy". New York: Association Press.
- Kristanto, Andi. 2016. "Media Pembelajaran", Penerbit Bintang Surabaya Anggota IKAPI daerah Jawa Timur.
- Lestari, Annisa L, Aulya Z Mawadah, Ghianu A Herlambang, Laila Auliya. 2023. "Posisi Tempat Duduk Menentukan Konsentrasi Belajar". Parade Riset Mahasiswa 2023 Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Liestyanti, Andina, Widhyawan Prawiraatmadja. 2021. "Service Quality in The Public Service: A Combination of SERVQUAL and Importance-Performance Analysis" Journal of International Conference Proceedings (JICP) Vol. 4 No. 3, 320-331, December, 2021 P-ISSN: 2622-0989/E-ISSN: 2621-993X.
- Liu, Wenlong, Yashuo Yuan, Yi Jiang, Jian Mou. 2025. "Reforming the SERVQUAL model for accomodation sharing services: A mixed method approach. Elsevier Ltd on behalf of school of information management Wuhan University.
- Luthfiyah, Asyifah, Najwa Azzahra, Ahmad Alghifari, Hesti Kusumaningrum. 2025. "Optimalisasi Sarana dan Prasarana untuk Mendukung Proses Pembelajaran". Harmoni Pendidikan: Jurnal Ilmu Pendidikan E-ISSN: 3046-613X dan P-ISSN: 3046-5672.
- Luwesty, Anisa. 2017. " Pengaruh Penataan Formasi Tempat Duduk "U" Terhadap Peningkatan Motivasi Belajar Pada Mata Pelajaran Sejarah Siswa Kelas X IPS SMA Negeri 3 Kotabumi Lampung Utara Tahun Ajaran 2015/2016". Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Bandar Lampung.
- Moto, Maklonia Meling. 2019. "Pengaruh Penggunaan Media Pembelajaran dalam Dunia Pendidikan". Indonesian Journal of Primary Education.
- Masnun, Muhammad Sapruwan, Supriyanto. 2022. "Pengaruh Pelatihan dan Keterampilan terhadap Percaya Diri yang Berdampak pada Kinerja Karyawan". Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Bangsa.
- Nugraha, Luthi, Yuniar, Ambar Harsono, 2015. "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Serqual di LBPP LIA Martadinata Kota Bandung. Reka Integra ISSN: 2338-5081 Jurnal Online Institut Teknologi Nasional.
- Nugroho, Tony, Evy Khuriyana. 2021. "Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode SERVQUAL dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta Pada Pelaksanaan Latsar CPNS". Jurnal WidyaSwara Inonesia Vol. 2, E-ISSN 2721-2440 P-ISSN 2722-7464.
- Nurhayati, Yetti. 2018. "PENERAPAN MODEL KIRKPATRICK UNTUK EVALUASI PROGRAM DIKLAT TEKNIS SUBTANTIF MATERI PERENCANAAN PEMBELAJARAN DI WILAYAH KERJA PROVINSI KEPULAUAN RIAU". Andragogi Jurnal Diklat Teknis Volume: VI No. 2 Juli – Desember 2018.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 114 Tentang Pedoman Pembangunan Desa.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 106 Tahun 2016 Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Balai Pemerintahan Desa Kementerian Dalam Negeri.
- Pratiwi, Aisyah, Siti Anisah, Leonardo Zulkarnain. 2023. Penerapan Achievement Motivation Training (AMT) untuk Meningkatkan Kepercayaan Diri Peserta Didik TKJ di Rumah Gemilang Indonesia". Jurnal Abdimas Madani dan Lestasi Vol. 05 E-ISSN: 2686-097X, P-ISSN: 2798-0227.
- Pranena, I Made Widyan. "Tata Letak Tempat Duduk Berbentuk U dan Kluster dalam pengajaran Bahasa Asing di Yayasan Dana Dunia". Jurnal Studi Pendidikan, 2022.
- Rands, Melissa L. & Ann M. Gansemer-Topf. 2017. "The Room Itself is Active: How Classroom Design Impacts Student Engagement". Journal of Learning Space Volume 6, Number 1.2017. ISSN.21586195.

- Ritonga, Ramayana, Asep Saepudin, Uyu Wahyudin. 2019. "Penerapan Model Evaluasi Kirkpatrick Empat Level Dalam Mengevaluasi Program Diklat Di Balai Besar Pelatihan Pertanian (Bbpt) Lembang. Jurnal Pendidikan Non Formal Universitas Negeri Malang E-ISSN 2579-3950.
- Saepudin, Asep, Jajat S Ardiwinata, Ilfiandra, Yaya Sukarya. 2015. "Efektivitas Pelatihan dan Efikasi Diri dalam Meningkatkan Berwirausaha pada Masyarakat Transisi". MIMBAR Vol. 31.
- Santoso, Budi. 2010. Skema dan Mekanisme Pelatihan (Panduan Penyelenggaraan Pelatihan). Yayasan Terumbu Karang Indonesia (TERANGI), Jakarta.
- Saraka. 2001., Model Belajar Swarah dalam Pengembangan Sikap Mental Wiraswasta, Bandung, PPS, UPI.
- Sari, Hesti Purnama. 2012. "Upaya Peningkatan Rasa Percaya Diri Peserta Didik Melalui Aktivitas Outbond Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Internasional Luqman Hakim Yogyakarta". Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sibai, Mohamad Tarif, Bernardo Bay Jr, Rhodora Dela Rosa. 2021. "Service Quality and Student Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Study of Private Medical College in Saudi Arabia". International Education Studies, Vol. 14 ISSN 1913-9020 EISSN 1913-9030, Canadian Center of Science and Education.
- Stodnick, Michael, Pamela Rogers. 2008. "Using SERVQUAL to Measure the Quality of Classroom Experience". Decision Sciences Journal of Innovation Education, EISSN: 1540-4595 ISSN: 1540-4595, by the Decision Sciences Institute.
- Suaib, Nurhidayah. 2019. "Pengaruh Penggunaan Media Pembelajaran Elektronik Terhadap Efektivitas Pembelajaran Peserta Didik MI DDI Silopo Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar". Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
- Sudjana. 1990. "Teknik Analisis Data Kualitatif", Tarsito, Bandung.
- Syaifullah, Ahmad, Munir Munir, Amra Ariyani. 2022. An Analysis of Seating Arrangement on Students Learning Attention. Journal of Excellence in English Language Education, Volume 1.No.1, English Departement, State University of Makassar, Indonesia.
- Tambunan, Parlin, Abbima Indra Nurcahya, Kristo Putranto, Muhammad Rizky Illahi. 2024. "Evaluasi Reaksi Peserta Pelatihan Teknis pada Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah III Jakarta". Jurnal WidyaSwara Indonesia vol. 5 No. 2, Juni 2024, pp. 49-58 e-ISSN 2721-2440, p-ISSN 2722-7464.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2023 tentang Anggaran dan Pendapatan Belanja Negara Tahun 2024.
- Wasiyah, Mariati, Yeni Fitriana, Tirawati Bakara. 2023. "Efektivitas Penggunaan Media Pembelajaran Terhadap Aktivitas Mengajar Guru di Kelas". Edukasia Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Vol. 4, ISSN : 2721-1150 EISSN : 2721-1169.
- Wibowo, Wahyu, Imam Nuryanto. 2022. "Analysis of Public Service Quality with SERVQUAL Integration Method and Cartesian Diagram (Case Study of North Sulawesi Shipping Polytechnic Public Service)". Jurnal ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol. 15 No. 1 (2022) Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sains dan Teknologi Komputer. E-ISSN : 2614-8870 P-ISSN: 1979-0155.
- Widianto, Hendrawan, Rizqa Amelia Zunaidi. 2024. "Measuring the Level of Public Service Quality Using SERVQUAL Method in Gayungan Village, Surabaya City" TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan Vol 16, No. 1, 2024, pp. 78-87. Website: <http://ejournal.ipdn.ac.id/JTP>, e-ISSN 2686-0163, p-ISSN 085-5192. Faculty of Government Management, Governance Institute of Home Affairs (IPDN).
- Wijaya, Tony. 2018. "Manajemen Kualitas Jasa Desain Model SERVQUAL, QFD, dan Kano Edisi Kedua". Jakarta, Penerbit Indeks Jakarta.
- Wisudawati Nidya, dkk, "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti", Universitas Muhammadiyah Palembang p-ISSN 2528-7419 e-ISSN 2654-5551, 2023.