

QUALITY ANALYSIS OF PARTICIPANTS IN THE TRAINING WITH SERVQUAL METHODS AND TOLERANCE ZONE IN BDK SEMARANG

RISKHA NURFITRIYAH*)

ABSTRACT

Training participants' satisfaction can be achieved by providing good quality service. Therefore, BDK of Semarang as a training service provider must focus on the training participants' satisfaction as consumers. Good service performance and the fulfilment of training participants' expectations will greatly affect the satisfaction of training participants. This study aims to identify differences between the reality and expectations among the training participants on the services of the training providers and to analyze the quality of training services provided by training providers using the Servoqual method and Zone of Tolerance. Based on the value with the Servoqual method, the study found that the quality of the training committee's service providers did not satisfy the training participants as customers. Whereas the value with the ZOT (zone of tolerance) method found that out of the 15 service attributes of the training committee, there were 9 service attributes that could still be tolerated by the training participants including registration service, training equipment, training facilities and infrastructure, tidiness and friendliness of the committee, committee response, safety and comfort of participants, committee empathy for participants, menu variations and professionalism and friendliness of lecturers.

KEY WORDS: *Customer satisfaction, zone of tolerance, service quality*

KUALITAS LAYANAN PESERTA DENGAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE DI BALAI DIKLAT KEAGAMAAN SEMARANG

ABSTRAK

Kepuasan peserta diklat dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, BDK Semarang sebagai penyedia jasa layanan diklat harus berfokus pada kepuasan peserta diklat sebagai konsumen. Kurangnya kinerja pelayanan selama ini belum sesuai dengan harapan, dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kenyataan dan harapan para peserta diklat atas pelayanan dari penyelenggara diklat dan menganalisis kualitas pelayanan diklat yang diberikan oleh penyelenggara diklat dengan metode *Servoqual* dan *Zone of Tolerance*. Berdasarkan nilai dengan metode *Servoqual*, diperoleh bahwa kualitas layanan panitia penyelenggara diklat masih belum bisa memuaskan peserta diklat sebagai pelanggan. Sedangkan nilai dengan metode ZOT (*zone of tolerance*) didapatkan bahwa dari 15 atribut pelayanan dari panitia penyelenggara diklat, terdapat 9 atribut pelayanan yang masih bisa ditoleransi oleh peserta diklat, yaitu pelayanan saat registrasi, bahan perlengkapan diklat, sarana dan prasarana diklat, kerapihan dan keramahan panitia, respon panitia, keamanan dan kenyamanan peserta, empati panitia terhadap peserta, variasi menu serta profesionalisme dan keramahan pengajar/widyaiswara.

KATA KUNCI: *Kepuasan pelanggan, zone of tolerance, kualitas layanan*

*) Balai Diklat Keagamaan Semarang Jl. Temugiring Banyumanik Semarang 50264. riskhafitriyah@gmail.com

* Naskah diterima September 2019, direvisi Oktober 2019 dan disetujui untuk diterbitkan November 2019

A. PENDAHULUAN

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki suatu organisasi/instansi dapat berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi / instansi dalam mencapai target dan tujuan. Tidak terkecuali SDM dalam dunia pendidikan yang meliputi pendidik yaitu guru dan tenaga kependidikan yaitu tenaga administrasi¹. Penyelenggaraan diklat masih menjadi salah satu alternatif untuk mengembangkan kompetensi dan profesionalisme, baik pegawai, guru maupun tenaga administrasi lainnya di sebuah organisasi/instansi.

Dalam literatur pengembangan organisasi, diklat dianggap sebagai salah satu investasi strategis untuk peningkatan kinerja organisasi bagi para pegawai². Diklat yang efektif berpotensi sangat besar untuk meningkatkan kompetensi pegawai agar mereka mampu memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kinerja organisasi³. Kinerja kualitas pelayanan menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan diklat untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, yaitu peserta diklat. Kepuasan peserta merupakan suatu yang harus dijaga dan ditingkatkan agar organisasi/instansi senantiasa tetap berkompeten, baik di bidang manajerial maupun operasionalnya.

Keberhasilan suatu program diklat dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, tidak hanya sekedar dilihat dari tercapainya jumlah sasaran yang telah direncanakan, juga terselenggaranya diklat sesuai dengan waktu yang direncanakan, berjalannya semua proses diklat sesuai dengan yang sudah direncanakan, adanya peningkatan nilai *post test* terhadap nilai *pre test*, maupun tercapainya kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan diklat⁴. Tercapai atau tidaknya

tujuan dalam setiap penyelenggaraan diklat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Kualitas pelayanan penyelenggara diklat menjadi faktor yang sangat penting karena kualitas pelayanan yang diberikan akan menentukan sejauh mana para peserta diklat dapat mengikuti semua rangkaian kegiatan pembelajaran dalam penyelenggaraan diklat⁵.

Penyelenggaraan Diklat Teknis Substantif (DTS) bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap guru dalam meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap mental guru dalam mengimplementasikan pembelajaran sehingga diharapkan menjadi guru yang profesional sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya⁶. Diklat menjadi wahana pencetak sumber daya manusia agar memiliki kompetensi atau kualitas yang diperlukan yaitu pengetahuan (*knowledge/kognitif*), keterampilan (*skill/psikomotorik*), dan sikap/perilaku (*behavior/attitude/affective*)⁷.

Balai Diklat Keagamaan Semarang adalah Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agama dengan melaksanakan diklat tenaga administrasi dan tenaga teknis keagamaan sesuai dengan wilayah kerja di Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Balai Diklat Keagamaan (BDK) Semarang dalam meningkatkan kinerja pelayanan kediklatan yang berkualitas menggunakan prinsip 5 S (senyum, salam, sapa, sofa, dan santun). Hasil penelitian dari Sudjarwo (2008) dengan judul "Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV Pada Balai Diklat Keagamaan Semarang" mengungkapkan bahwa kinerja pelayanan akademik yang meliputi unsur nilai penyelenggara dalam memberikan pelayanan terhadap peserta Diklatpim IV meliputi 9 aspek pelayanan atau 9 item, yaitu: pemanggilan

¹ Theresia Martina Hastari. "Studi Deskriptif Tentang *Learning Transfer* Bagi Alumni Peserta Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Publik Oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Jawa Timur di Badan Koordinasi Wilayah Malang". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1 no.1 (2013): 110-119.

² Brian Blume; Timothy Baldwin & Jason Huang. "Transfer of Training: A Meta-Analytic Review." *Journal of Management*, 36 no. 4 (2010): 1065-1066.

³ W. Timothy Coombs dan Sherry J. Holladay, *Managing Corporate Social Responsibility: A Communication Approach* (Chichester: Wiley-Blackwell, 2012), 460-461.

⁴ Adi Wijaya Sumarno. "Evaluasi Dampak Pendidikan Dan Pelatihan Pengembangan Keprofesyan Berkelanjutan Guru Matematika Di PPPPTK Matematika Yogyakarta." *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan* 21, no. 2 (2017): 28-29.

⁵ N Wulandari., Sauddin. A dan Irwan. "Analisis Kualitas Layanan pada Fakultas Sains dan Teknologi Menggunakan Metode Zone Of Tolerance, Kano Dan Lean Six Sigma" (Studi Kasus: Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)". *Jurnal MSA*, 5 no. 2 (2017), 81-90.

⁶ Balai Diklat Keagamaan Semarang. "Buku Panduan Diklat Teknis Substantif Tematik RA Angkatan 2". Semarang: BDK Semarang (2018): 2-4.

⁷ R. Noe, *Employee Training and Development* (Singapore: Mc Graw-Hill International Edition, 5th ed., 2010): 45-46.

peserta, penerimaan peserta, sikap dan pelayanan, pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi, pelayanan konsumsi, penyediaan tempat kuliah, pelaksanaan perkuliahan, sarana olah raga. Capaian rata-rata kinerja penyelenggara dalam pemberian pelayanan 79,38 (masuk dalam kategori sedang).

Kurangnya kualitas pelayanan kepada peserta diklat, seperti panitia jarang berada di kelas dan tidak jelasnya pengelolaan pengaduan menjadi salah satu tolok ukur dalam penyelenggaraan diklat⁸. Pelayanan yang masih lamban dan berbelit-belit serta belum adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang pelayanan prima di BDK Semarang menjadi salah satu kendala dalam penyelenggaraan kegiatan diklat⁹. Berdasarkan hasil rapat persiapan dan evaluasi diklat tahun 2018, secara umum pelayanan yang diberikan kepada peserta diklat selama ini masih kurang memuaskan. Hal ini terlihat dari beberapa keluhan dari peserta di setiap periodenya, mulai dari fasilitas asrama (lampu kamar, kunci dan air), sarana dan prasarana di ruang kelas (microphone, LCD, AC dan rol kabel), pelayanan panitia kepada peserta dan widyaiswara yang belum maksimal dan berubah-ubahnya jadwal selama penyelenggaraan diklat.

Proses pelayanan dinilai dari seberapa besar BDK Semarang memenuhi harapan kualitas layanan yang ingin diperoleh peserta diklat. Kinerja pelayanan yang baik serta pemenuhan harapan tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa jauh kualitas layanan diklat dilihat dari sudut pandang antara kenyataan dan harapan para peserta sebagai pelanggan jasa kediklatan?
2. Bagaimana kualitas layanan peserta yang diberikan oleh BDK Semarang sebagai penyelenggara diklat?

Penelitian ini bertujuan untuk; (1) mendeskripsikan kualitas layanan diklat antara kenyataan dan harapan dari peserta sebagai

pelanggan jasa kediklatan, (2) mengidentifikasi kualitas pelayanan diklat yang diberikan oleh penyelenggara diklat.

Kajian Literatur

Kualitas pelayanan adalah strategi yang penting dalam agenda manajemen strategi bisnis untuk menarik pelanggan dalam bisnis jasa¹⁰. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan pedoman oleh pelanggan atau peserta dalam menilai kualitas pelayanan yaitu: (1) berwujud (*tangible*) berkaitan penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil, (2) keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, (3) koresponsifan (*responsiveness*) berkaitan dengan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, (4) keyakinan (*assurance*) berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (5) empati (*emphaty*) berkaitan dengan kepedulian, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan¹¹. Kualitas layanan juga dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen¹².

Pelayanan yang berkualitas dibutuhkan, karena: (a) kualitas pelayanan merupakan salah satu cara yang terbaik dalam menciptakan nilai bagi pelanggan, (b) kualitas pelayanan merupakan kunci perbedaan yang nyata yang membedakan produk kita dengan pesaing, (c) kualitas pelayanan sangat mempengaruhi mobilitas pelanggan, dan (d) kualitas pelayanan selalu menguntungkan perusahaan/organisasi/instansi¹³. Adapun faktor-faktor yang

¹⁰ L Anatan, *Service Excellence Competing Through Competitiveness* (Bandung: Alfabeta : 2008), 25-26.

¹¹ Wayan M.A Nugroho dan Imam Hambali Prawoto. "Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara Pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa Di Bdk Malang". *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 12 no. 2 (2017), 3-4.

¹² Erlina Purnamawati, *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Seroqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya* (Teknik Industri FTI : UPN Veteran Jatim, 2016), 4-5.

¹³ Henryanto. "Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Diklat Dari Kualitas Pelayanan Diklat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai". *Jurnal KBP*, 2 no. 1 (2014), 4-5.

⁸ *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Di Balai Diklat Keagamaan Semarang*. <https://bdksemarang.kemenag.go.id> (diunduh Juni 2019).

⁹ *Strategi Pelayanan Prima Balai Diklat Keagamaan Semarang Dalam Penerimaan Peserta Diklat Reguler Tahun 2014*. <https://bdksemarang.kemenag.go.id> (diunduh Juli 2019).

mempengaruhi penilaian terhadap suatu jasa yaitu: (1) *personal needs*, bahwa pada dasarnya setiap orang pasti mempunyai kebutuhan yang spesifik, tergantung pada karakteristik individu, situasi, dan kondisi dari pelanggan, (2) *past experience*, yaitu pada pengalaman masa lalu dalam mengonsumsi barang dan jasa yang sama, (3) *word of mouth communication*, bahwa preferensi konsumen terhadap suatu pelayanan akan dipengaruhi oleh apa yang dikatakan orang lain, yang akan membentuk harapan konsumen dan (4) *external communication*, bahwa komunikasi eksternal dari penyedia jasa memainkan peranan penting dalam membentuk harapan konsumen seperti promosi dan iklan¹⁴.

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen¹⁵.

Metode *Service Quality* (Servqual) merupakan sebuah cara untuk mengukur kualitas pelayanan jasa. Dimensi kualitas jasa dalam metode servqual didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta *gap* di antara keduanya dalam dimensi-dimensi kualitas jasa. Terdapat lima *gap* yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

1. *Gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung / sekunder apa saja yang diinginkan oleh konsumen.
2. *Gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu

memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan.

3. *Gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Ada beberapa penyebab terjadinya *gap* ini, misalnya karyawan kurang terlatih beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.
4. *Gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan tidak dapat dipenuhi.
5. *Gap* antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh konsumen. *Gap* ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut¹⁶.

Zone of Tolerance adalah daerah di antara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan di bawah *adequate service*, pelanggan akan kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service*, maka pelanggan akan merasa puas¹⁷. Hasil penelitian Dewi (2017) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Zone Of Tolerance" menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pusat oleh XY masih belum bisa memuaskan pelanggan, hal ini bisa dilihat dari nilai *gap* yang negatif dari skor ServQual. Dari 23 atribut pelayanan semua bernilai negatif. Pada 23 atribut tersebut ada 13 atribut yang masih bisa ditoleransi oleh konsumen berdasarkan hasil pemetaan dari *Zone of Tolerance*. Purnawati dan Erlina (2016)

¹⁶ Ibid., 5-6.

¹⁷ Shanty Kusuma Dewi. "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Zone of Tolerance". Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA) 2017 ISSN (Cetak) 2527-6042 eISSN (Online) 2527-6050 : 3-4.

¹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhallindo, Edisi Millenium 2, 2002), 178-179.

¹⁵ Ibid., 5-6.

dengan penelitian berjudul "Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya" juga mengungkapkan bahwa dari perhitungan servqual pembobotan dan servqual terbobot yang telah dilakukan maka diketahui kriteria mana saja yang perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Dari hasil analisis Servqual terbobot diketahui indikator yang harus ditingkatkan kualitas layanannya adalah tata letak ruangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, luas ruangan yang memadai, jumlah loket yang tersedia, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, keramahan, kesopanan, dan rasa bersahabat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap pelanggan.

Perbaikan kualitas pelayanan publik kepariwisataan pada PT Semarang Arsana Rekreasi Trusta (Wonderia), dalam penelitian Bambang dan Agus (2010) digunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dengan bertolak pada model SERVQUAL yang menggunakan dimensi khusus pariwisata. Pada penelitian ini ditetapkan 68 variabel pelayanan kepariwisataan yang kemudian dinilai oleh pengunjung. Dengan menggunakan *importance performance matrix* diperoleh 17 variabel kritis. Dari *House of Quality* diperoleh 19 *technical response* sebagai rekomendasi perbaikan, dengan prioritas perbaikan yang dilakukan adalah pembuatan *Standard Operational Procedure, maintenance* secara sistematis, dan penambahan jenis permainan¹⁸. Dari hasil pengolahan dan analisis data dengan metode SERVQUAL bisa disimpulkan bahwa seluruh indikator yang berjumlah 30 butir, diperoleh *gap* yang semuanya negatif. *Gap* negatif ini berkisar antara 0,30 sampai dengan 1,47. Ini memberikan indikasi bahwa peserta pelatihan belum puas terhadap kualitas pelatihan Divisi Product Quality Engineering PT. MEB. Berdasarkan hasil analisis dengan *Importance-Performance Analysis* terhadap *gap* yang muncul pada 30 butir indikator, terdapat 8 faktor yang menjadi prioritas perbaikan kinerja pelayanan

pelatihan pada lembaga Pelatihan Divisi Product Quality Engineering¹⁹

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pelanggan dan variabel bebas yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Populasi penelitian ini adalah peserta diklat Periode 5 (4 angkatan diklat) berjumlah 140 orang. Penentuan sampel secara "*stratified proportional sampling*" berjumlah 30 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan dengan teknik kuesioner atau penyebaran angket dan data sekunder didapat melalui arsip atau dokumen Balai Diklat Keagamaan Semarang.

Sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Untuk menganalisis kualitas pelayanan peserta diklat di Balai Diklat Keagamaan Semarang digunakan model *service quality* (servqual) dan *Zone of Tolerance* (ZOT). *Service quality* (servqual) merupakan model pengukuran kualitas pelayanan dalam usaha jasa yang paling banyak digunakan. Dalam model Servqual, persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan. Sedangkan ZOT (*zone of tolerance*) adalah daerah di antara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan²⁰.

Perhitungan Nilai Gap *Service Quality* (Servqual)

Model ini digunakan untuk mengungkap data tentang kualitas pelayanan yakni membandingkan antara pelayanan aktual pelatihan dengan harapan peserta pelatihan dengan menggunakan skala Likert dengan perhitungan rumus pada persamaan 2.5²¹ sebagai berikut:

¹⁸ Bambang P, Sri, H, dan Agus, S.A. "Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Dengan Model Servqual Dimensi Kepariwisata dan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus Di Pt X, Tempat Wisata Wahana Permainan)". *Jurnal Teknik Industri* (J@TI) Undip 5, no. 1 (2010) : 50-51

¹⁹ Mikael Eko Baskoro. "Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelatihan Divisi *Product Quality Engineering* Pt.Meb Menggunakan Metode Servqual". *Skripsi* (2011) : 65-66.

²⁰ Ibid., 8-13.

²¹ Ibid., 10.

$$\text{SERVQUAL} = \text{SKOR P} - \text{SKOR E}$$

P = Persepsi peserta diklat tentang pelayanan penyelenggara

E = Harapan peserta diklat tentang pelayanan penyelenggara

Menurut model Servqual, apabila skor negatif (-) berarti kualitas jasa kurang atau tidak baik (peserta tidak puas). Apabila skor Servqual sama dengan nol (0) berarti kualitas jasa baik (peserta puas). Apabila skor Servqual positif (+) berarti kualitas jasa sangat baik (peserta sangat puas).

Perhitungan dan Penentuan Kategori ZOT

Kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui²². Ada dua tingkatan harapan pelanggan pada jasa sebagai berikut:

- Adequate service level* (layanan minimum), yaitu tingkat pelayanan minimum yang dinilai pelanggan masih bisa diterima
- Desired service level* (layanan harapan), yaitu tingkat pelayanan yang diharapkan dapat diterima oleh pelanggan atau gabungan dari keinginan dan harapan pelanggan.

Zone of Tolerance adalah daerah di antara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah di mana variansi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan di bawah *adequate service*, pelanggan akan kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service*, maka pelanggan akan merasa puas. Tahap-tahap yang digunakan dalam perhitungan *Zone of Tolerance* antara lain:

- Hitung *Measure of Service Adequacy* (MSA)
MSA = pelayanan sekarang – pelayanan minimum
- Hitung *Measure of Service Superiority* (MSS)
MSS = pelayanan sekarang – pelayanan harapan
- Hitung posisi pelayanan sekarang pada *Zone of Tolerance* =

$$\frac{M}{(P \quad ha \quad -P \quad m \quad)}$$

- Hasil dari perhitungan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

²² Ibid., 11.

- Jika nilai MSS positif, artinya pelayanan sekarang berada di atas ZOT. Dengan kata lain pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan saat ini.
- Jika nilai MSA negatif, artinya pelayanan sekarang berada di bawah ZOT. Dengan kata lain pelanggan sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan saat ini.
- Jika nilai MSA positif dan MSS negatif, artinya pelayanan sekarang berada di dalam ZOT. Dengan kata lain pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan saat ini namun mereka masih dapat menerimanya²³.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelanggan atau peserta diklat menggunakan kelima dimensi, yaitu dimensi keandalan (*reliability*), dimensi berwujud (*tangible*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*) sebagai tolok ukur untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan penyelenggara. Saat ini konsep kualitas merupakan kata yang dipakai secara universal dan telah jadi penentu dalam keberhasilan suatu bisnis khususnya penyelenggaraan diklat sejenis. Oleh karena itu, dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan di atas, harus diramu dengan baik agar lembaga dapat mencapai tujuan yakni kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang tepat.

1. Perhitungan Servqual

Perhitungan rata-rata skor tingkat harapan dan tingkat persepsi dari setiap dimensi kualitas dilakukan untuk menghitung skor *gap* Servqual. Rata-rata nilai tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap dimensi kualitas dapat dihitung dengan mengalikan jawaban responden dengan skala Likert. Dari hasil skor tiap atribut kemudian dihitung nilai *gap*-nya berdasarkan rumus Servqual. Hasil perhitungan skor Servqual dapat dilihat pada tabel 1, berikut :

Tabel 1. Hasil Perhitungan Skor Servqual

²³ Ibid., 7-11.

No	Pernyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Persepsi	GAP
1	Pelayanan saat registrasi cepat dan mudah	3,96	3,79	-0,17
2	Profesionalisme dan keramahan petugas	3,79	3,67	-0,12
3	Bahan perlengkapan diklat berkualitas	3,75	3,71	-0,04
4	Kelengkapan fasilitas di asrama	3,38	3,16	-0,22
5	Ketersediaan sarana dan prasarana di kelas	3,83	3,54	-0,29
6	Kerapihan dan keramahan panitia penyelenggara	3,58	3,33	-0,25
7	Kenyamanan dan kebersihan ruang makan	3,67	3,29	-0,38
8	Panitia merespon permintaan peserta dengan cepat	3,79	3,67	-0,12
9	Peserta selalu merasa aman dan nyaman	3,87	3,75	-0,12
10	Jadwal pelaksanaan diklat sesuai dengan kurikulum	3,87	3,71	-0,16
11	Panitia selalu memperhatikan kepentingan peserta	3,87	3,79	-0,08
12	Variasi menu makanan yang disajikan	3,71	3,54	-0,2
13	Profesionalisme dan keramahan pengajar/widyaiswara	3,83	3,75	-0,08
14	Penyelesaian pembayaran uang saku dan transport STTPL tepat waktu diberikan	3,79	3,58	-0,21
15		3,83	3,71	-0,1

Nilai *gap* dapat diartikan sebagai nilai selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan atau dengan kata lain selisih antara nilai yang dipersepsikan oleh peserta diklat dengan nilai yang diharapkan oleh peserta diklat²⁴. Nilai yang positif menunjukkan bahwa pihak penyelenggara diklat tidak perlu meningkatkan kualitas layanannya cukup dipertahankan saja karena sudah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan peserta diklat, akan tetapi jika nilai negatif maka pihak penyelenggara diklat harus meningkatkan kualitas layanannya karena belum mampu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peserta diklat. Dari hasil perhitungan skor *gap* Sevqual didapatkan hasil bahwa ke-15 pernyataan masih bernilai negatif yang artinya masih belum memuaskan peserta diklat dan pihak penyelenggara diklat harus meningkatkan kualitas pelayanannya mulai dari pelayanan saat registrasi, profesionalisme dan keramahan petugas, bahan perlengkapan diklat, kelengkapan

²⁴ Ibid., 10.

fasilitas di asrama, ketersediaan sarana dan prasarana di kelas, kerapihan dan keramahan panitia penyelenggara, kenyamanan dan kebersihan ruang makan, respon panitia, rasa aman dan nyaman, jadwal diklat, empati panitia terhadap peserta, variasi menu makanan, profesionalisme dan keramahan pengajar/widyaiswara, penyelesaian pembayaran uang saku dan transport serta STTPL tepat waktu diberikan.

1. Pemetaan *Zone of Tolerance*

Pada tahap ini data yang diperlukan adalah rata-rata skor tingkat pelayanan harapan, tingkat pelayanan yang dirasakan dan tingkat pelayanan minimum setiap atribut, yang digunakan untuk menghitung nilai MSA (*Measure of Service Adequacy*), MSS (*Measure of Service Superiority*), dan ZOT (*Zone of Tolerance*) serta digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan pada konsumen²⁵. Hasil perhitungan *Zone of Tolerance* dapat dilihat pada tabel 2, sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Perhitungan *Zone of Tolerance*

No	Pernyataan	Tingkat Pelayanan Harapan	Tingkat Pelayanan yang dirasakan	Tingkat Pelayanan Minimum	MSA	MSS	ZOT
1	Pelayanan saat registrasi cepat dan mudah	3,96	3,79	3,77	0,02	-0,17	0,1
2	Profesionalisme dan keramahan petugas	3,79	3,67	3,73	-0,06	-	-1
3	Bahan perlengkapan diklat berkualitas	3,75	3,71	3,63	0,08	0,12	0,67
4	Kelengkapan fasilitas di asrama	3,38	3,16	3,28	-0,12	-	-1,2
5	Ketersediaan sarana dan prasarana di kelas	3,83	3,54	3,53	0,01	0,04	0,03
6	Kerapihan dan keramahan panitia penyelenggara	3,58	3,33	3,07	0,26	0,22	0,5
7	Kenyamanan dan kebersihan ruang makan	3,67	3,29	3,57	-0,28	0,29	-2,8
8	Panitia merespon permintaan peserta dengan cepat	3,79	3,67	3,53	0,14	0,25	0,5
9	Peserta selalu merasa aman dan nyaman	3,87	3,75	3,43	0,22	-	0,5
10	Jadwal pelaksanaan diklat sesuai dengan kurikulum	3,87	3,71	3,73	-0,02	0,38	-0,14
11	Panitia selalu memperhatikan kepentingan peserta	3,87	3,79	3,6	0,19	0,12	0,7
12	Variasi menu makanan yang disajikan	3,71	3,54	3,33	0,21	0,12	0,5
13	Profesionalisme dan keramahan pengajar/widyaiswara	3,83	3,75	3,67	0,08	0,16	0,5
14	Penyelesaian pembayaran uang saku dan transport STTPL tepat waktu diberikan	3,79	3,58	3,68	-0,1	-	-0,9
15		3,83	3,71	3,73	-0,02	0,08	-0,2

²⁵ Ibid., 7-16.

Berdasarkan perhitungan pada tabel 2 menunjukkan bahwa semua atribut (15 layanan penyelenggara diklat) belum memuaskan peserta karena nilai MSS semua negatif. Akan tetapi ada beberapa atribut yang berada di dalam *Zone of Tolerance* yang berarti dimensi kualitas pelayanan terhadap peserta yang diberikan oleh pihak penyelenggara diklat (BDK Semarang) masih bisa diterima, namun tidak menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan karena nilai ZOT masih di bawah nilai MSA.

Selain itu ada beberapa atribut yang tidak masuk dalam ZOT karena nilai MSA dan MSS bernilai negatif yang artinya peserta diklat tidak bisa mentoleransi, atribut tersebut dan harus dilakukan perbaikan, yaitu profesionalisme dan keramahan petugas, fasilitas asrama, kenyamanan dan kebersihan ruang makan, jadwal diklat, pembayaran uang saku, dan transport serta penyerahan STTPL.

Atribut yang masuk dalam kategori ZOT (nilai ZOT positif) dengan kriteria peserta diklat tidak puas dalam pelayanan namun masih dapat diterima, antara lain: pelayanan saat registrasi, bahan perlengkapan diklat, sarana dan prasarana diklat, kerapihan dan keramahan panitia, respon panitia, keamanan dan kenyamanan peserta, empati panitia terhadap peserta, variasi menu serta profesionalisme dan keramahan pengajar/widyaiswara.

Zone of Tolerance adalah daerah di antara *desired service* sebagai batas atas dan *adequate service* sebagai batas bawah. Jika layanan yang didapat berada di atas zona toleransi artinya kualitas layanan yang ada saat ini sudah dapat memuaskan keinginan konsumen, begitupun sebaliknya.

Zona toleransi dapat dijadikan sebagai dasar untuk menunjukkan kualitas pelayanan, yang secara tidak langsung berhubungan dengan kepuasan konsumen

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan dengan 2 metode yaitu *servqual* dan *zone of tolerance* dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh panitia penyelenggara diklat masih belum bisa memuaskan peserta diklat sebagai pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari nilai *gap* yang negatif dari skor

Servqual. Dari 15 atribut pelayanan semua bernilai negatif.

Dari 15 atribut pelayanan dari panitia penyelenggara diklat, terdapat 9 atribut pelayanan yang masih bisa ditoleransi oleh peserta diklat berdasarkan hasil pemetaan dari *Zone Of Tolerance*. Atribut yang masuk dalam kategori ZOT (nilai ZOT positif) dengan kriteria peserta diklat tidak puas dalam pelayanan namun masih dapat diterima, antara lain: pelayanan saat registrasi, bahan perlengkapan diklat, sarana dan prasarana diklat, kerapihan dan keramahan panitia, respon panitia, keamanan dan kenyamanan peserta, empati panitia terhadap peserta, variasi menu serta profesionalisme, dan keramahan pengajar/widyaiswara.

Saran

Pihak penyelenggara diklat, dalam hal ini Balai Diklat Keagamaan Semarang harus segera melakukan semua perbaikan layanan sehingga semua layanan selama diklat dapat memuaskan peserta diklat. Salah satu caranya menyusun SPM, SOP, dan pengembangan kualitas SDM. Perbaikan wajib dilakukan terutama berkenaan dengan fasilitas di asrama, sarana dan prasarana di dalam kelas, jadwal pelaksanaan, sikap dan perilaku panitia, penyelesaian uang saku, dan transport serta penyerahan STTPL.

Ucapan Terimakasih

Karya tulis ilmiah ini merupakan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis. Karya tulis ilmiah ini tidak akan pernah terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi terhadap proses pelaksanaan penelitian dan penerbitan karya tulis ilmiah ini.[]

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, L. *Service Excellence Competing Through Compettiveness*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Bambang .P, Sri. H dan Agus, S.A. “Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Dengan Model Servqual Dimensi Kepariwisata Dan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Di Pt X, Tempat Wisata Wahana Permainan)”. *Jurnal Teknik Industri (J@TI) Undip* , Vol V, no. 1 (2010) : 1 – 10.
- Baskoro, Mikael Eko. *Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelatihan Divisi Product Quality Engineering PT. MEB Menggunakan Metode Servqual*. Sripsi. Fakultas Teknik Industri Universitas Indonesia, 2011.
- Blume, Brian Baldwin, Timothy & Huang, Jason. “Transfer of Training: A Meta-Analytic Review”. *Journal of Management* Vol. 36, no. 4 (2010): 1065-1105.
- Coombs, W. Timothy dan Sherry J. Holladay. *Managing Corporate Social Responsibility: A Communication Approach*. Chichester: Wiley-Blackwell, 2012.
- Dewi, Shanty Kusuma. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Danzone Of Tolerance*. Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA), Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Malang, 2017.
- Henryanto. “Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Diklat Dari Kualitas Pelayanan Diklat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai”. *Jurnal KBP* Volume 2 , no. 1 (2014) : 1-17.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo: Jakarta, Edisi Millenium 2, 2002.
- Nugroho, Wayan M.A dan Prawoto, Imam Hambali. “Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara Pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa Di BDK Malang”. *Jurnal Pendidikan Nonformal* Volume 12, no. 2 (2017) : 62 – 76.
- Nur Sangadah. *Strategi Pelayanan Prima Balai Diklat Keagamaan Semarang Dalam Penerimaan Peserta Diklat Reguler Tahun 2014*. <https://bdksemarang.kemenag.go.id>. 2015 (diunduh Juli 2019).
- Purnamawati, Erlina. *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*. Teknik Industri FTI-UPN “Veteran Jatim, 2016
- Sudjarwo. *Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV Pada Balai Diklat Keagamaan Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang: Semarang, 2008.
- Sumarno, Adi Wijaya. “Evaluasi Dampak Pendidikan Dan Pelatihan Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan Guru Matematika Di PPPPTK Matematika Yogyakarta”. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan* Volume 21, no 2 (2017): 127 – 141.
- Suyadi. *Upaya Peningkatkan Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Diklat di Balai Diklat Keagamaan Semarang*. <https://bdksemarang.kemenag.go.id> (diunduh Juni 2019).