

Analisis Kualitas Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XIII Tahun 2025 Menggunakan Metode Servqual

Riris Sakinah^{a,1,*}

^aBBPK Jakarta, Jl. Wijaya Kusuma No.45, Pondok Labu, Cilandak, Jakarta Selatan 12450.

¹ririssakinah.kemenkes@gmail.com*

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT / ABSTRAK

Article history

Received:

9 April 2026

Revised:

23 Agustus 2026

Accepted:

29 Agustus 2026

Pelatihan Kepemimpinan Nasional (PKN) Tingkat II merupakan program pengembangan kompetensi kepemimpinan bagi Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama yang diselenggarakan untuk mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan. Keberhasilan program ini tidak hanya ditentukan oleh pencapaian hasil belajar peserta, tetapi juga oleh kualitas layanan penyelenggaraan yang mampu menciptakan pengalaman belajar yang efektif dan memuaskan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan penyelenggaraan menjadi penting sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis kualitas layanan penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XIII Tahun 2025 di Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Jakarta menggunakan metode Servqual. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik total sampling terhadap seluruh peserta pelatihan yang berjumlah 30 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert (1–5) yang disusun berdasarkan indikator evaluasi penyelenggaraan pelatihan sesuai Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 2/K.1/PDP.07/2023 dan dianalisis menggunakan nilai rata-rata pada lima dimensi Servqual, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan penyelenggaraan pelatihan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 4,78 dari skala 5,00. Berdasarkan lima dimensi Servqual, dimensi ketanggapan (responsiveness) memperoleh skor tertinggi sebesar 4,88, diikuti dimensi jaminan (assurance) sebesar 4,78, dimensi bukti fisik (tangible) sebesar 4,77, dimensi empati (empathy) sebesar 4,75, dan dimensi kehandalan (reliability) sebesar 4,71. Temuan tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan telah dinilai baik oleh peserta, namun dimensi kehandalan (reliability) dan empati (empathy) masih menjadi prioritas untuk ditingkatkan, terutama dalam aspek konsistensi layanan, kejelasan informasi penyelenggaraan, serta perhatian terhadap kebutuhan peserta. Penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai kualitas layanan penyelenggaraan pelatihan kepemimpinan menggunakan pendekatan Servqual dan dapat menjadi dasar bagi penyelenggara pelatihan dalam menetapkan prioritas perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan.

National Leadership Training Level II is a leadership development program designed for Primary High Leadership Officials to strengthen leadership competencies in support of bureaucratic reform and public sector governance improvement. The success of this program is determined not only by participants' learning outcomes but also by the quality of training implementation services that facilitate effective learning experiences and participant satisfaction. Therefore, evaluating service quality is essential to support continuous improvement in training implementation. This study aimed to analyze the service quality of the National Leadership Training Level II Cohort XIII conducted at the Health Training Center (Balai Besar Pelatihan Kesehatan/BBPK) Jakarta in 2025 using the Servqual method. A descriptive quantitative approach was employed with a total sampling technique involving all 30 training participants. Data were collected using a five-point Likert scale questionnaire developed based on the training evaluation indicators stipulated in the Decree of the Head of the National Institute of Public Administration Number 2/K.1/PDP.07/2023. Data were analyzed descriptively by calculating the mean scores of the five Servqual dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that the overall quality of training implementation services was categorized as good, with an average score of 4.78 out of 5.00. Among the five dimensions, responsiveness achieved the highest mean score (4.88), followed by assurance (4.78), tangibles (4.77), empathy (4.75), and reliability (4.71). These findings suggest that all dimensions of service quality were perceived positively by participants; however, the reliability and empathy dimensions remain priorities for improvement, particularly regarding service consistency, the provision of accurate training information, and greater attention to participants' needs. This study provides empirical evidence regarding the quality of leadership training services using the Servqual framework and offers evidence-based recommendations for training providers to establish priorities for continuous service quality improvement.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



Kata Kunci: Pelatihan Kepemimpinan Nasional, Evaluasi Penyelenggaraan, Kualitas Pelatihan, Kepuasan Peserta, *Servqual*

Keywords : National Leadership Training, Implementation Evaluation, Training Quality, Participant Satisfaction, *Servqual*

1. Pendahuluan

Pelatihan kepemimpinan merupakan bagian penting dalam pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) karena kepemimpinan berperan dalam mengarahkan organisasi menghadapi perubahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengembangan kepemimpinan sektor publik tidak hanya berkaitan dengan peningkatan kompetensi individu, tetapi juga dengan kemampuan pemimpin menerapkan kompetensi tersebut dalam lingkungan organisasi dan pelayanan publik (Virtanen & Tammeaid, 2020). Penelitian Ibrahim (2019) menemukan adanya pengaruh program pelatihan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Gorontalo. Hasilnya memperlihatkan bahwa pelatihan kepemimpinan memiliki keterkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga penyelenggaraan program pelatihan perlu diperhatikan sebagai bagian dari pengembangan kapasitas aparatur sipil negara.

Evaluasi pelatihan dapat dilakukan dari berbagai aspek. Kirkpatrick dan Kirkpatrick (2016) menempatkan reaksi peserta sebagai salah satu tingkatan evaluasi pelatihan, sedangkan penelitian mengenai pengembangan kepemimpinan menunjukkan bahwa proses pelaksanaan program juga penting untuk memahami keberhasilan suatu pelatihan (Lantu *et al.*, 2021; Pousette & Grill, 2025). Dengan demikian, pengalaman peserta selama mengikuti pelatihan dapat menjadi salah satu sumber informasi untuk menilai kualitas penyelenggaraan. Penilaian tersebut dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana layanan yang diberikan penyelenggara diterima dan dirasakan oleh peserta selama mengikuti pelatihan.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan adalah *Service Quality* (*Servqual*). Parasuraman *et al.* (1988) mengembangkan *Servqual* melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), sedangkan Zeithaml *et al.* (1990) menjelaskan kualitas layanan melalui hubungan antara persepsi pengguna dan layanan yang diterimanya. Kelima dimensi tersebut memberikan kerangka untuk menilai kualitas layanan dari aspek fasilitas fisik, keandalan pelayanan, ketanggapan penyelenggara, jaminan pelayanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

Penerapan *Servqual* telah dilakukan pada berbagai konteks pendidikan dan pelatihan. Leonnard (2018) dan Muhtifah *et al.* (2019) menggunakannya untuk menilai kualitas layanan pendidikan, sedangkan Margareta dan Wahyuni (2017) serta Purnama dan Sailah (2017) menerapkannya pada layanan pelatihan. Dalam konteks lembaga pemerintah, Budiyantri *et al.* (2020) mengkaji kualitas layanan dalam proses pendidikan dan pelatihan pada lembaga pengembangan sumber daya manusia pemerintah. Nugroho dan Khuriyana (2021) menerapkan *Servqual* pada Latsar CPNS, sedangkan Sutarga (2022), Cahyani dan Sabrina (2025), Lestiyanto dan Hastanto (2026), serta Widiyanto dan Halimah (2026) menggunakannya pada berbagai bentuk pelatihan yang diselenggarakan lembaga pemerintah. Dzakwan dan Ubit (2025) melalui kajian literatur juga menunjukkan bahwa *Servqual* digunakan dalam berbagai penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan pada pendidikan dan pelatihan.

Penelitian mengenai pelatihan kepemimpinan selama ini memberikan perhatian pada berbagai aspek hasil dan proses program, seperti kualitas pelayanan publik, perubahan perilaku, pengembangan kepemimpinan, dan efektivitas organisasi (Ibrahim, 2019; Lantu *et al.*, 2021; Pousette & Grill, 2025; Kinho *et al.*, 2026). Sementara itu, penelitian mengenai kualitas layanan dengan *Servqual* dilakukan pada beragam konteks pendidikan dan pelatihan, termasuk Latsar CPNS, pelatihan jarak jauh, pelatihan dan sertifikasi, serta pelatihan bidang pemerintahan (Budiyantri *et al.*, 2020; Nugroho & Khuriyana, 2021; Sutarga, 2022; Cahyani & Sabrina, 2025; Lestiyanto & Hastanto, 2026; Widiyanto & Halimah, 2026). Namun dalam rujukan yang ditemukan, belum terdapat penelitian yang secara khusus memetakan kualitas penyelenggaraan PKN Tingkat II berdasarkan lima dimensi *Servqual*.

PKN Tingkat II memiliki karakteristik sebagai program pengembangan kompetensi kepemimpinan bagi aparatur sipil negara. Dalam penelitian ini, PKN Tingkat II Angkatan XIII Tahun 2025 yang diselenggarakan di BBPK Jakarta menjadi objek kajian untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan

penyelenggaraannya. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah belum tersedianya gambaran empiris yang secara khusus memetakan kualitas penyelenggaraan pelatihan berdasarkan lima dimensi *Servqual*.

Oleh karena itu, pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana kualitas penyelenggaraan PKN Tingkat II Angkatan XIII Tahun 2025 di BBPK Jakarta berdasarkan dimensi *Servqual*. Kemudian berdasarkan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas penyelenggaraan PKN Tingkat II Angkatan XIII Tahun 2025 di BBPK Jakarta berdasarkan lima dimensi *Servqual* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selanjutnya hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas layanan penyelenggaraan PKN Tingkat II serta menjadi bahan bagi penyelenggara untuk mempertahankan aspek layanan yang telah berjalan baik dan melakukan perbaikan pada aspek yang masih memerlukan penguatan.

2. Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif analitis yang menggunakan metode *Servqual*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran persepsi peserta pelatihan terhadap kualitas layanan yang dinyatakan dalam bentuk skor numerik, sehingga memungkinkan dilakukan analisis statistik secara objektif dan terukur.

Data penelitian bersumber dari data primer yang diperoleh melalui formulir evaluasi penyelenggaraan pelatihan yang diisi oleh seluruh peserta Program Pelatihan Kepemimpinan Nasional (PKN) Tingkat II Tahun 2025. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 30 orang, sehingga teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Jakarta merupakan satu-satunya lembaga pelatihan di lingkungan Kementerian Kesehatan yang dipercaya untuk menyelenggarakan Program Pelatihan Kepemimpinan Nasional (PKN) Tingkat II. Instrumen yang dipakai berupa kuesioner tertutup yang kemudian dikonversi ke skala Likert 1–5 dengan 1 menunjukkan penilaian kurang dan 5 penilaian sangat baik.

Sesuai Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 2/K.1/PDP.07/2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Struktural yang dikeluarkan Kepala Lembaga Administrasi Negara, instrumen penelitian mencakup beragam pertanyaan yang mencerminkan aspek pelaksanaan pelatihan. Unsur-unsur tersebut dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas layanan menurut metode *Servqual* yaitu jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), serta fasilitas fisik (*tangibles*). Kemudian setiap indikator disusun berdasarkan kesesuaiannya dengan spesifikasi dimensi terkait.

Analisis deskriptif terhadap data penelitian dilakukan dengan menghitung rata-rata skor setiap indikator dimensi *Servqual*. Nilai rata-rata tersebut kemudian digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas layanan pada masing-masing dimensi. Setelah itu data akan di nilai berdasarkan kategori evaluasi kualitas layanan, semakin baik kualitasnya maka akan semakin tinggi skornya. Dengan demikian, melalui pendekatan ini dapat diperoleh gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan pelatihan kepemimpinan sekaligus menjadi dasar rekomendasi penyempurnaan layanan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Servqual* yang terdiri dari lima dimensi yaitu, yaitu jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan fasilitas fisik (*tangibles*). Adapun hasil perhitungan skor masing – masing dimensi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Skor *Servqual*

Dimensi	Pernyataan	Skor	Rata - Rata
<i>Assurance</i>	a. Informasi pelaksanaan pelatihan	4,95	4,78
	b. Kelengkapan Bahan Ajar dan materi pelatihan	4,78	
	c. Kualitas narasumber	4,65	
	d. Kualitas pembimbing studi lapangan	4,65	
	e. Keamanan Lembaga Pelatihan (satpam <i>standby</i> 24 jam, CCTV)	4,87	

<i>Emphaty</i>	a.	Kesesuaian pemilihan lokus dengan tujuan pembelajaran	4,57	4,75
	b.	Kemanfaatan <i>sharing knowledge</i> pada saat seminar rancangan/seminar hasil Aktualisasi Kepemimpinan	4,74	
	c.	Sopan santun, kerapian dan keramahan petugas	4,87	
	d.	Ketersediaan media komunikasi	4,83	
<i>Reliability</i>	a.	Informasi pemanggilan peserta	4.87	4,71
	b.	Jadwal penyelenggaraan pelatihan	4.87	
	c.	Informasi tata tertib dan ketentuan pelatihan	4.74	
	d.	Kejelasan informasi tentang tahapan pembelajaran	4.65	
	e.	Pemantauan penyelenggaraan pada tahapan pembelajaran	4.65	
	f.	Kesesuaian waktu dan alokasi seminar dengan jadwal	4.78	
<i>Responsive ness</i>	a.	Kecepatan pelayanan registrasi	4.96	4,88
	b.	Pemanfaatan teknologi dalam proses pembelajaran	4.78	
	c.	Pemanfaatan media komunikasi berbasis IT untuk mendukung pembimbingan	4.87	
	d.	Respons terhadap kebutuhan dan keluhan peserta	4.91	
	g.	Kemudahan menghubungi petugas	4.91	
<i>Tangible</i>	a.	Layanan transportasi dan akomodasi	4,56	4,77
	b.	Kelengkapan informasi sarana dan prasarana selama Penyelenggaraan Pelatihan	4,83	
	c.	Ketersediaan dan kualitas asrama, ruang kelas, ruang makan, perpustakaan dan toilet	4,83	
	d.	Ketersediaan dan kualitas sarana pendukung pembelajaran (LCD/Proyektor, Flipchart, papan tulis, <i>sound system</i> , <i>lighting</i>)	4,87	
	e.	Ketersediaan dan kualitas sarana pembelajaran terkait Teknologi Informasi (Wi-Fi, <i>e-learning</i> , <i>e-mailing list</i> , dll)	4,74	
	f.	Ketersediaan, kebersihan dan keberfungsian fasilitas (olahraga, kesehatan, tempat ibadah, sarana lainnya)	4,78	
	g.	Ketersediaan dan kualitas literatur di perpustakaan	4,78	
	h.	Sarana bagi penyandang disabilitas (lift, <i>step lobby</i> , toilet khusus)	4,74	
	i.	Ketersediaan ruang terbuka hijau		
	j.	Ketersediaan sarana pengaduan dan petugas yang menangani	4,83	
	k.	Sarana pendukung lainnya misalnya fasilitas pemenuhan kebutuhan pribadi peserta, atm, fotocopy, dll	4,74	
	l.	Kecukupan gizi dari menu yang dihidangkan	4,60	
	m.	Kecukupan hidangan konsumsi bagi seluruh peserta	4,78	
	n.	Kebersihan dalam penyajian makanan	4,74	
	o.	Ketepatan waktu penyajian makanan	4,83	
	p.	Variasi menu makanan yang disajikan	4,91	
Rata - Rata Seluruh Dimensi				4,78 (baik)

3.2. Pembahasan

3.2.1 Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dalam teori *Servqual*, dimensi keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Dimensi ini memperoleh skor rata-rata sebesar 4,71 dari 5,00. Kejelasan informasi mengenai tahapan pembelajaran, kepastian jadwal pelatihan, serta konsistensi pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelatihan telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, dibandingkan dengan empat dimensi lainnya, dimensi keandalan (*reliability*) memperoleh skor rata-rata paling rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek keandalan masih memiliki ruang untuk diperkuat, terutama dalam menjaga konsistensi informasi, kepastian jadwal, dan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Penguatan aspek tersebut penting untuk mempertahankan kepercayaan peserta terhadap kualitas penyelenggaraan pelatihan.

3.2.2 Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Kemudian untuk dimensi jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kemampuan lembaga pelatihan memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna layanan. Berdasarkan tabel di atas, dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh skor rata-rata sebesar 4,78 dari 5,00. Hal ini menunjukkan bahwa peserta memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi penyelenggara pelatihan, kualitas narasumber serta materi pembelajaran yang diberikan. Tingginya nilai pada dimensi jaminan (*assurance*) mengindikasikan penyelenggara pelatihan mampu memberikan jaminan kualitas pembelajaran yang baik melalui penyediaan tenaga pengajar yang kompeten, materi pelatihan yang relevan, serta sistem pembelajaran yang terstruktur.

3.2.3 Dimensi Fasilitas Fisik (*Tangible*)

Sementara itu, dimensi fasilitas fisik (*tangible*) memperoleh skor rata-rata sebesar 4,77 dari 5,00 yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelatihan dinilai telah memadai oleh peserta. Indikator pada dimensi fasilitas fisik (*tangible*) meliputi ketersediaan ruang kelas, asrama, fasilitas teknologi informasi, perpustakaan, sarana pembelajaran, fasilitas konsumsi, serta sarana pendukung lainnya. Ketersediaan fasilitas fisik yang memadai merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang kenyamanan peserta selama pelatihan. Perolehan skor pada dimensi ini menunjukkan, lingkungan pembelajaran yang kondusif dapat mendukung optimalnya suatu proses pembelajaran.

3.2.4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Selanjutnya dimensi empati (*empathy*) memperoleh skor rata-rata sebesar 4,75 dari 5,00, yang membuktikan penyelenggara telah menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan peserta, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Empati (*empathy*) berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam memahami kebutuhan peserta. Skor yang sedikit lebih rendah dibanding dimensi lainnya menunjukkan bahwa masih terdapat peluang untuk meningkatkan kualitas interaksi antara penyelenggara dan peserta, misalnya melalui peningkatan komunikasi personal, fasilitasi kebutuhan khusus peserta, serta optimalisasi dukungan selama proses pembelajaran.

3.2.5. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh skor rata-rata sebesar 4,88 dari 5,00 dan menjadi dimensi dengan skor tertinggi di antara kelima dimensi. Penilaian tersebut tercermin melalui aspek kecepatan pelayanan, pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran, pemanfaatan media komunikasi berbasis teknologi informasi, respons terhadap kebutuhan dan keluhan peserta, serta kemudahan peserta dalam menghubungi petugas. Dengan demikian, dimensi ketanggapan menjadi salah satu kekuatan dalam penyelenggaraan PKN Tingkat II Angkatan XIII Tahun 2025.

3.2.6 Seluruh Dimensi *Servqual*

Skor rata-rata Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Kelas XIII tahun 2025 sebesar 4,78 dari 5,00 menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan pelatihan berada dalam kategori baik. Hasil ini sejalan dengan teori *servqual* yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi akan berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna layanan dan efektivitas hasil pembelajaran. Tingginya skor pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa penyelenggara pelatihan telah mampu mengintegrasikan aspek fasilitas, manajemen pembelajaran, kompetensi pengajar, serta pelayanan peserta secara optimal.

Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan, khususnya pada dimensi kehandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*) yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibanding dimensi lainnya. Peningkatan kualitas layanan pada kedua dimensi tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan perhatian terhadap kebutuhan peserta serta konsistensi dalam pelaksanaan layanan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

4. Kesimpulan & Rekomendasi

4.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Nasional (PKN) Tingkat II Angkatan XIII Tahun 2025 di BBPK Jakarta berdasarkan lima dimensi *Servqual* guna mengidentifikasi aspek layanan yang telah optimal dan aspek yang masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan pelatihan secara keseluruhan berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 4,78 dari 5,00. Seluruh dimensi *Servqual* juga berada pada kategori baik, dengan skor dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 4,88, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 4,78, dimensi

fasilitas fisik (*tangible*) sebesar 4,77, dimensi empati (*empathy*) sebesar 4,75, dan dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 4,71.

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kekuatan utama dalam penyelenggaraan pelatihan, yang mencerminkan kemampuan penyelenggara dalam memberikan respons terhadap kebutuhan peserta. Sementara itu, dimensi kehandalan (*reliability*) dan dimensi empati (*empathy*) memperoleh penilaian relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun masih berada dalam kategori baik. Oleh karena itu, ruang perbaikan terutama terdapat pada konsistensi pelaksanaan layanan, kejelasan informasi penyelenggaraan, dan perhatian terhadap kebutuhan peserta. Selanjutnya hasil penelitian yang telah diperoleh dapat menjadi dasar untuk mempertahankan praktik layanan yang telah berjalan baik, sekaligus melakukan peningkatan secara lebih terarah pada dimensi yang relatif lebih rendah sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu penyelenggaraan pelatihan yang berkelanjutan.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penyelenggara PKN Tingkat II BBPK Jakarta disarankan untuk mempertahankan kualitas layanan yang telah baik, terutama pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang menjadi kekuatan utama penyelenggaraan. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan mempertahankan kecepatan respons, kesiapsiagaan, serta kemudahan peserta dalam memperoleh bantuan dan informasi selama pelatihan.

Sebagai tindak lanjut terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) yang relatif lebih rendah, penyelenggara perlu memperkuat konsistensi pelaksanaan layanan dan penyampaian informasi kepada peserta. Informasi mengenai jadwal, tahapan kegiatan, ketentuan pelatihan, maupun perubahan kegiatan perlu disampaikan secara jelas, tepat waktu, dan melalui saluran komunikasi yang konsisten sehingga peserta memperoleh informasi yang seragam.

Sementara itu, tindak lanjut terhadap dimensi empati (*empathy*), penyelenggara perlu memperkuat mekanisme untuk mengidentifikasi dan menindaklanjuti kebutuhan atau kendala peserta selama pelatihan. Peserta perlu memiliki saluran komunikasi yang jelas untuk menyampaikan kebutuhan dan kendala, sementara penyelenggara memastikan adanya respons dan tindak lanjut terhadap masukan tersebut. Kemudian untuk dimensi jaminan (*assurance*) dan fasilitas fisik (*tangible*) yang telah berada pada kategori baik perlu tetap dipertahankan melalui pemeliharaan profesionalisme petugas serta ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana pendukung pelatihan.

Dengan demikian, hasil pengukuran kualitas layanan menggunakan *servqual* yang telah dilakukan dimanfaatkan sebagai salah satu dasar evaluasi penyelenggaraan pada periode berikutnya. Pengukuran secara berkala dapat digunakan untuk memantau konsistensi kualitas layanan, mengevaluasi tindak lanjut yang telah dilakukan, serta mengidentifikasi kembali aspek layanan yang memerlukan perbaikan.

Daftar Referensi

- Budiayanti, H., Patirop, S. P. S., Djajadi, M., & Astuty, S. 2020. Does service quality in education and training process matter? Study of government's human resource agencies in Indonesia. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 13(1), 41–55. <https://doi.org/10.7160/eriesj.2020.130104>
- Cahyani, F. P., & Sabrina, M. S. 2025. Peningkatan kualitas layanan pelatihan dan sertifikasi berdasarkan tingkat kepuasan peserta dengan metode Service Quality (SERVQUAL) di PPSDM MIGAS. *Swara Patra*, 15(2), 97–108. <https://doi.org/10.37525/sp/2025-2/864>
- Dzakwan, M. A., & Ubit, F. 2025. Understanding service quality and satisfaction in education and training through the SERVQUAL model: A literature review. *Seulanga*, 4(1), 16–27. <https://doi.org/10.47655/seulanga.v4i1.220>
- Ibrahim, I. 2019. The effect of leadership training program with newest pattern and Mo'odelo leadership on public services quality in Gorontalo Provincial Government. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(1), 36–54. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i1.605>
- Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 2/K.1/PDP.07/2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan.
- Kinho, Y. T., Mustofa, A., Sedarmayanti, & Ferriswara, D. 2026. Evaluation of the impact of leadership training on organizational service effectiveness in the Tambrau Regency Government. *Dynamics Social: International Journal of Social Sciences and Communication*, 2(2), 56–67. <https://doi.org/10.70062/dynamicsocial.v2i2.287>
- Kirkpatrick, J. D., & Kirkpatrick, W. K. 2016. *Kirkpatrick's four levels of training evaluation*. ATD Press.

- Lantu, D. C., Labdhagati, H., Razanaufal, M. W., & Sumarli, F. D. 2021. Was the training effective? Evaluation of managers' behavior after a leader development program in Indonesia's best corporate university. *International Journal of Training Research*, 19. <https://doi.org/10.1080/14480220.2020.1864446>
- Leonnard. 2018. The performance of SERVQUAL to measure service quality in private university. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 11(1), 16–21. <https://doi.org/10.7160/eriesj.2018.110103>
- Lestiyanto, E. P., & Hastanto, F. D. 2026. Pengaruh kualitas layanan pelatihan jarak jauh terhadap kepuasan peserta (Studi pada peserta pelatihan di Balai Diklat Keuangan Cimahi). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 7(3), 1–16. <https://doi.org/10.53697/emak.v7i3.3856>
- Margareta, P. A., & Wahyuni, H. C. 2017. Peningkatan kualitas pelatihan di training centre melalui integrasi metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD): Studi kasus pada PT. XYZ. *J@ti Undip: Jurnal TFeknik Industri*, 11(3), 167–176. <https://doi.org/10.14710/jati.11.3.167-176>
- Muhtifah, L., Hendry, E., Rahmatullah, M., & Suhardiman, S. 2019. Survei kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap kualitas pelayanan pendidikan dengan pendekatan SERVQUAL di FTIK IAIN Pontianak tahun 2018. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 4(1), 105–118. <https://doi.org/10.15575/isema.v4i1.5296>
- Nugroho, T., & Khuriyana, E. 2021. Pengukuran kualitas layanan pendidikan metode SERVQUAL dalam rangka menciptakan loyalitas peserta pada pelaksanaan Latsar CPNS. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(4), 201–212. <https://doi.org/10.56259/jwi.v2i4.70>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pousette, A., & Grill, M. 2025. What makes leadership training work? A process evaluation. *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), Article 12, 1–15. <https://doi.org/10.16993/sjwop.268>
- Purnama, A., & Sailah, I. 2017. Peningkatan tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan pelatihan jurnal berkualitas melalui metode SERVQUAL. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 418–433. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.260>
- Sutarga, I. K. 2022. Analisis pengaruh kualitas pelayanan pada pembelajaran e-learning terhadap kepuasan peserta pelatihan: Studi kasus pada Balai Diklat Geospasial–Badan Informasi Geospasial. *Jurnal Good Governance*, 18(2), 137–162. <https://doi.org/10.32834/gg.v18i2.493>
- Virtanen, P., & Tammeaid, M. 2020. *Developing public sector leadership: new rationale, best practices and tools*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-42311-7>
- Widianto, H., & Halimah, N. 2026. Importance performance analysis terhadap model evaluasi reaksi Kirkpatrick dengan model SERVQUAL pada pelatihan di bidang pemerintahan desa. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 5(4), 36–49. <https://doi.org/10.56259/jwi.v5i04.330>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.