

Peningkatan Kualitas Layanan Pelatihan dan Sertifikasi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Peserta dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) di PPSDM MIGAS

Faizah Putri Cahyani*, Maritza Sahda Sabrina
Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya

INFORMASI NASKAH

Diterima : 31 Januari 2025
Direvisi : 23 Agustus 2025
Disetujui : 3 September 2025
Terbit : 30 September 2025

Email korespondensi:
fzhputriiii@gmail.com

Laman daring:
[https://doi.org/10.37525/
sp/2025-2/864](https://doi.org/10.37525/sp/2025-2/864)

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan organisasi penyedia layanan publik, termasuk Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi (PPSDM MIGAS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta pelatihan dan sertifikasi di PPSDM MIGAS menggunakan metode SERVQUAL. Lima dimensi SERVQUAL keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) digunakan untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi peserta terhadap layanan yang diterima.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarkan kepada peserta program pelatihan dan sertifikasi di bulan Desember 2024. Analisis dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, serta penghitungan *gap* antara harapan dan persepsi pada masing-masing dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki kesenjangan terbesar (-0,361), diikuti oleh *reliability* (-0,336) dan *assurance* (-0,320), yang menunjukkan bahwa aspek-aspek ini masih perlu ditingkatkan. Jika dilihat secara atribut pada setiap dimensi, tiga atribut dengan nilai *gap* tertinggi adalah *Responsiveness* 2 (-0,376), *Assurance* 1 (-0,355), dan *Reliability* 2 (-0,350).

Untuk mengatasi kesenjangan tersebut, penelitian ini mengusulkan solusi berbasis diagram sebab akibat, yang mencakup peningkatan transparansi informasi, optimalisasi sistem komunikasi berbasis teknologi, serta peningkatan kompetensi tenaga pengajar dan staf administrasi. Temuan ini memberikan wawasan bagi PPSDM MIGAS dalam meningkatkan kualitas layanan pelatihan dan sertifikasi guna meningkatkan kepuasan peserta serta memperkuat profesionalitas tenaga kerja di sektor migas.

Kata kunci : Kepuasan Peserta, Kualitas Layanan, Pelatihan dan Sertifikasi, SERVQUAL



PENDAHULUAN

Kualitas layanan merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan keberhasilan organisasi, termasuk badan pemerintah yang memberikan layanan publik. Dalam sektor pelayanan publik, kualitas layanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan, dan menciptakan citra positif organisasi. Sebagai alat pengukur, kualitas layanan mencakup aspek keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta aspek fisik (tangibles) yang mencerminkan lingkungan layanan yang profesional (Parasuraman et al., 1988). Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan telah terbukti signifikan, di mana layanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan loyalitas, kepercayaan, dan persepsi positif masyarakat terhadap organisasi penyedia layanan (Zeithaml et al., 1990). Tingkat kepuasan masyarakat merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi jasa (Rahmad, Sabri & Nasfi, 2022).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kesesuaian antara ekspektasi dan pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diterima. Metode SERVQUAL menjadi pilihan karena pendekatannya yang sistematis dan terstruktur dalam mengukur dimensi kualitas layanan. Metode ini juga dapat membantu manajer menganalisis sumber masalah kualitas dan menemukan cara meningkatkan kualitas layanan atau dengan kata lain berfokus pada perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima, sehingga dapat mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara keduanya (Kamala, 2014). Dalam proses analisis ini didukung juga dengan diagram sebab akibat memberikan pemahaman lebih dalam terkait akar permasalahan dan membantu untuk menemukan solusi terbaik. Diagram sebab akibat menawarkan solusi untuk meningkatkan kualitas dari akar hingga permukaan dengan mengarah ke akar masalahnya (Hafis, 2023). Kombinasi kedua metode ini dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki. Adapun salah satu alat evaluasi kualitas pelayanan publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

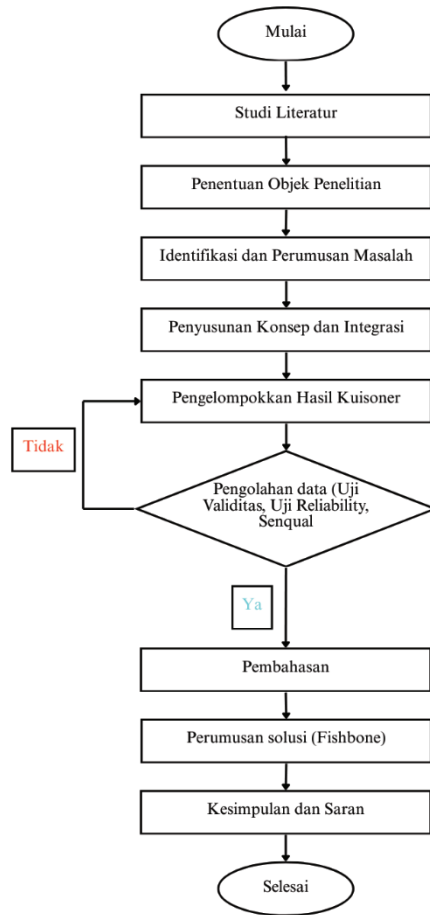
Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi (PPSDM MIGAS) dengan perannya yang strategis dalam menyediakan layanan pelatihan dan sertifikasi bagi tenaga kerja di sektor migas menjadikannya cocok sebagai objek penelitian. Dengan demikian, pelayanan pelatihan dan sertifikasi di PPSDM MIGAS pun memiliki dampak langsung terhadap kualitas dan profesionalitas tenaga kerja di industri ini. Hal tersebut menjadikannya topik yang relevan untuk dikaji secara mendalam dengan pembahasan yang berfokus pada analisis tingkat kepuasan peserta terhadap layanan pelatihan dan sertifikasi di PPSDM MIGAS. Analisis ini akan didasarkan oleh metode SERVQUAL untuk mengetahui upaya apa saja yang dapat dilakukan PPSDM MIGAS dalam meningkatkan kualitas layanan pelatihan dan sertifikasi.

Dari penjelasan di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul “Peningkatan Kualitas Layanan Pelatihan dan Sertifikasi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Peserta dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) di PPSDM MIGAS”

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang dapat menjelaskan fenomena secara numerik dan objektif melalui pengumpulan data terukur, seperti survei atau kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat PPSDM MIGAS selama satu bulan pada bulan Januari 2025 dengan kuesioner evaluasi yang disusun dan disebar oleh PPSDM MIGAS selama Bulan Desember 2024. Populasi dan sampel penelitian ini adalah para peserta pengguna jasa program paket kerjasama pelatihan dan sertifikasi pada bulan Desember tahun 2024 dari sektor industri.





Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menjelaskan fenomena secara objektif dan numerik menggunakan data empiris. Proses penelitian dimulai dengan tinjauan literatur untuk memahami teori-teori pendukung, yang dilanjutkan dengan tujuan penelitian, yaitu pengguna program paket kerja serta pelatihan dan sertifikasi sektor industri di Kantor Pusat PPSDM MIGAS pada Desember 2024. Selanjutnya, dilakukan identifikasi dan pemecahan masalah, serta klarifikasi dan integrasi teoritis, termasuk penggunaan SERVQUAL dan unsur pelayanan berdasarkan PAN & RB No.14 Tahun 2017 sebagai alat evaluasi layanan.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPAN & RB No.14, 2017

Alat pengumpulan data, yang merupakan alat evaluasi yang dikembangkan oleh PPSDM MIGAS dan disebarakan pada Desember 2024. Setelah itu, hasil survei yang telah diselesaikan sejak Januari 2025 dikategorikan dan dikelompokkan berdasarkan sembilan atribut pertanyaan yang termasuk dalam lima

dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) serta dimensi layanan publik. Data yang dikumpulkan selanjutnya menjalani proses validasi untuk memastikan data tersebut layak untuk dianalisis. Jika data tidak valid, maka perlu dilakukan koreksi atau pengumpulan ulang.

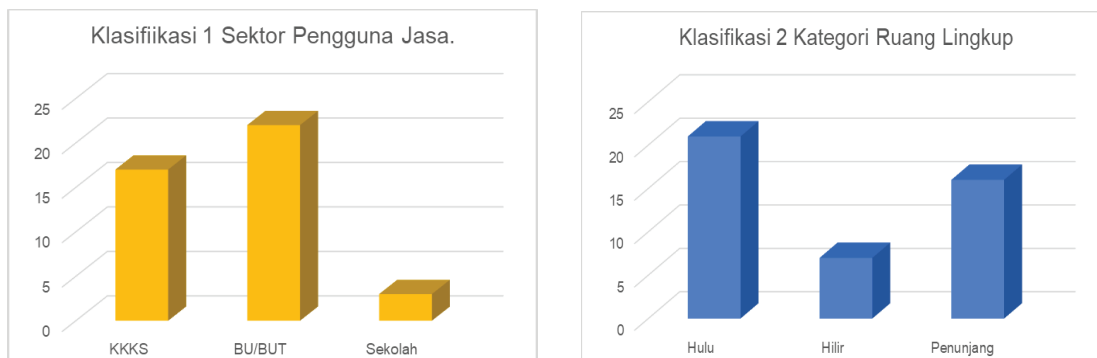
Data yang telah diverifikasi kemudian dianalisis menggunakan berbagai teknik uji, seperti penilaian, pengelompokan data, uji validitas, dan uji reliabilitas. Hasil penelitian ini dianalisis pada bagian yang membahas hubungan antara persepsi klien dan harapan mereka menggunakan metode SERVQUAL. Dalam metode ini, hasil positif (+) menunjukkan bahwa layanan telah mengurangi harapan pelanggan, hasil negatif (-) menunjukkan bahwa layanan belum mengurangi harapan pelanggan, dan hasil nol (0) menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi. Selain itu, kinerja kepuasan peserta terhadap pelayanan pelatihan dan sertifikasi juga dinilai menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PermenPAN & RB No.14 Tahun 2017, sebagaimana pada tabel 1. Dengan cara ini, diagram alir menggambarkan seluruh proses sistematis dalam melaksanakan studi evaluasi layanan publik di PPSDM MIGAS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Klasifikasi Peserta Pengguna Jasa Paket Kerjasama Pelatihan dan Sertifikasi

Para peserta pengguna jasa program paket kerjasama pelatihan dan sertifikasi pada Bulan Desember Tahun 2024 dibagi menjadi beberapa jenis yang dikelompokkan dalam dua klasifikasi. Klasifikasi 1 didasarkan pada jenis sektor pengguna jasa yang terbagi atas Kontraktor Kerja Sama (KKKS), Badan Usaha dan Bentuk Usaha Tetap (BU/BUT), Sekolah, Kementerian/Lembaga (K/L), dan Pemda. Adapun klasifikasi 2 didasarkan menurut kategori ruang lingkup yang dibagi menjadi Hulu, Hilir, dan Penunjang. Pembagian klasifikasi 2 ini dikhususkan untuk sektor pengguna jasa KKKS dan BU/BUT, sedangkan sektor K/L, Pemda, dan Sekolah tidak dikategorikan kembali dengan kualifikasi 2. Adapun rekap jumlah entitas kedua klasifikasi terlampir pada diagram berikut.

Dalam dua diagram dibawah, sumbu X menampilkan klasifikasi pengguna, yaitu sektor jasa pada diagram pertama dan kategori lingkup ruang pada gambar kedua. Di sisi lain, sumbu Y menunjukkan jumlah siswa atau peserta dalam kelas yang mengikuti program pelatihan dan sertifikasi. Seiring dengan meningkatnya batang diagram, jumlah peserta dalam kategori tersebut juga meningkat.



Gambar 2. Peserta Sertifikasi Berdasarkan (a) Sektor Pengguna Jasa dan (b) Kategori Ruang Lingkup

Khusus pada diagram kedua yang digunakan dalam penelitian ini, klasifikasi yang digunakan adalah Klasifikasi 2, yaitu berdasarkan kategori ruang lingkup kegiatan usaha. Klasifikasi ini mencerminkan posisi dan peran peserta dalam rantai industri migas. Data menunjukkan bahwa sebagian besar peserta berasal dari sektor Hulu, disusul Penunjang, dan paling sedikit dari sektor Hilir. Fokus pada Klasifikasi 2 dipilih karena hanya data ini yang tersedia secara lengkap dan valid untuk dianalisis lebih lanjut dalam penelitian.



B. Klasifikasi Atribut Kuesioner

Tabel 2. Klasifikasi Atribut Kuesioner Berdasarkan Dimensi

No.	Atribut Pertanyaan	Dimensi SERVQUAL	Dimensi Unsur Pelayanan
1	Peralatan praktik sesuai standar	<i>Tangible 1 (T1)</i>	Sarana dan Prasarana
2	Pelaksanaan pelatihan sesuai dengan jadwal	<i>Reliability 1 (Rel 1)</i>	Waktu Penyelesaian
3	Kurikulum pelatihan sesuai dengan kebutuhan	<i>Reliability 2 (Rel 2)</i>	Produk Spesifikasi dan Jenis Layanan
4	Mekanisme pendaftaran pelatihan mudah dilaksanakan	<i>Responsiveness 1 (Res 1)</i>	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
5	Informasi biaya pelatihan mudah didapatkan	<i>Responsiveness 2 (Res 2)</i>	Biaya/Tarif
6	Persyaratan mengikuti pelatihan mudah dipahami	<i>Assurance 1 (A1)</i>	Persyaratan
7	Pengajar memiliki kemampuan mengajar yang baik	<i>Assurance 2 (A2)</i>	Kompetensi Pelaksana
8	Petugas administrasi pelatihan bersikap sopan dan santun	<i>Empathy 1 (E1)</i>	Perilaku Pelaksana
9	Setiap pengaduan, saran, dan masukan ditindaklanjuti dengan baik	<i>Empathy 2 (E2)</i>	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Sumber: Data Olahan, 2025

C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Adapun berikut merupakan tabel hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner evaluasi pengguna jasa paket kerjasama pelatihan dan sertifikasi.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Kode	Uji Validitas				Uji Reliabilitas			
	r Hitung	~	r Tabel	Kesimpulan	Nilai Cronbach's Alpha	~	Minimal Nilai	Kesimpulan
T1	0,921	>	0,3932	Valid	0.974	>	0,60	Reliabel
Rel1	0.935	>	0,3932	Valid	0.967	>	0,60	Reliabel
Rel2	0,958	>	0,3932	Valid	0.968	>	0,60	Reliabel
Res1	0,960	>	0,3932	Valid	0.971	>	0,60	Reliabel
Res2	0,899	>	0,3932	Valid	0.967	>	0,60	Reliabel
A1	0,829	>	0,3932	Valid	0.972	>	0,60	Reliabel
A2	0,866	>	0,3932	Valid	0.972	>	0,60	Reliabel
E1	0,864	>	0,3932	Valid	0.968	>	0,60	Reliabel
E2	0,945	>	0,3932	Valid	0.969	>	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2025



Untuk memastikan kebenaran serta keandalan dari hasil penelitian, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian yang digunakan. Dengan jumlah sampel sebanyak 44, didapatkan Degree of Freedom (df) sebesar 40, tingkat probabilitas kesalahan sebesar 1% atau 0,01, dan r tabel sebesar 0,3843. Butir pertanyaan dianggap valid jika r Hitung $>$ r Tabel dan dianggap tidak valid jika r hitung $<$ r Tabel. Adapun butir pertanyaan dapat dianggap reliabel jika angka Cronbach Alpha $>$ 0,60. Angka Cronbach Alpha $<$ 0,60 menginterpretasikan butir pertanyaan tidak reliabel.

D. Hasil Analisis SERVQUAL GAP berdasarkan Dimensi

Sebelum melakukan analisis kesenjangan pada tiap dimensi, perlu dilakukan proses perhitungan rata-rata pada nilai ekspektasi dan persepsi untuk mengetahui besarnya kesenjangan (*Gap*).

Tabel 4. Hasil Analisis SERVQUAL GAP Dimensi

No	Dimensi	Ekspektasi	Persepsi	Gap
1	<i>Responsiveness</i>	4,000	3,639	-0,361
2	<i>Reliability</i>	4,000	3,664	-0,336
3	<i>Assurance</i>	4,000	3,680	-0,320
4	<i>Tangible</i>	4,000	3,685	-0,315
5	<i>Empathy</i>	4,000	3,687	-0,313

Dari tabel 4, dapat terlihat bahwa perbedaan antara persepsi dan ekspektasi dari konsumen kerjasama PPSDM Migas dengan dimensi *Responsiveness* yang memiliki tingkat kesenjangan atau gap paling besar (-0,361). Hal ini diartikan bahwa untuk dimensi *responsiveness* belum dapat memuaskan ekspektasi konsumen dan perlu dilakukan proses perbaikan di masa depan. Selain itu, beberapa dimensi lain yang menunjukkan bahwa pelayanan kerjasama Industri Pelatihan dan Sertifikasi masih belum memenuhi harapan konsumen karena terdapat tingkat kesenjangan atau ketidakpuasan antara harapan dan kepuasan yang nilainya masih negatif. Oleh karena itu, perlu dilakukan proses rutin untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan.

E. Analisis SERVQUAL GAP Berdasarkan Atribut pada Masing-Masing Dimensi

1. Atribut pada Dimensi Tangible

Tabel 5. Analisis SERVQUAL pada dimensi Tangible

No.	Atribut/Pertanyaan	Gap
1.	T1	-0.315

Pada dimensi *tangible* hanya terdapat satu pertanyaan dan hasil kesenjangan tersebut menunjukkan nilai negatif sebesar -0.315. Ini menunjukkan bahwa pelayanan *tangibles* pada PPSDM Migas Cepu masih dirasa kurang lengkap dan memadai. Hal ini dapat ditunjukkan dari beberapa isi evaluasi kuesioner yang menyatakan bahwa standar proyektor di ruang kelas masih sering *blinking* dan perlu perbaikan.

2. Atribut pada Dimensi Reliability

Tabel 6. Analisis SERVQUAL pada dimensi Reliability

No.	Atribut/Pertanyaan	Gap
1.	Rel1	-0.322
2.	Rel2	-0.350



Dari tabel di atas, diketahui bahwa atribut *reliability* dengan nilai negatif tertinggi adalah *Reliability* 2, yakni ;

- *Reliability* 2: Kurikulum pelatihan sesuai dengan kebutuhan.
Sedangkan atribut dengan nilai negatif kesenjangan paling kecil pada dimensi *Reliability* 1, yaitu:
- *Reliability* 1: pelaksanaan pelatihan sesuai dengan jadwal.

3. Atribut pada Dimensi Responsiveness

Tabel 7. Analisis SERVQUAL pada dimensi Responsiveness

No.	Atribut/Pertanyaan	Gap
1.	Res1	-0.347
2.	Res2	-0.376

Pada dimensi *responsiveness* setelah dilakukan rating pada atribut/pertanyaan yang memiliki nilai negatif kesenjangan yang lebih besar dan yang paling kecil maka dapat diketahui bahwa nilai negatif kesenjangan paling besar ada pada atribut pada *responsiveness* 2 yang memiliki nilai -0.376 dengan detail pertanyaan yaitu :

- *Responsiveness* 2 : Informasi biaya pelatihan dan sertifikasi mudah didapatkan.
Sedangkan atribut dengan nilai negatif kesenjangan paling kecil pada dimensi *Responsiveness* pada pertanyaan/atribut *Responsiveness* 1 yang memiliki nilai -0.346 dengan detail pertanyaan yaitu :
- *Responsiveness* 1 : Mekanisme permohonan kerjasama pelatihan dan sertifikasi mudah dilaksanakan

4. Atribut pada Dimensi Assurance

Tabel 8. Analisis SERVQUAL pada dimensi Assurance

No.	Atribut/Pertanyaan	Gap
1.	A1	-0.355
2.	A2	-0.285

Pada dimensi *Assurance* setelah dilakukan rating pada atribut/pertanyaan yang memiliki nilai negatif kesenjangan yang lebih besar dan yang paling kecil maka dapat diketahui bahwa nilai negatif kesenjangan yang paling besar ada pada atribut pada *Assurance* 1 yaitu ;

- *Assurance* 1 : Persyaratan mengikuti pelatihan mudah dipahami.
Sedangkan atribut dengan nilai negatif kesenjangan paling kecil pada dimensi *Assurance* pada pertanyaan/atribut *Assurance* 2 yaitu:
- *Assurance* 2 : Pengajar memiliki kemampuan mengajar yang baik.

5. Atribut pada Dimensi Empathy

Tabel 9. Analisis SERVQUAL pada dimensi Empathy

No.	Atribut/Pertanyaan	Gap
1.	E1	-0.292
2.	E2	-0.335

Pada dimensi *empathy* setelah dilakukan rating pada atribut/pertanyaan yang memiliki nilai negatif kesenjangan yang lebih besar dan yang paling kecil maka dapat diketahui bahwa nilai negatif kesenjangan yang paling besar ada pada atribut pada *Empathy* 2, yakni ;

- *Empathy* 2 : Setiap pengaduan, saran, dan masukan ditindaklanjuti dengan baik
Sedangkan atribut dengan nilai negatif kesenjangan paling kecil pada dimensi *Empathy* adalah *Empathy* 1, yaitu :
- *Empathy* 1 : Petugas administrasi pelatihan bersikap sopan dan santun.

F. Analisis Potensi Perbaikan dan Peningkatan Berdasarkan Diagram Sebab Akibat

Berdasarkan analisis yang dilakukan, tiga atribut dimensi SERVQUAL dengan nilai *gap* tertinggi adalah *Responsiveness* 2, *Assurance* 2, dan *Reliability* 2. Maka dari itu, saran upaya perbaikan yang dapat dilakukan akan berfokus atau diprioritaskan pada ketiga aspek tersebut.

1. Atribut *Responsiveness* 2



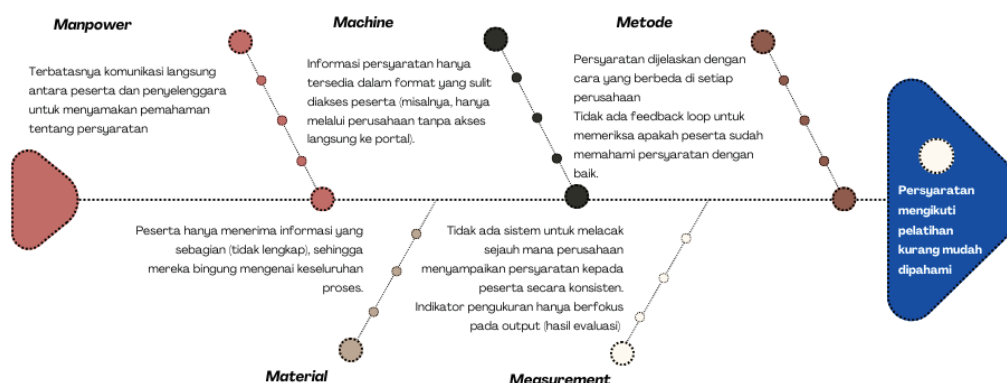
Gambar 3. Diagram Sebab Akibat *Responsiveness* 2

Untuk melakukan perbaikan pada faktor metode, perusahaan dapat meningkatkan transparansi tarif dengan menerapkan standar kewajiban dan perhatian, khususnya untuk calon peserta. Pre-training, pertanyaan umum, dan informasi terperinci tentang grup WhatsApp disertakan dalam langkah ini. Dua Jalur Komunikasi memungkinkan organisasi untuk menjaga hubungan dengan pemangku kepentingannya dan mencapai komitmen aktif, efektivitas positif, dan pemberdayaan (Yeomans & Topic, 2015). Peserta juga memiliki kesempatan untuk menanyakan dan memahami biaya pelatihan secara langsung, yang membantu mereka membuat keputusan yang akurat. Pada faktor mesin, variabel tindakan seperti chatbot atau sistem informasi berbasis kecerdasan buatan dapat digunakan untuk memberikan informasi tentang biaya paket pelatihan dan kerja sama industri. Kode unik atau nama perusahaan peserta dapat digunakan oleh sistem untuk menampilkan biaya tertentu. Selain itu, informasi tentang biaya dan fasilitas pelatihan yang telah disesuaikan dengan kebijakan perusahaan masing-masing dapat dikirim melalui sistem otomatis berbasis email perusahaan. Selain itu, data harus diperbarui agar tetap *up to date*, sehingga calon peserta dapat memahami informasi yang relevan. Variabel perhatian dan tanggung jawab, yang memastikan kuesioner.

Selain itu, sistem otomatis berbasis email perusahaan dapat digunakan untuk mengirim rincian biaya dan fasilitas pelatihan yang telah disesuaikan dengan kebijakan perusahaan masing-masing. Pembaharuan informasi juga diperlukan agar data yang disajikan tetap *up to date*, mempermudah calon peserta dalam memahami informasi yang relevan.

Peningkatan faktor lingkungan dapat dilakukan melalui variabel *attention* dengan memastikan informasi biaya mudah diakses oleh peserta. PPSDM Migas dapat memberi tahu peserta bahwa data tersedia melalui berbagai saluran, seperti pengumuman di grup WhatsApp atau platform komunikasi lainnya. Untuk membuat informasi lebih mudah dilihat dan dipahami oleh peserta, papan informasi fisik juga dapat dipasang di lokasi strategis, seperti lobi atau ruang tunggu pelatihan.

2. Atribut Assurance 1



Gambar 4. Diagram Sebab Akibat Assurance 1

Saran untuk faktor metode didasarkan pada tanggung jawab dalam menghindari ambiguitas dengan memberikan informasi yang detail. Informasi harus dirancang sehingga peserta dapat memahaminya. Untuk memperjelas informasi yang sulit dipahami melalui teks, media yang digunakan harus interaktif, seperti video tutorial, animasi, atau webinar. Selain itu, grup WhatsApp harus dikelola oleh administrator yang memahami alur dengan benar agar dapat menjawab pertanyaan dengan benar dan mengurangi miskomunikasi.

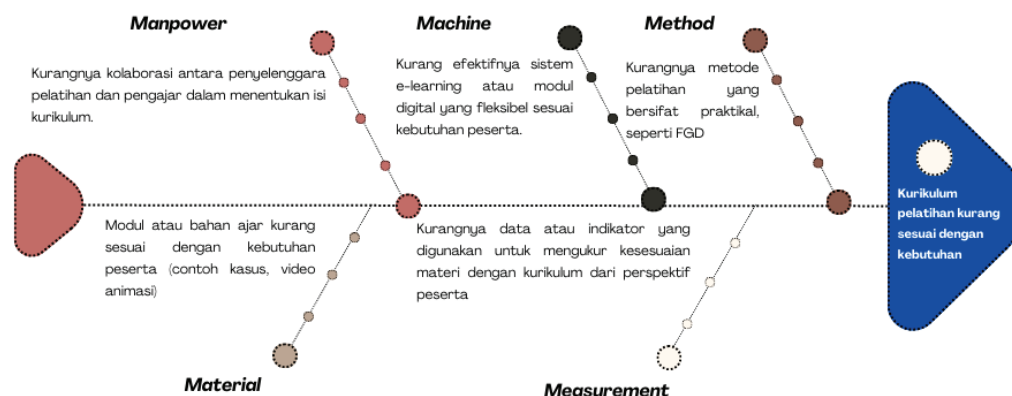
Sementara itu, pada faktor *machine*, saran untuk sebab akibat tersebut dapat meliputi kriteria *Attention*, *Ability*, dan *Sympathy*. Untuk menunjukkan empati dan membuat peserta tetap terhubung meskipun perusahaan mendaftarkan mereka, informasi persyaratan dapat dikirim melalui email pribadi peserta. Selain itu, penggunaan email menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menggunakan teknologi untuk efisiensi. Penggunaan kode QR dapat digunakan pada materi instruksional, email, dan buku panduan fisik untuk memudahkan peserta mengakses informasi persyaratan digital.

Pada faktor "manpower", perusahaan harus memiliki admin yang responsif di grup WhatsApp untuk membantu menjelaskan persyaratan, menjawab pertanyaan peserta, dan menjadi perantara antara industri, PPSDM Migas, dan peserta. Admin yang kompeten menunjukkan profesionalisme PPSDM Migas dalam memberikan layanan yang responsif. Selain itu, Anda dapat meningkatkan layanan dengan mempekerjakan *Liaison Officer* yang menjelaskan persyaratan melalui pertemuan online atau Zoom sebelum pelatihan dan sertifikasi dimulai.

Adapun pada faktor *material*, kriteria *service excellent* mencakup *accountability* dan *attention*. *Accountability* ditunjukkan dengan membuat panduan lengkap yang mencakup semua informasi penting, dari persyaratan pendaftaran hingga langkah-langkah pelatihan. Panduan ini harus ringkas, jelas, dan terstruktur dengan poin-poin yang mudah dipahami. Selain itu, harus tersedia dalam bentuk PDF atau infografis yang mudah diunduh dan dibaca melalui WhatsApp. Di akhir panduan juga harus ada bagian FAQ yang berisi pertanyaan umum sehingga mengurangi kebingungan peserta.

Pada faktor *measurement* dapat ditingkatkan dan diperbaiki melalui kriteria *action* dan *accountability*. PPSDM Migas dapat menyediakan checklist digital kepada industri untuk memastikan bahwa setiap langkah pendaftaran, termasuk penyebaran persyaratan kepada peserta, telah dilakukan dengan benar. Dengan prosedur verifikasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, checklist ini juga meningkatkan akuntabilitas.

3. Atribut Reliability 2



Gambar 5. Diagram Sebab Akibat Dimensi *Reliability 2*

Pada dimensi ini, peningkatan aspek *method* dapat dilakukan dengan metode pelatihan yang lebih praktis, seperti menambahkan simulasi kerja lapangan, *Focus Group Discussion* (FGD), sesi tanya jawab, dan studi kasus berbasis data nyata beserta solusi atau pemecahannya. Pendekatan ini akan membantu peserta mengasah keterampilan teknis dan analitis yang relevan dengan dunia kerja dan kondisi aktual di lapangan. Adapun pada aspek *measurement*, penting untuk menggunakan indikator yang jelas dan meningkatkan efektivitasnya, seperti survei umpan balik setelah sesi pelatihan, tes kompetensi, dan *dashboard* evaluasi yang memantau keberhasilan kurikulum khususnya dari perspektif peserta. Sebelum pelatihan dimulai (sebelum penyusunan desain dan pengembangan untuk pelatihan khusus dan maksimal sehari sebelum pelatihan dimulai), peserta diberi link survei atau kuesioner untuk mengetahui ekspektasi peserta terkait hal yang ingin dipelajari dan kemampuan atau pengetahuan tertentu yang ingin didapatkan. Setelah pelatihan dilakukan, kuesioner penyelenggaraan pelatihan ataupun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang saat ini telah diterapkan, dapat dipertimbangkan untuk diperjelas pada bagian materi dengan tidak hanya dalam bentuk sangat baik ataupun buruk, tetapi juga menambahkan *input* alasan memilih opsi tersebut. Umpan balik yang dilakukan juga dapat dilakukan secara anonim untuk membantu meningkatkan keterbukaan peserta untuk memberi kritik dan saran. Apabila memungkinkan, dapat dilakukan juga *focus group discussion* (FGD) dengan peserta untuk mendapat saran secara langsung. Selain itu, sebagai salah satu upaya pengawasan, bagian penyusun kurikulum dari penyelenggara pelatihan dapat melakukan observasi secara langsung saat pelatihan. Dengan pendekatan ini, penyelenggara dapat menunjukkan komitmen terhadap *service excellence* melalui layanan pelatihan yang konsisten, relevan, dan berkualitas tinggi.

Pada faktor *machine*, upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan optimalisasi E-Learning System (ELSA) yang telah dimiliki PPSDM MIGAS dengan menambahkan fitur-fitur interaktif, seperti quiz berbasis skenario, simulasi virtual, dan diskusi daring. Dari segi fitur yang ditampilkan, dapat diperluas dengan adanya fitur materi pembelajaran secara gratis yang dapat diakses oleh masyarakat umum dan pembelajaran yang khusus diperuntukkan bagi para peserta pelatihan berbayar. Selain itu, antarmuka sistem e-learning juga perlu dipastikan mudah digunakan dan didukung secara teknis. Adanya sistem pengingat kepada pengajar untuk membagikan materi atau *e-book* yang sebelum pelatihan dimulai pun juga menjadi salah satu langkah peningkatan.

Pada aspek *material*, modul atau bahan ajar perlu disesuaikan dengan kebutuhan peserta salah satunya melalui survei sebelum pelatihan. Materi dapat diperkaya dengan video animasi, infografis, dan contoh-contoh nyata untuk mempermudah pemahaman konsep teknis. Untuk faktor *manpower*, adanya forum kolaboratif dan komite atau tim khusus antara penyelenggara dan pengajar untuk pembaharuan kurikulum secara periodik dapat diupayakan agar kurikulum selalu relevan dengan kondisi saat ini ataupun tren terbaru di bidang minyak dan gas bumi. Adapun untuk pelatihan yang

bersifat kustom, mengundang mitra kerja sama dalam forum untuk meninjau langsung hasil paket desain dan pengembangan yang dilakukan PPSDM MIGAS dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, menyamakan persepsi antara penyelenggara dengan mitra.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis SERVQUAL yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap layanan pelatihan dan sertifikasi di PPSDM MIGAS berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dinilai sangat baik yang ditunjukkan dengan angka IKM sebesar 91.644. Berdasarkan Permen PAN & RB No.14 Tahun 2017, nilai ini tergolong dalam mutu pelayanan dengan predikat A dan kinerja unit pelayanan yang sangat baik. Adapun berdasarkan perhitungan *gap* yang dilakukan, didapatkan hasil nilai *gap* masing-masing dari tertinggi ke terendah secara berurutan adalah Res 2 (-0.376), A1 (-0.355), Rel 2 (-0.350), Res 1 (-0.347), E2 (-0.335), Rel 1 (-0.322), T1 (-0.315), E1 (-0.292), dan A2 (-0.285). Dengan demikian, tiga atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan adalah atribut *Responsiveness 2* (Informasi biaya pelatihan mudah didapatkan) *Assurance 1* (Persyaratan mengikuti pelatihan mudah dipahami), dan *Reliability 2* (Kurikulum pelatihan sesuai dengan kebutuhan).

Meninjau diagram analisis sebab akibat serta prinsip *service excellence*, strategi peningkatan pada dimensi *responsiveness* disarankan untuk lebih meningkatkan transparansi biaya yang dapat dilakukan ketika *pre-training*, FAQ, komunikasi efektif pada grup WhatsApp, serta pemanfaatan pada penggunaan chatbot AI untuk menyediakan informasi detail. Perbaikan kuesioner juga perlu dilakukan agar lebih relevan dengan responden yang dituju dengan menggunakan *pilot test*. Adapun pada dimensi *assurance*, informasi yang diberikan perlu dirancang lebih jelas dan interaktif melalui media seperti video tutorial, animasi, dan QR code untuk mempermudah akses informasi serta didukung dengan admin dan *liaison officer* yang responsif.

Pada dimensi *reliability*, disarankan agar pelatihan menjadi lebih praktis dengan menambahkan simulasi lapangan, fokus diskusi kelompok, dan studi kasus berbasis data nyata di lapangan. Selain itu, fitur sistem *e-learning* yang interaktif, seperti kuis dan simulasi, ruang diskusi, materi yang secara konsisten sehingga dapat diakses sebelum kelas dimulai juga perlu ditingkatkan. Untuk memastikan bahwa pelatihan tetap relevan dan berkualitas, survei pra-pelatihan dan pembaharuan kurikulum secara teratur dengan tim kolaboratif juga menjadi komponen penting sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan pelatihan dan sertifikasi yang lebih responsif, efisien, dan memenuhi kebutuhan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Firdian, E. (2013). *Aplikasi metode SERVQUAL dan Six Sigma dalam menganalisis kualitas layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang* [Master's thesis]. Universitas Brawijaya.
- Hafis Setiawan Setiawan dan Kamaludin, "Studi Kelayakan Jasa Digital Ilustrasi pada Era Bisnis Digital," *Journal of Business Technology and Economics* 1, no. 1 (November 2023): 14.
- Kamala, D. (2014). *Analisa kualitas layanan sistem informasi perbankan menggunakan metode service quality (Studi kasus: BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru)* [Thesis]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Retrieved from <https://dispustaka.enrekangkab.go.id/wp-content/uploads/2017/06/panduan-Survei-Kepuasan-Masyarakat.pdf>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan*



- Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: JDIH BPK RI. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Nasfi, Nasfi & Rahmad, Rahmad & Sabri, Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH : Journal of Economic Studies*. 4. 19. 10.30983/es.v4i1.3146.
- 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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Yeomans, L., & Topic, M. (2015). Engagement and Empathy Discourses in Corporate Communication : The Case of “The Science of Engagement.” *Romanian Journal Of Communication And Public Relations*, 17(3), 27–39.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press.

