



Pengaruh Kualitas Layanan Pelatihan Jarak Jauh Terhadap Kepuasan Peserta (Studi Pada Peserta Pelatihan Di Balai Diklat Keuangan Cimahi)

Eko Puji Lestiyanto*, Fitroh Dwi Hastanto

Balai Diklat Keuangan Cimahi

DOI:

<https://doi.org/10.53697/emak.v7i3.3856>

*Correspondence: Eko Puji Lestiyanto

Email: eko.lestiyanto@kemenkeu.go.id

Received: 25-12-2025

Accepted: 25-01-2026

Published: 25-02-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This research seeks to examine how the quality of distance learning services influences the satisfaction of training participants at the Regional Training Office of FETA – BDK Cimahi. A descriptive quantitative design with a survey technique was applied. Primary data were obtained through questionnaires distributed via Microsoft Forms to 110 participants of distance training programs from various ministries, institutions, and local governments. Service quality was assessed using the SERVQUAL model, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. These dimensions were broken down into nine independent variables that potentially influence participant satisfaction. The analysis involved validity and reliability testing, classical assumption checks, simple linear regression, and Importance–Performance Analysis (IPA). The results show that the quality of distance training services positively and significantly affects participant satisfaction (sig. 0.000 < 0.05). The Adjusted R² of 0.239 means service quality accounts for 23.9% of satisfaction variance, while 76.1% is influenced by other variables outside the model. The IPA method was also employed to assess participants' satisfaction and comprehension of services offered by BDK Cimahi, as well as to identify which service quality aspects require enhancement to improve overall participant satisfaction. IPA also identifies service areas that need improvement to increase participant satisfaction. The IPA results reveal that the alignment of training materials with participants' needs is a priority area requiring improvement, while responsiveness, accessibility and usability of training facilities, and instructors' ability to provide guidance should be maintained. These findings suggest that improving service quality, particularly in ensuring the relevance of training content, is essential to enhancing participant satisfaction in distance training programs within public sector institutions.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Servqual

Pendahuluan

Pandemi COVID-19 telah membawa perubahan fundamental dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, termasuk di lingkungan instansi pemerintah. Metode pembelajaran tatap muka secara konvensional mengalami pergeseran signifikan menuju pelatihan jarak jauh (PJJ) berbasis teknologi informasi. Ridwan (2024) berpendapat bahwa dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi sangat memberi pengaruh terhadap berbagai aspek kehidupan sehari-hari, tidak terkecuali dalam aspek bidang pendidikan dan

pelatihan di lingkungan instansi pemerintah. Perubahan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menuntut penyesuaian pada kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pelatihan agar tujuan pembelajaran tetap tercapai dan kepuasan peserta dapat terjaga. Dalam konteks layanan publik, kepuasan peserta pelatihan menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pelatihan sekaligus mencerminkan kinerja organisasi penyedia layanan. Nugroho et al (2017) dalam konteks pembahasan mengenai kualitas layanan dan kepuasan, perhatian utama ditujukan pada peserta pelatihan. Hal ini menekankan bahwa peserta memiliki peran krusial sebagai pengukur tingkat kepuasan, baik terhadap produk maupun pelayanan yang disediakan oleh lembaga atau institusi penyelenggara pelatihan.

Balai Diklat Keuangan (BDK) Cimahi adalah UPT di bawah BPPK yang bertugas menyelenggarakan diklat pengelolaan keuangan negara sesuai PMK No. 79/PMK.01/2022. Sejak masa pandemi hingga saat ini, BDK Cimahi secara konsisten menyelenggarakan pelatihan jarak jauh atau pembelajaran daring sebagai bentuk adaptasi terhadap dinamika lingkungan dan kebutuhan peserta disamping pembelajaran klasikal (luring). Pembelajaran jarak jauh merupakan pendekatan pendidikan yang memanfaatkan teknologi sebagai media penyampaian materi pembelajaran yang berkualitas, memungkinkan partisipasi simultan dari peserta didik yang berada di lokasi berbeda (Lestyowati & Rahmi, 2021). Menurut Nawawi (2022), Sebagai respons terhadap kemajuan teknologi, BPPK menyelenggarakan pelatihan jarak jauh (*distance learning*) untuk memberikan fleksibilitas dalam ruang belajar sekaligus naikan efektivitas penerapan model pembelajaran terintegrasi 70:20:10. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Tohirin (2025) bahwa pembelajaran daring merupakan salah satu dari berbagai inovasi yang dikembangkan oleh BPPK untuk menjawab tantangan di era digital selain *blended learning* dan penggunaan teknologi interaktif seperti simulasi dan gamifikasi.

Berlandaskan Peraturan Kepala BPPK Nomor 6 Tahun 2024, dalam pelaksanaan PJJ, BPPK memanfaatkan berbagai metode, termasuk *synchronous* bertemu daring, *synchronous* tidak bertemu langsung, *asynchronous* dengan fasilitasi, dan *asynchronous* mandiri, serta memungkinkan kombinasi dari metode-metode tersebut untuk menyesuaikan kebutuhan pembelajaran. Lebih lanjut, dalam Keputusan Kepala BPPK Nomor 239 Tahun 2024 ditegaskan bahwa pelatihan jarak jauh harus memenuhi standar pelayanan tertentu, baik dari komponen proses penyampaian layanan maupun pengelolaan layanan internal organisasi, serta menjadi dasar evaluasi kinerja oleh pimpinan, pengawas, dan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komponen-komponennya dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Komponen Standar Pelayanan Pelatihan Jarak Jauh

Komponen Standar Pelayanan Pelatihan Jarak Jauh	
Proses Penyampaian Pelayanan	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
1. Persyaratan	1. Landasan hukum
2. Sistem mekanisme dan prosedur	2. Fasilitas, sarana, dan prasarana pendukung
3. Durasi atau waktu penyelesaian pelayanan	3. Kualifikasi dan kompetensi petugas

Komponen Standar Pelayanan Pelatihan Jarak Jauh	
Proses Penyampaian Pelayanan	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
4. Biaya atau tarif yang dikenakan	4. Sistem pengawasan internal
5. Jenis dan karakteristik produk pelayanan	5. Kuantitas atau jumlah petugas yang bertugas
6. Mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan	6. Jaminan mutu pelayanan
	7. Perlindungan keamanan dan keselamatan dalam pelayanan
	8. Penilaian kinerja petugas

Sumber: Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 239 Tahun 2024.

Meskipun telah tersedia kriteria dan pedoman yang jelas, penyelenggaraan pelatihan jarak jauh tetap menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan interaksi tatap muka, ketergantungan pada teknologi, kestabilan jaringan, kesiapan fasilitator, serta kemampuan penyelenggara dalam merespons kebutuhan dan permasalahan peserta menjadi faktor-faktor krusial yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan dan tingkat kepuasan peserta. Dalam konteks ini, kualitas layanan pelatihan jarak jauh tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh keandalan materi, daya tanggap penyelenggara, jaminan mutu pembelajaran, serta empati pengajar terhadap kebutuhan peserta.

Berbagai studi sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan berperan penting dalam menentukan kepuasan peserta pelatihan. Menurut Aminullah (2018), keputusan peserta dalam memilih pelatihan sering kali dipengaruhi oleh seberapa baik penyelenggara dapat menepati janji dan menyediakan layanan yang konsisten serta dapat dipercaya, sehingga layanan tersebut dianggap memiliki daya tahan dan kualitas jangka panjang. Diharja (2019) mengidentifikasi beberapa elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan yaitu pengaruh fasilitas, pemateri (widyaiswara) dan pelayanan, melalui pendekatan kualitas yaitu SERVQUAL (*Service Quality*). Affiani (2020) memiliki pandangan serupa dimana panitia dan pemateri (widyaiswara) memiliki peran krusial dalam memastikan kualitas layanan yang dapat memuaskan peserta. Mengingat peserta memiliki kemampuan berpikir matematis, widyaiswara dituntut memiliki responsivitas tinggi, terutama dalam menyampaikan informasi selama pembelajaran dan menyelesaikan masalah dengan tepat. Sementara itu, Aryati, Rahmawati, & Salbiah (2024) menunjukkan hasil penelitiannya tentang kualitas pelayanan pelatihan di Pusat Pengembangan ASN BKN yang mengalami fluktuasi kepuasan dari tahun 2020 s.d. 2023 sebagai dampak dari masalah dalam penggunaan alat bantu/sistem (*responsiveness*), kesiapan materi (*reliability*), dan fasilitas (*tangibles*), dimensi *empathy* dengan beberapa indikator “mendahulukan/mengutamakan kepentingan pesera”, “memahami kebutuhan peserta”, dan “memberi perhatian kepada peserta” merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada konteks pelatihan klasikal atau pelatihan luring, serta belum secara spesifik mengkaji karakteristik layanan pada pelatihan jarak jauh yang memiliki kompleksitas dan tantangan berbeda, terutama pelatihan yang diselenggarakan di dalam lingkungan lembaga pelatihan

pemerintah. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya umumnya belum secara spesifik mengaitkan kualitas layanan pelatihan jarak jauh dengan standar pelayanan yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan (Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan), khususnya pada unit pelaksana teknis daerah seperti BDK Cimahi. Padahal, pelatihan jarak jauh yang diselenggarakan oleh BPPK di lingkungan Kementerian Keuangan memiliki karakteristik tersendiri, baik dari sisi regulasi, segmentasi peserta dari berbagai kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, maupun tuntutan akuntabilitas layanan publik.

Berlandaskan kondisi tersebut, terdapat *research gap* berupa keterbatasan kajian empiris yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas layanan pelatihan jarak jauh terhadap kepuasan peserta pada lembaga pelatihan pemerintah, khususnya dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dalam konteks penerapan PJJ pascapandemi. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengukur sejauh mana kualitas layanan pelatihan jarak jauh mampu menjelaskan variasi kepuasan peserta dan mengidentifikasi ruang perbaikan layanan berlandaskan persepsi peserta sebagai pengguna layanan.

Maka, studi ini menjadi penting dilakukan sehingga dapat mengisi kesenjangan penelitian tersebut dengan menganalisis pengaruh kualitas layanan pelatihan jarak jauh terhadap kepuasan peserta pelatihan di BDK Cimahi dan mengkaji indikator kinerja layanan yang wajib ditingkatkan oleh organisasi dalam memenuhi kepuasan pengguna/*stakeholder*. Hasil dari studi ini harapannya bisa memberi kontribusi empiris bagi pengembangan kajian kualitas layanan pelatihan khususnya pelatihan jarak jauh, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan dasar perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan pelatihan di lingkungan institusi pemerintah.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian deskriptif kuantitatif melalui survei kuesioner *online*. Menurut Rizkia et al (2023), survei internet atau survei *online* memungkinkan perolehan data penelitian yang efektif dan efisien. Menurut Aslichati et al (2022), studi deskriptif, yang kerap disebut studi survei, dipakai dalam menyajikan deskripsi rinci mengenai berbagai situasi atau peristiwa. Penelitian ini bertujuan menyajikan gambaran komprehensif tentang kondisi tertentu dengan metodologi yang mencakup pengumpulan, pengorganisasian, hingga analisis dan interpretasi data.

Studi ini memanfaatkan data primer, yakni didapatkan dari hasil evaluasi berupa kuesioner yang disampaikan oleh panitia penyelenggara pelatihan kepada peserta pelatihan jarak jauh di BDK Cimahi melalui Ms. Forms. Menurut Hasan (2002), data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari lapangan oleh peneliti atau pihak yang memerlukannya. Seperangkat unit analisis yang lengkap dan menjadi objek penelitian disebut sebagai populasi (Sarwono, 2013). Adapun menurut Fadilah et al (2023), penelitian ini mengambil sampel dari populasi peserta pelatihan jarak jauh di BDK Cimahi. Sampel, yang berjumlah 110 orang, menjadi sumber data utama dan mencakup peserta dari berbagai Kementerian/Lembaga serta Pemerintah Daerah, sementara populasi penelitian meliputi seluruh individu yang mengikuti pelatihan tersebut.

Fokus dari penelitian ini adalah pada variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh BDK Cimahi, dengan tujuan untuk memenuhi harapan dari peserta sebagai *stakeholder*.

Tjiptono (2019) upaya untuk menyeimbangkan harapan pelanggan melalui penyampaian layanan yang tepat dan pemenuhan kebutuhan serta keinginan mereka merupakan inti dari konsep kualitas pelayanan. Menurut Nugroho et al (2017), agar organisasi atau lembaga tetap kompeten secara manajerial dan operasional, kepuasan peserta wajib dikembangkan dan dijaga. Sebabnya, kinerja kualitas layanan menjadi fokus utama dalam pencapaian tujuan tersebut.

Menurut Hardiyansyah (2018), dalam menilai kualitas layanan, perhatian utama diberikan pada perbedaan antara apa yang dirasakan pelanggan dan apa yang mereka harapkan. Ketidaksesuaian ini membentuk *perception-expectation gap*, yang menjadi dasar bagi SERVQUAL, suatu metode pengukuran kualitas jasa berlandaskan lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini mengaplikasikan kelima dimensi tersebut untuk menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang diekspetasikan.

Penelitian ini membandingkan layanan yang diberikan oleh BDK Cimahi dengan harapan peserta pelatihan menggunakan model SERVQUAL. Aspek pertama, *tangibles* (bukti fisik), menilai kemudahan akses dan penggunaan fasilitas pelatihan jarak jauh, termasuk *platform*, *login*, navigasi, dan interaksi dengan materi. Kedua, *reliability* (keandalan), menilai sejauh mana bahan ajar mudah dipahami, lengkap, tersusun rapi, dan menggunakan bahasa serta ilustrasi yang mendukung pemahaman peserta.

Ketiga, *responsiveness* (daya tanggap), menilai kesigapan penyelenggara dalam merespons pertanyaan, permintaan bantuan, dan masalah teknis selama pelatihan. Keempat, *assurance* (jaminan), mencakup kesesuaian materi dengan harapan peserta, kecocokan metode pembelajaran dengan materi, kecukupan waktu untuk mengikuti pelatihan, dan cukupnya waktu untuk menyelesaikan penugasan, kuis, atau ujian.

Kelima, *empathy* (empati), menilai kemampuan pengajar dalam memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama pelatihan jarak jauh, termasuk kejelasan komunikasi, responsivitas, dan kualitas bimbingan. Keseluruhan indikator ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana layanan pelatihan jarak jauh di BDK Cimahi memenuhi harapan peserta dan mendukung kepuasan mereka.

Hasil dan Pembahasan

Menurut Sarwono (2013), dalam suatu penelitian, variabel adalah konsep yang digunakan untuk menjelaskan fenomena tertentu dan mewakili nilai tertentu. Secara teori, variabel dibagi menjadi lima kategori: bebas, tergantung, moderasi, kontrol, dan perantara. Penelitian ini hanya melibatkan variabel bebas dan variabel tergantung sebagai fokus analisis.

Menurut Aminullah (2018), salah satu pertimbangan utama peserta dalam memilih penyelenggara pelatihan adalah kemampuan penyelenggara untuk memenuhi janji dan menyelenggarakan layanan secara tepat serta dapat dipercaya. Hal ini mencerminkan karakteristik layanan yang memiliki daya tahan jangka panjang. Diharja (2019) mengidentifikasi beberapa elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan yaitu pengaruh fasilitas, pemateri (widyaiswara) dan pelayanan, dimana pendekatan kualitas yang digunakan adalah SERVQUAL (*Service Quality*). Affiani (2020)

menyatakan bahwa panitia dan pemateri (widyaiswara) memiliki peran sentral dalam menyampaikan layanan berkualitas yang dapat memuaskan peserta. Mengingat peserta memiliki kemampuan berpikir matematis, widyaiswara dituntut untuk responsif, terutama dalam menyampaikan informasi selama pembelajaran dan menyelesaikan masalah secara tepat.

Studi yang dilangsungkan Dekanawati et al (2023) mengutarakan jika dari beberapa indikator kualitas layanan pelatihan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, aspek daya tanggap dan bukti fisik merupakan aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan. Hal ini menegaskan jika peningkatan kualitas bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang terlihat oleh peserta dan peningkatan kualitas daya tanggap/respon dari lembaga penyelenggara pelatihan sangat mempengaruhi peningkatan kepuasan peserta pelatihan.

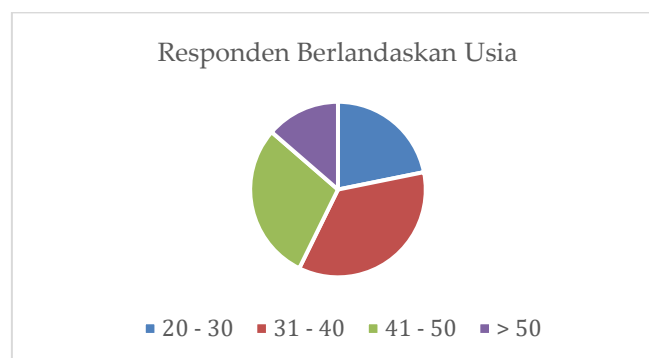
Sementara itu, Aryati, Rahmawati, & Salbiah (2024) menunjukkan hasil penelitiannya tentang kualitas pelayanan pelatihan di Pusat Pengembangan ASN BKN yang mengalami fluktuasi kepuasan dari tahun 2020 s.d. 2023 sebagai dampak dari masalah dalam penggunaan alat bantu/sistem (*responsiveness*), kesiapan materi (*reliability*), dan fasilitas (*tangibles*), dimensi *empathy* dengan beberapa indikator “mendahulukan/mengutamakan kepentingan peserta”, “memahami kebutuhan peserta”, dan “memberi perhatian kepada peserta” merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta.

Pada bagian ini akan dijelaskan temuan studi yang disajikan dalam bentuk tabel dan diagram di bawah ini.

Tabel 2. Responden Berlandaskan Usia

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	20 – 30	24	21,82%
2	31 – 40	39	35,45%
3	41 – 50	32	29,09%
4	> 50	15	13,64%
Total		110	100,00%

Sumber: Data Primer, diolah 2026.



Gambar 1. Responden Berlandaskan Usia

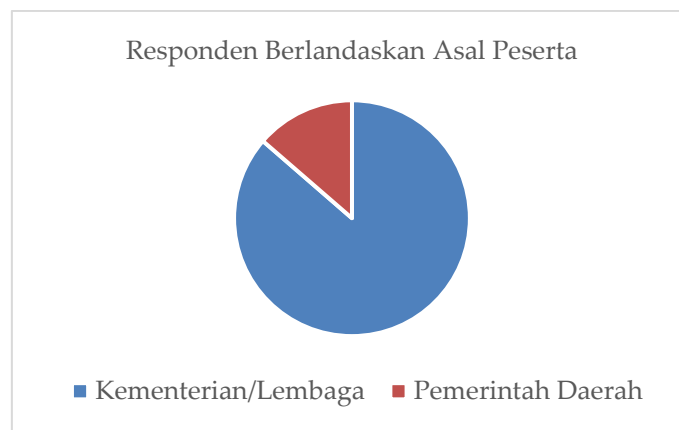
Sumber: Data Primer, diolah 2026.

Berlandaskan analisis data didapatkan hasilnya pada Tabel 2 bahwa jumlah responden yaitu peserta pelatihan berlandaskan golongan umur 20 – 30 tahun (21,82%), 31 – 40 tahun (35,45%), 41 – 50 tahun (29,09%), > 50 tahun (13,64%). Pada kelompok usia diketahui mayoritas responden terbanyak adalah kelompok pada rentang usia umur 31 – 40 tahun.

Tabel 3. Responden Berlandaskan Asal Peserta

No.	Asal Peserta	Jumlah	Persentase
1	Kementerian/Lembaga	95	86,36%
2	Pemerintah Daerah	15	13,64%
	Total	110	100,00%

Sumber: Data Primer, diolah 2026.



Gambar 2. Responden Berlandaskan Asal Peserta

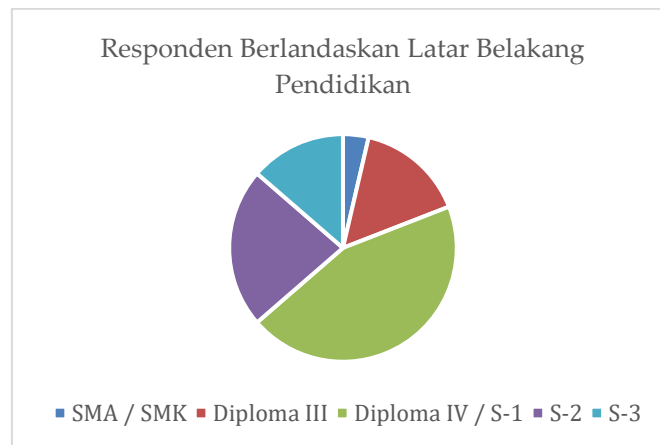
Sumber: Data Primer, diolah 2026.

Berlandaskan analisa data didapatkan hasilnya tertera di Tabel 3 bahwa jumlah responden yaitu peserta pelatihan berlandaskan asal instansi Kementerian/Lembaga (86,36%) dan Pemerintah Daerah (13,64%). Pada kelompok asal instansi peserta pelatihan, bisa ditemui jika responden terbanyak adalah peserta pelatihan dari Kementerian/Lembaga.

Tabel 4. Responden Berlandaskan Latar Belakang Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA / SMK	4	3,64%
2	Diploma III	17	15,45%
3	Diploma IV / S-1	49	44,55%
4	S-2	25	22,73%
5	S-3	15	13,64%
	Total	110	100,00%

Sumber: Data Primer, diolah 2026.



Gambar 3. Responden Berlandaskan Latar Belakang Pendidikan

Sumber: Data Primer, diolah 2026.

Tabel 4 menunjukkan berlandaskan latar belakang pendidikan responden, terdapat 3,64% responden merupakan lulusan SMA/SMK, 15,45% responden merupakan lulusan Diploma III, 44,55% responden merupakan lulusan Diploma IV/S-1, 22,73% responden lulusan S-2, dan 13,64% responden memiliki latar belakang pendidikan S-3. Hal ini berarti persentase responden tertinggi adalah peserta pelatihan dengan latar belakang pendidikan Diploma IV/S-1.

Menurut Sari et al (2021), variabel adalah aspek yang dipilih oleh peneliti untuk dikaji secara mendalam. Penetapan variabel ini memungkinkan pengumpulan informasi yang kemudian dianalisis untuk ditarik kesimpulannya (Mulyani, 2021). Menurut Martono (2015), variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menimbulkan perubahan pada variabel lain dan biasanya muncul lebih dahulu dalam urutan waktu. Variabel bebas/independen yang digunakan di dalam studi ini merupakan penjabaran dari lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Variabel Independen Penelitian

No.	Variabel	Keterangan	Dimensi SERVQUAL
1.	X1	Kesesuaian materi pembelajaran dengan harapan/kebutuhan peserta	<i>Assurance</i>
2.	X2	Bahan Ajar mudah dipahami	<i>Reliability</i>
3.	X3	Kesesuaian metode pembelajaran dengan materi Pelatihan Jarak Jauh	<i>Assurance</i>
4.	X4	Kesesuaian durasi pelatihan jarak jauh dengan banyaknya materi yang disampaikan	<i>Assurance</i>
5.	X5	Kesigapan penyelenggara dalam melayani peserta selama proses Pelatihan Jarak Jauh	<i>Responsiveness</i>
6.	X6	Ketercukupan waktu dalam mengerjakan penugasan, kuis atau ujian	<i>Assurance</i>
7.	X7	Fasilitas Pelatihan Jarak Jauh mudah diakses	<i>Tangibles</i>
8.	X8	Fasilitas Pelatihan Jarak Jauh mudah digunakan	<i>Tangibles</i>

No.	Variabel	Keterangan	Dimensi SERVQUAL
9.	X9	Kemampuan Pengajar untuk memberi bimbingan secara jarak jauh	<i>Empathy</i>

Variabel terikat mengalami perubahan karena pengaruh variabel bebas (Sujarweni, 2021). Pada studi ini, variabel dependen yang dipakai yakni kepuasan peserta pelatihan (Y).

Hasil Uji Kelayakan Instrumen

Uji Validitas

Validitas skala pengukuran menurut Sarwono (2013) menunjukkan sejauh mana skala tersebut mampu mengukur hal yang tepat dan menghasilkan inferensi yang mendekati kebenaran. Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan	X1	0,736	0.187	Valid
	X2	0,794	0.187	Valid
	X3	0,693	0.187	Valid
	X4	0,639	0.187	Valid
	X5	0,703	0.187	Valid
	X6	0,757	0.187	Valid
	X7	0,714	0.187	Valid
	X8	0,702	0.187	Valid
	X9	0,398	0.187	Valid
Kepuasan Peserta	Y1	0,510	0.187	Valid
	Y2	0,612	0.187	Valid
	Y3	0,606	0.187	Valid
	Y4	0,619	0.187	Valid
	Y5	0,625	0.187	Valid
	Y6	0,501	0.187	Valid
	Y7	0,588	0.187	Valid
	Y8	0,600	0.187	Valid
	Y9	0,459	0.187	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2026.

Berlandaskan temuan dari pengujian validitas di atas, semua pernyataan terbukti valid, ditemukan semua skor r hitung melebihi r tabel mencapai 0,187. Oleh sebab itu, dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner ini memenuhi syarat sebagai alat untuk mengukur data penelitian dan akan dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tingkat keandalan suatu alat ukur tercermin dari sejauh mana hasil pengukuran yang dihasilkan dapat dipercaya (Suryabrata, 2004). Reliabilitas menekankan ketepatan

pengukuran dan konsistensi hasil. Kuesioner dianggap reliabel jika jawaban responden stabil beberapa waktu kedepan, dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan	0,857	Reliabel
Kepuasan Peserta	0,739	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah 2026.

Semua pernyataan variabel dalam kuesioner terbukti reliabel, ditunjukkan dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang melebihi ambang minimum 0,7 sebagaimana terlihat pada tabel di atas. Sebabnya semua instrumen studi dibuktikan reliabel dan memberikan hasil pengukuran yang akurat.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

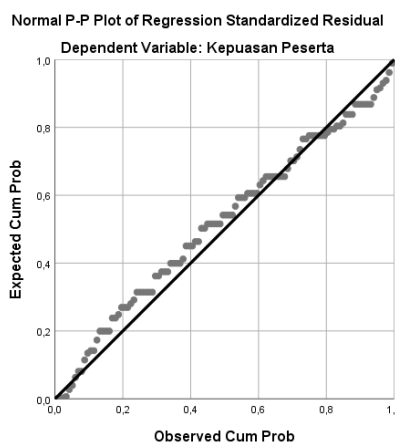
Apabila nilai *Asymp. Sig.* lebih besar dari 0,05 maka data dinyatakan normal. Pengujian ini bertujuan memastikan sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal (Gunawan, 2020), dengan hasil tercantum pada Tabel 5.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig	batas	Keterangan
Unstandar Residual	0.100	> 0.05	Normal

Sumber: Data Primer, diolah 2026.

Didapati nilai *asymp.sig* mencapai $0.100 > 0.05$ dan didukung juga dengan grafik *normal probability plot*.



Gambar 4. Hasil Uji Normalitas

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Dalam Gambar 1, data poin-poinnya menyebar di sekitar garis diagonal dan sejajar dengan arah garis tersebut. Bisa diambil simpulan berlandaskan Tabel 5 dan Gambar 1 di atas, bahwa data residual memiliki distribusi normal dan layak digunakan.

Uji Heteroskedastisitas

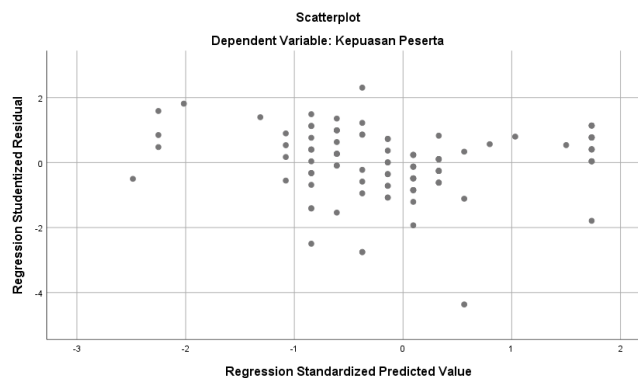
Uji heteroskedastisitas bertujuan mengevaluasi adanya ketidaksamaan variasi residual dalam model regresi (Ghozali, 2021). Tabel berikut menampilkan uji heteroskedastisitas:

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	sig	batas	Keterangan
Kualitas Layanan	0,244	> 0,05	Tidak terjadi heterokedasitas

Sumber: Data Primer, diolah 2026.

Berlandaskan tabel 6, bisa dibuktikan jika nilai probabilitas > 0,05. Hasil tersebut juga didukung dengan grafik:



Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Pada Gambar 2 terlihat sebaran titik muncul acak di atas maupun di bawah nilai 0 pada sumbu Y. Dengan demikian, model penelitian tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2021), uji multikolinieritas memeriksa korelasi antar variabel independen. Model ideal tidak memiliki korelasi, dan penilaian dilakukan menggunakan VIF dan tolerance (α). Hasil pengujian ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan	1.000	1.000	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Primer, diolah 2026.

Berlandaskan tabel di atas, bisa ditemui jika nilai *tolerance value* > 0,10 atau nilai VIF < 10 maka studi ini tidak mengalami multikolinieritas.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Regresi Linier Sederhana

Dalam regresi linier sederhana, satu variabel dependen dipengaruhi oleh satu atau lebih variabel independen. Penelitian ini melakukan pengujian regresi baik secara bersama-sama melalui uji F maupun secara individu melalui uji t. Rangkuman hasil analisis regresi linier sederhana disajikan berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Variabel	B	t hitung	Sig t	Ket
(Constant)	25,529			
Kualitas Layanan	0,364	5,820	0,000	Signifikan
F hitung	33,877			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.239			

Sumber: Data Primer, diolah 2026.

Berlandaskan tabel diatas penulis mendapatkan hasil yaitu $Y = 25.529 + 0.364X$, dimana:

a. Konstanta = 25.529

Berarti apabila tidak ada variabel Kualitas Layanan yang memberikan dampak bagi Kepuasan Peserta, maka Kepuasan Peserta mencapai 25.529 satuan.

b. $b_1 = 0.364$

Berarti apabila variabel Kualitas Layanan meningkat mencapai satu satuan maka Kepuasan Peserta akan meningkat mencapai 0.364 dengan dugaan variabel bebas lain tetap.

Uji Statistik T (Parsial)

Menurut Ghozali (2021), Uji t digunakan untuk menilai besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian. Berdasarkan Tabel 8, nilai probabilitas sebesar $0,000 \leq 0,05$ menunjukkan bahwa kualitas layanan terbukti memengaruhi kepuasan peserta secara signifikan

Uji Statistik F (Simultan)

Berlandaskan uji F pada Tabel 8, didapati F hitung mencapai 33,877 dengan probabilitas mencapai 0,000. Dikarenakan probabilitas jauh < dari 0,05 (sig 0,000 < 0,05), dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dipakai untuk memprediksi Kepuasan Peserta dan memberikan indikasi bahwa variabel Kualitas Layanan secara simultan mempengaruhi Kepuasan Peserta.

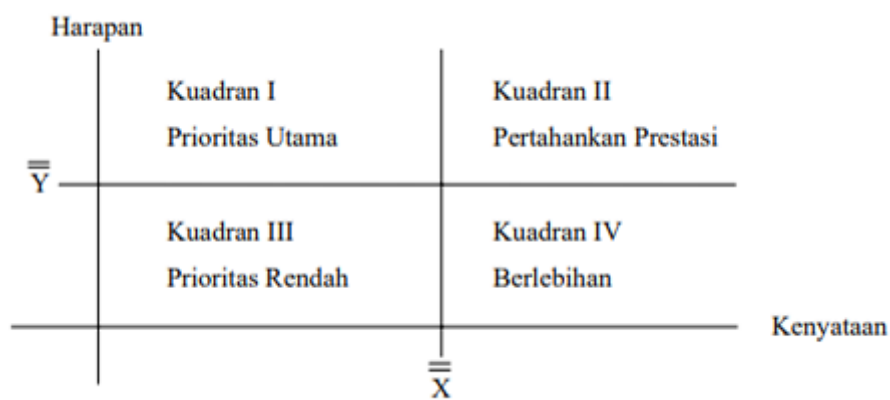
Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Dijelaskan Ghozali (2021), koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar model mampu menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Hasil pada Tabel 7 menunjukkan bahwa *Adjusted R²* dengan skor 0,239, artinya kualitas layanan bersama-sama

mempengaruhi 23,9% kepuasan peserta, sementara 76,1% variasi diakibatkan variabel lain yang tidak tercakup pada studi ini.

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Mudjanarko et al (2020), *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode yang membantu organisasi mengenali faktor-faktor kinerja penting untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Pendekatan ini dikenalkan Martilla dan James tahun 1977. IPA mengukur tingkat kepuasan pelanggan bagi kinerja organisasi dan sejauh mana penyedia jasa memahami ekspektasi pelanggan, dengan menggunakan skor kepentingan dan kinerja sebagai koordinat untuk memetakan atribut atau faktor pada diagram IPA:



Gambar 6. Diagram Kartesius

Adapun penjelasan masing-masing:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Faktor-faktor pada kuadran ini krusial bagi kepuasan konsumen, namun kinerjanya oleh penyedia layanan masih belum optimal. Maka, organisasi perlu menyisihkan sumber daya lebih untuk meningkatkan performa faktor-faktor ini.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Faktor-faktor di kuadran ini krusial bagi konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik. Kinerja yang baik ini harus dipertahankan agar tetap memuaskan pelanggan.

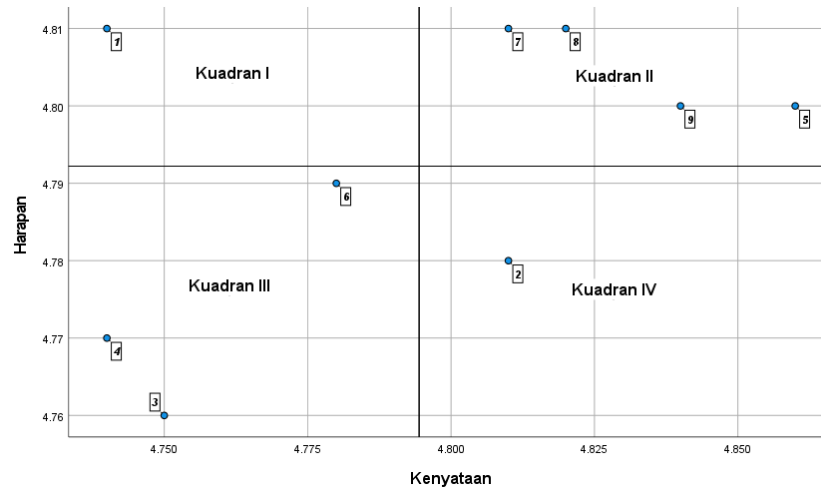
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Faktor-faktor pada kuadran ini dianggapnya tidak begitu penting dan memberikan tingkat kepuasan yang rendah. Penyedia layanan tidak perlu menaruh perhatian berlebih pada faktor-faktor ini.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Faktor-faktor dalam kuadran ini tidak begitu penting bagi konsumen, namun dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia layanan. Sumber daya yang digunakan untuk faktor ini sebaiknya dialihkan ke faktor lain yang lebih membutuhkan peningkatan.

Berlandaskan penjelasan di atas, selanjutnya hasil perhitungan dari rata-rata harapan/*importance* dan kenyataan/*performance* survei yang telah dilakukan, dituangkan dalam diagram kartesius pada Gambar 4 berikut:



Gambar 7. Diagram Kartesius Survei Kualitas Layanan Pelatihan Jarak Jauh
 Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Dari hasil visualisasi pada diagram kartesius, terdapat satu variabel di Kuadran I, yaitu kesesuaian materi pembelajaran dengan harapan dan kebutuhan peserta. Hal ini menunjukkan bahwa faktor tersebut termasuk dalam dimensi jaminan (*assurance*) dan dianggap sangat penting sehingga perlu menjadi prioritas utama bagi penyedia layanan untuk ditindaklanjuti. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sutarga (2022), yang menyatakan bahwa dimensi jaminan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan peserta sehingga perlu adanya peningkatan kinerja.

Di sisi lain, Kuadran II berisi faktor yang dipandang penting oleh peserta dan sudah dijalankan secara optimal sehingga menimbulkan kepuasan. Faktor tersebut mencakup responsivitas penyelenggara selama pelatihan daring, kemudahan mengakses fasilitas, kemudahan pemanfaatan fasilitas, serta kompetensi pengajar dalam memberikan pendampingan jarak jauh. Sesuai dengan penelitian Nugroho, Prawoto, dan Hambali (2017), faktor-faktor terkait dimensi empati, seperti kesigapan penyelenggara dan kemampuan pengajar, telah dijalankan dengan baik, memberikan kepuasan peserta, namun tetap masih memungkinkan adanya peningkatan lebih lanjut.

Untuk Kuadran III, terdapat variabel yang dianggap kurang penting dan memiliki tingkat kepuasan rendah, sehingga tidak perlu menjadi prioritas penyedia layanan. Faktor-faktor ini mencakup kesesuaian metode pembelajaran dengan materi, kesesuaian durasi pelatihan dengan banyaknya materi, serta kecukupan waktu untuk mengerjakan tugas, kuis, maupun ujian.

Adapun satu variabel yang terletak di Kuadran IV adalah kemudahan pemahaman bahan ajar. Variabel ini menunjukkan bahwa penyedia layanan telah menjalankan faktor tersebut dengan sangat baik, meskipun bagi peserta faktor ini kurang dianggap penting..

Simpulan

Berlandaskan hasil penelitian, memperlihatkan jika kualitas layanan pelatihan jarak jauh memberikan dampak secara statistik bagi kepuasan peserta, dan skor signifikansi $0,000 < 0,05$, baik segi parsial maupun simultan. Analisis data juga memperlihatkan bahwa indikator-indikator kualitas layanan dalam model SERVQUAL secara bersama-sama menjelaskan 23,9% variasi kepuasan peserta, sementara 76,1% sisanya diakibatkan dari indikator lain yang tidak termasuk dalam pendekatan studi. Hasil studi ini menemukan jika penguji di masa mendatang perlu mengidentifikasi variabel independen lain di luar penelitian ini, mengingat 76,1% variabel lain yang memengaruhi kepuasan peserta pelatihan jarak jauh belum dapat ditentukan. Selanjutnya, BDK Cimahi perlu memperbaiki/meningkatkan kualitas layanan pelatihan jarak jauh dengan memperhatikan seluruh aspek atau indikator. Aspek kualitas layanan yang memerlukan perhatian lebih dalam penyelenggaraan pelatihan jarak jauh adalah “kesesuaian materi pembelajaran dengan harapan atau kebutuhan peserta” pada dimensi jaminan (*assurance*), yang dapat meningkatkan kepuasan peserta pelatihan.

Daftar Pustaka

- Affiani, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis EKSIS*, 11(1), 45–55.
- Aminullah. (2018). Analisis Tingkat Harapan dan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Teknis Fungsional Guru Tingkat Madya IPS Madrasah Tsanawiyah. *Andragogi Jurnal Diklat Teknis*, 6(2), 1–45.
- Aslichati, L., Prasetyo, H. I. B., & Irawan, P. (2022). Metode Penelitian Sosial. Universitas Terbuka.
- Dekanawati, V., Setiyantara, Y., Astriawati, N., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanaan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Saintek Maritim*, 23(2), 159–176.
- Diharja, E. (2019). Pengaruh Fasilitas, Pemateri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat. *IQTISHA Dequity*, 1(2), 12–24.
- Fadilah, N., Garancang, S., & Abunawas, K. (n.d.). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14, 15–31. <https://doi.org/10.26618/whw41w62>
- Ghozali, I. (2021a). Aplikasi Analisis Multivariat, edisi ke-10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021b). Aplikasi analisis multivariate dengan SPSS 26. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, C. (2020). Mahir Menguasai SPSS. Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian. Deepublish CV. Budi Utama.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik, edisi revisi. Penerbit Gava Media.
- Hasan, M. I. (2002). Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Penerbit Ghalia Indonesia.

-
- Kementerian Keuangan. (2022). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.
- Kementerian Keuangan. (2024). Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 239 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.
- Kementerian Keuangan. (2024). Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pedoman Manajemen Pembelajaran.
- Lestyowati, J., & Rahmi, I. (2021). Evaluasi Pelatihan Jarak Jauh Model Kirkpatrick: Studi Kasus PJJ Communication Skills Angkatan II pada Balai Diklat Keuangan Yogyakarta. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11(1), 1–19.
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api melalui Kepuasan Pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
- Mulyani, S. R. (2021). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Nawawi, M. B. (2022). Evaluasi Kirkpatrick Level I Pelatihan Communication Skills Di Balai Diklat Keuangan Malang. *Jurnal Pembelajaran Inovatif*, 5(1), 86–92.
- Nugroho, W., Prawoto, M. A., & Hambali, I. (2017). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaaiswara pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa di BDK Malang. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 12(2), 62–76.
- Ridwan, A. (2024). Analisis Efektivitas Implementasi Pembelajaran Jarak Jauh melalui Metode E-Learning. *Jurnal Pendidikan Dan Pengembangan Sumber Daya Pertahanan*, 1(1), 1–10.
- Rizkia, N. D., Istianingsih, N., Nuryanto, U.W., Surya, A. D., Susriyanti, Rahmat, Misno, Bander, S. E., Safarida, N., Indrajaya, S., Yudawisastra, H. G., & Atmoko, A. D. (2023). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Intelektual Manifes Media.
- Sari, et al. (2021). *Metodologi Penelitian*. CV. Mengubah Semesta.
- Sarwono, J. (2013). *Strategi Melakukan Riset*. Penerbit Andi.
- Sujarweni, V.W. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Sutarga, I. K. (2023). 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.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip & Penerapan*. Penerbit Andi.
- Tohirin, et al. (2025). *Jejak, Karya, dan Transformasi BPPK*. Kementerian Keuangan.
-