

Meningkatkan Kepuasan Pelayanan pada Masa Pandemi Melalui Pelaksanaan *Coaching* pada Peserta Latsar CPNS

Desy luciawaty

Bkpsdm Provinsi Bangka Belitung
desyluciawaty1@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan kegiatan coaching peserta latsar yang dilakukan secara daring maupun secara tatap muka. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Sampel penelitian ini adalah peserta latsar CPNS yang telah selesai mengikuti latsar pada tahun 2021 yang berasal dari Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat, Kabupaten Bangka dan Kabupaten Belitung. Data diperoleh dengan alat bantu kuisisioner melalui google form. Adapun indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu : kemampuan coach membimbing, ketepatan waktu dan kehadiran, penggunaan metode dan media bimbingan, sikap dan perilaku coach, pemberian inspirasi dan pemberian motivasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk keseluruhan indikator atas pelaksanaan kegiatan coaching 73,47% peserta latsar menilai sangat memuaskan, 25,85 % peserta latsar menilai baik dan 0,68% peserta latsar menilai cukup. Pelayanan coaching yang diberikan seorang coach sangat memuaskan kepada peserta latsar CPNS, walaupun dari daerah yang berbeda, baik yang dilakukan secara tatap muka langsung yang secara fisik bertemu dengan coachnya, maupun yang tidak dapat bertemu secara langsung atau melalui daring, hasilnya bahwa kualitas layanan, profesionalisme, komunikasi dan kinerja yang baik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan layanan yang dirasakan peserta coaching pada latsar CPNS.

Kata Kunci: Pelayanan, pandemi, coaching

Improving Service Satisfaction during a Pandemic Through the Implementation of Coaching on Latsar CPNS Participants

Abstract

The purpose of this research was to knowing the satisfaction level of latsar participants' coaching activities conducted online and face-to-face. The research method used was the survey method. This research sample are CPNS latsar participants who have finished latsar in 2021 who came from Bangka Belitung Province, Central Bangka Regency, West Bangka Regency, Bangka Regency and Belitung Regency. Data obtained by questionnaire support through the google form. The indicators used in this study are the ability of the coach to guide, punctuality and attendance, use of guidance methods and media, coach coach's attitude and behavior, giving inspiration and motivation. The conclusion of this study is that for the overall indicators for the implementation of coaching activities, 73.47% of latsar participants considered it very satisfactory, 25.85% of latsar participants rated it good and 0.68% of latsar participants considered it sufficient. The coaching service provided by a coach was very satisfying to the CPNS training participants, even though they were from different regions, whether it's done face-to-face, physically meeting the coach, or not being able to meet in person or online, the result is that service quality, professionalism, communication and good performance affect the level of service satisfaction felt by coaching participants on the CPNS latsar.

Keywords: Service, pandemic, coaching

PENDAHULUAN

Pada masa pandemi covid 19 semua aktivitas dituntut harus menerapkan protokol kesehatan dengan menjaga jarak, memakai masker, menjauhi kerumunan serta mengurangi mobilitas, seperti yang tertuang pada surat edaran yang dikeluarkan oleh Menteri PAN & RB No.58 Tahun 2020 tentang sistem kerja pegawai aparatur sipil negara dalam tatanan normal baru, sebagai upaya untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keselamatan pegawai aparatur sipil negara, oleh sebab itu sebagai aparatur sipil negara khususnya seorang widyaiswara, bukan menjadi halangan untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sebagai bentuk layanan dengan kondisi pandemi seperti ini, BKPSDMD provinsi kepulauan Bangka Belitung telah menyediakan sistem pelaksanaan diklat menggunakan LMS (Learning management system) yang bernama SIM diklat yang pembelajaran bisa dilakukan baik *synchronus* maupun *asynchronus* tergantung kondisi yang ada, sebagaimana surat edaran yang dikeluarkan oleh Lembaga Administrasi Negara Nomor: 10/K.1/Hkm.02.3/2020 tentang panduan teknis penyelenggaraan pelatihan dalam masa pandemi coronavirus disease (Covid-19), dengan memperhatikan dan mengikuti arahan dari surat edaran tersebut, BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, telah mengantisipasi hal tersebut dengan memberikan pelayanan untuk pelaksanaan *coaching* pada latsar CPNS baik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, maupun kabupaten/kota, ada

langsung bertemu dengan para *coachee* atau peserta coaching dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan, ada yang tidak bisa dilakukan dengan tatap muka secara langsung tergantung kondisi pandemi pada daerah tersebut, sehingga untuk pelaksanaan coaching bisa dilakukan melalui LMS dengan cara *synchronus*. Hal tersebut merupakan bentuk layanan walaupun dengan kondisi apapun tetap memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, sesuai dengan amanat Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Demikian juga sebagai seorang widyaiswara, yang merupakan PNS yang diangkat sebagai pejabat fungsional, dimana tertuang dalam Permenpan RB Nomor 42 tahun 2021 tentang jabatan fungsional widyaiswara, dengan tugas dan jabatannya yaitu melaksanakan kegiatan pelatihan, pengembangan pelatihan, dan penjaminan mutu pelatihan dalam rangka pengembangan kompetensi ASN, yang salah satu kegiatannya yaitu menjadi coach pada pelatihan, diantaranya adalah menjadi menjadi *coach* pada kegiatan latsar CPNS. Seorang widyaiswara harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan tugas dan fungsinya, seorang widyaiswara harus memiliki kompetensi sebagai *coach*, karena selain mengajar seorang widyaiswara juga harus mampu menjadi *coach* yang baik.

Kegiatan *coaching* merupakan salah satu layanan yang diberikan kepada peserta latsar dalam hal

pendampingan dalam penulisan laporan aktualisasi yang merupakan salah satu syarat kelulusan bagi peserta Latsar CPNS. Oleh sebab itu seorang widyaiswara diharapkan harus memiliki kompetensi *coach* yang baik, mendampingi peserta diklat sehingga peserta latsar mampu menyelesaikan laporan aktualisasi.

Merujuk dari beberapa literatur, kompetensi merupakan karakter dasar yang secara konsisten harus melekat pada diri seseorang (*personal characteristic*), yang menunjukkan keseluruhan kemampuan, pengetahuan, sikap dan perilaku untuk menghasilkan kinerja yang unggul pada suatu pekerjaan (Rimsky, K. 2008). Seorang widyaiswara harus memiliki kompetensi *coach* yang baik, karena kegiatan *coaching* yang dilakukan pada latsar merupakan kegiatan yang menghantarkan seorang peserta latsar, untuk dapat menyelesaikan laporan aktualisasi yang bermanfaat untuk organisasinya. Kegiatan *coaching* menurut Gallwey dalam John Whitmore (2006), *coaching* membuka potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerja mereka sendiri, *coaching* membantu mereka untuk belajar, bukannya mau mengajar mereka, artinya memang dibutuhkan kompetensi yang baik dan memberikan pelayanan yang terbaik agar pelaksanaan *coaching* dapat berjalan dengan baik dan tanpa hambatan.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Helmi, 2019) yang melakukan penelitian pelaksanaan *coaching* pada pelatihan Diklatpim IV menyatakan bahwa pelaksanaan *coaching* dengan metode stimulasi, pertanyaan yang power full, dan dialog kreatif menghantarkan peserta diklat untuk mendapatkan prestasi yang baik sesuai yang diharapkan, artinya disini peran seorang *coach* sangat berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh oleh peserta diklat, pada penelitian yang lain yang dilakukan oleh (Silalahi, 2020)

mengenai pelaksanaan *coaching* yang dilakukan kepada tenaga perawat, hasilnya menyatakan bahwa *coaching* dapat menjadi metode atau pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan motivasi perawat dan memiliki kemampuan untuk menemukan serta mengidentifikasi masalah, kemudian belajar untuk menyelesaikannya sehingga akhirnya mendapatkan kinerja yang maksimal, selanjutnya pada penelitian lain yang dilakukan Indrawati (2013) menyatakan bahwa jika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, maka karyawan tersebut akan menunjukkan kemampuan teknis dan interpersonalnya dengan baik, sehingga akan senantiasa melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa kemampuan teknis, kompetensi, kinerja serta interpersonal yang baik seorang *coach* sangat diperlukan untuk melakukan kegiatan *coaching*.

Pada penelitian ini menjadi hal yang menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian, inilah yang menjadi tujuan penelitian ini untuk mengetahui kegiatan *coaching* yang dilakukan berbeda dengan kondisi biasanya, yang biasanya dilakukan secara tatap muka secara fisik bertemu langsung dengan para *coachee*, namun ini pelaksanaan *coaching* dilakukan secara daring atau tidak bertemu langsung secara fisik dengan peserta latsar cpns, ini sebagai pembanding antara layanan kegiatan *coaching* yang dilakukan secara tatap muka secara fisik bertemu langsung dengan para *coachee* dengan yang tidak melakukan tatap muka secara fisik tidak bertemu langsung, apakah ada kesulitan bagi para *coachee* dengan kondisi yang berbeda tersebut, dan juga untuk mengetahui sejauh mana pelayanan kegiatan *coaching* yang dilakukan widyaiswara, serta tingkat kepuasan peserta diklat terhadap kegiatan *coaching* tersebut, hal ini berkaitan

terhadap hasil penyelesaian laporan aktualisasi yang dibuat oleh peserta latsar CPNS, dengan pelaksanaan *coaching* di masa pandemi diharapkan tetap dapat memberikan pelayanan dan kinerja yang baik kepada peserta Latsar CPNS.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Sampel penelitian ini adalah peserta latsar yang telah selesai mengikuti latsar pada tahun 2021 yang berasal dari CPNS dari Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat, Kabupaten Bangka dan Kabupaten Belitung. Data diperoleh dengan alat bantu kuisisioner melalui *google form*. Data diambil dari daerah yang berbeda untuk menjadi bahan perbandingan. Indikator-indikator yang digunakan pada kuisisioner berdasarkan Perlan No 12 tahun 2018 untuk mengevaluasi *coach* dengan indikator kemampuan *coach* membimbing, ketepatan waktu dan kehadiran, penggunaan metode dan media bimbingan, sikap dan perilaku *coach*, pemberian inspirasi dan pemberian motivasi, data yang didapat dari hasil survey diolah, dianalisa sehingga diperoleh nilai prosentase, dan diambil kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil dan pembahasan akan mengemukakan mengenai bagaimana tanggapan peserta latsar CPNS terhadap layanan kegiatan *coaching* dan apakah ada kesulitan pada saat melaksanakan kegiatan *coaching*, baik yang dilakukan dengan kondisi tatap muka secara langsung maupun secara virtual, ada beberapa teori yang mendukung untuk pembahasan ini yaitu :

a. Pelayanan

Pelayanan mempunyai beberapa pengertian seperti yang dikemukakan oleh beberapa penulis, seperti yang

dikemukakan (Sulistiyani *et al.*, 2016), mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk menyampaikan dan membantu (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Selanjutnya (Rahmadana *et al.*, 2020) menyatakan pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, mengurus, membantu, menyikapi, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Selanjutnya. (Nasfi *et al.*, 2020) menyatakan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai persepsi konsumen atas layanan yang mereka terima. Kemudian (Rowena *et al.*, 2020) mengemukakan bahwa kualitas jasa akan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas apabila layanan yang mereka terima memenuhi kebutuhannya atau kelompoknya sehingga persepsi yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan.

b. Kepuasan

Pengertian kepuasan menurut beberapa penulis menyatakan bahwa kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap jasa atau fitur-fitur produk yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harapan (Guspul, 2014). Selanjutnya Magimai *et al.* (2019) menyatakan kepuasan merupakan keadaan dimana orang merasa senang, gembira karena keinginannya telah terpenuhi. Saputra *et al.* (2020) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dapat terjadi ketika keinginan dan kebutuhan serta harapan pelanggan dapat dipenuhi, maka pelanggan akan puas. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap jasa atau layanan yang diberikan sehingga membuat segala keinginan, kebutuhan dan harapan konsumen terpenuhi.

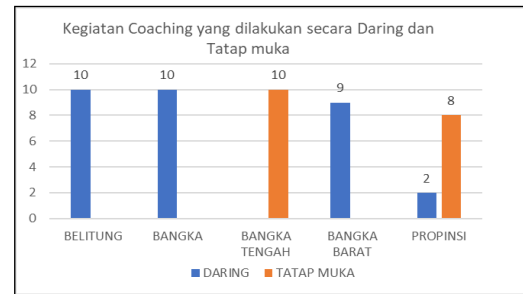
Hasil dari penelitian yang dilakukan diungkapkan pada data berikut, adapun indikator-indikator yang digunakan pada kuisiner berdasarkan Perlan No 12 Tahun 2018 untuk evaluasi *coach* dengan indikator yang digunakan yaitu kemampuan *coach* membimbing, ketepatan waktu dan kehadiran, penggunaan metode dan media bimbingan, sikap dan perilaku *coach*, pemberian inspirasi dan pemberian motivasi. Adapun peserta latsar CPNS berasal dari propinsi dan kabupaten di propinsi Bangka Belitung, dan total peserta yang mengisi kuesener berjumlah 49 orang, yang terdiri dari 5 kelompok dengan setiap kelompok terdiri 9 sampai 10 orang. Peserta terdiri dari dari CPNS golongan 3 dan golongan 2 dengan perincian seperti yang ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Asal Peserta, Jumlah dan Golongan Peserta Latsar CPNS

Pada gambar 1 terlihat peserta berasal dari 10 orang dari propinsi Bangka Belitung, 10 orang dari kabupaten Bangka, 10 orang dari kabupaten Bangka tengah, 10 orang dari kabupaten Belitung dan 9 orang dari kabupaten Bangka Barat.

Selanjutnya gambaran peserta latsar yang mengikuti kegiatan coaching melalui daring dan tatap muka langsung disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Peserta yang mengikuti coaching secara daring dan tatap muka langsung

Pada Gambar 1 terlihat bahwa peserta latsar yang mengikuti coaching secara daring berasal dari Kabupaten Belitung 10 orang, Kabupaten Bangka 10 orang, serta Bangka Barat 9 orang, serta 2 orang dari peserta latsar provinsi melakukan coaching secara daring dikarenakan 1 orang isolasi mandiri dan 1 orang berada di Kabupaten Belitung dengan total yang mengikuti kegiatan secara daring berjumlah 31 orang. Peserta dari Kabupaten Bangka Tengah sebanyak 10 orang dan 8 orang dari provinsi melakukan secara tatap muka, artinya 18 orang dalam melakukan coaching secara tatap muka langsung bertemu secara fisik dengan coachnya, berarti lebih banyak yang melaksanakan coaching secara daring, baik dilakukan melalui zoom meeting, maupun google meet, ini disesuaikan dengan kondisi pada saat itu. Dalam pelaksanaan kegiatan coaching ini, *coach* juga membentuk grup *whatsapp* untuk tetap terhubung dengan peserta kegiatan coaching, dan memudahkan dalam berkomunikasi di luar waktu yang telah terjadwal. Kemudian untuk data selanjutnya mengemukakan tentang tanggapan terhadap kesulitan-kesulitan yang dihadapi pada saat melakukan kegiatan coaching, dengan pertanyaan sebagai berikut : apakah anda mengalami kesulitan pada saat melakukan coaching dengan coach, Adapun jawaban peserta dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Tanggapan peserta latsar terhadap pelaksanaan kegiatan coaching

No	Asal Peserta	Jawaban peserta atas pertanyaan
1	Kabupaten Belitung	Tidak , coach sangat membantu
2	Kabupaten Belitung	Saya tidak mengalami kesulitan. Alhamdulillah semua berjalan dengan baik dan lancar
3	Kabupaten Belitung	Tidak
4	Kabupaten Belitung	Tidak ada kesulitan
5	Kabupaten Belitung	Tidak pernah kesulitan, coach segera merespon dengan baik dan cepat ketika dihubungi dan memberikan bimbingan dengan jelas.
6	Kabupaten Belitung	Tidak, alhamdulillah semuanya berjalan dengan baik dan lancar
7	Kabupaten Belitung	Tidak, lancar2 saja
8	Kabupaten Belitung	Tidak mengalami kesulitan karena coach sudah menyampaikan pembelajaran secara jelas dan selalu memberi bimbingan dan arahan dengan baik saat pembelajaran

No	Asal Peserta	Jawaban peserta atas pertanyaan
		melalui zoom maupun diluar waktu pembelajaran melalui whats up, email, google meet sehingga dapat memudahkan saya dalam menyelesaikan tugas baik
9	Kabupaten Belitung	Tidak
10	Kabupaten Belitung	Tidak
11	Kabupaten Bangka	Tidak,,coach sangat membantu saat melakukan coaching
12	Kabupaten Bangka	Untuk melakukan coaching dengan coach tidak ada kesulitan yang saya hadapi. Coach siap dengan diajukan terlebih dahulu jadwal untuk coaching agar ada kesepakatan waktu.
13	Kabupaten Bangka	Tidak
14	Kabupaten Bangka	Pernah, masalah gangguan jaringan internet . Selain itu, tidak ada kesulitan.
15	Kabupaten Bangka	Jika dibilang kesulitan, ini bukan kesulitan. Tapi saya saja yang masih kebingungan,

No	Asal Peserta	Jawaban peserta atas pertanyaan
		ketika hendak melaksanakan salah satu tahapan. Karena ketika bimbingan melalui chat WhatsApp, ibu bilang boleh menghilangkan tahapan, ketika bimbingan tatap muka secara daring, tahapan tersebut diadakan kembali dengan solusi pelaksanaan tahapan tersebut tetap dilaksanakan walaupun tidak sesuai jadwal. Tapi akhirnya tahapan itu tetap dilaksanakan sesuai dengan baik. Terimakasih ibu telah sabar membimbing dalam menyelesaikan kegiatan dan laporan aktualisasi latsar.
16	Kabupaten Bangka	Tidak ada kesulitan justru sangat terbantu dengan bimbingan dari coach
17	Kabupaten Bangka	Tidak
18	Kabupaten Bangka	tidak ada
19	Kabupaten Bangka	Alhamdulillah tidak Bu.

No	Asal Peserta	Jawaban peserta atas pertanyaan
20	Kabupaten Bangka	Tidak.
21	Kab. Bangka barat	Tidak mengalami kesulitan,,coach sangat membantu
22	Kab. Bangka barat	Tidak
23	Kab. Bangka barat	Tidak ada kesulitan
24	Kab. Bangka barat	Tidak
25	Kab. Bangka barat	Tidak
26	Kab. Bangka barat	tidak, coach saya sangat membantu saat melakukan coaching
27	Kab. Bangka barat	Tidak, penyampaian materi oleh coach cukup jelas dan mudah dipahami.
28	Kab. Bangka barat	Tidak
29	Kab. Bangka barat	Tidak mengalami kesulitan,,coach sangat membantu
30	Kab. Bangka barat	Tidak
31	Prop.Bangka Belitung	Tidak pernah, coach selalu menginformasikan apakah ada waktu atau tidak
32	Prop.Bangka Belitung	Tidak

No	Asal Peserta	Jawaban peserta atas pertanyaan
33	Prop.Bangka Belitung	Tidak
34	Prop.Bangka Belitung	Jarak dari tempat saya bertugas di koba dengan lokasi coach di pangkalpinang, selebihnya tidak ada
35	Prop.Bangka Belitung	Selama masa pelatihan latsar tidak ada, karna coach selalu menyediakan waktu untuk peserta
36	Prop.Bangka Belitung	Kesulitan karena lokasi instansi yang jauh sehingga coaching via daring, kekurangan dari coaching via daring adalah komunikasi kurang maksimal
37	Prop.Bangka Belitung	Alhamdulillah kami tidak mengalami kesulitan pada saat coaching
38	Prop.Bangka Belitung	Tidak mengalami kesulitan
39	Prop.Bangka Belitung	Tidak, coach mampu merepresentasikan maksud dari permasalahan yang kami utarakan
40	Prop.Babel	Tidak ada

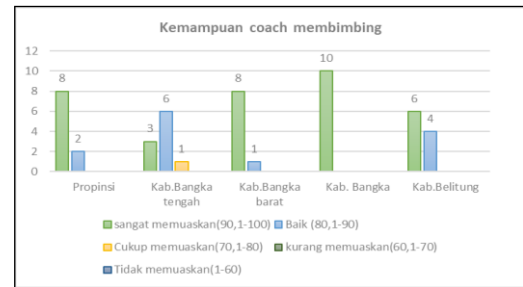
No	Asal Peserta	Jawaban peserta atas pertanyaan
41	Kab.Bangka tengah	Tidak mengalami kesulitan, sangat mudah di mengerti
42	Kab.Bangka tengah	Tidak
43	Kab.Bangka tengah	Tidak pernah, coach menyampaikan materi dengan jelas dan mudah dipahami, coach sangat baik dalam membimbing peserta, coach menyediakan waktu untuk bimbingan bahkan di hari libur sekalipun. Selain memberikan materi coach juga memberikan support serta arahan yang membangun untuk peserta
44	Kab.Bangka tengah	Tidak
45	Kab.Bangka tengah	Tidak,
46	Kab.Bangka tengah	Tidak, karna coach nya sangat membimbing
47	Kab.Bangka tengah	Tidak
48	Kab.Bangka tengah	Alhamdulillah tidak pernah sama sekali dan selalu lancar dalam melakukan coaching

No	Asal Peserta	Jawaban peserta atas pertanyaan
49	Kab.Bangka tengah	Tidak

Dari hasil Tabel 1 mengenai tanggapan peserta dengan pertanyaan apakah ada kesulitan yang dialami untuk pelaksanaan kegiatan coaching, dari total 49 orang peserta dalam melakukan kegiatan coaching, untuk peserta yang melakukan *coaching* secara daring atau tidak melakukan tatap muka langsung, berasal dari kabupaten Belitung mengemukakan bahwa secara keseluruhan peserta tidak mengalami kesulitan, kemudian dari kabupaten Bangka menyatakan tidak ada kesulitan, hanya ada 1 orang di satu waktu mengalami masalah jaringan internet, dan 1 orang pada satu waktu ada kesulitan dalam komunikasi, namun secara keseluruhan semuanya teratasi dengan baik, kemudian peserta yang berasal kabupaten Bangka Barat secara keseluruhan menyatakan tidak mengalami kesulitan. Kemudian untuk peserta yang melakukan kegiatan *coaching* dengan tatap muka langsung secara fisik bertemu dengan *coachnya* terdiri dari : Propinsi Bangka Belitung secara keseluruhan peserta menyatakan tidak mengalami kesulitan, hanya 1 orang menyatakan mengalami kesulitan dikarenakan jarak yang jauh dan jaringan internet yang kurang baik, tapi semua bisa teratasi, selanjutnya berasal dari kabupaten bangka tengah secara keseluruhan peserta coaching tidak mengalami kesulitan. Kemudian data selanjutnya mengemukakan indikator-indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan peserta terhadap coach dalam pelaksanaan coaching, yang terdiri dari:

1. Kemampuan coach membimbing

Data pada Gambar 3 ini menggambarkan grafik hasil kuisisioner peserta latsar mengenai kemampuan coach membimbing peserta.



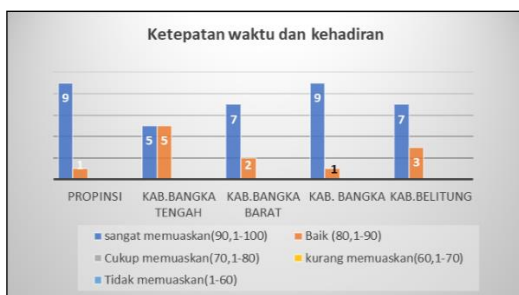
Gambar 3: Grafik untuk indikator kemampuan coach membimbing

Gambar 3 menggambarkan grafik tentang hasil kuisisioner peserta latsar terhadap kemampuan coach membimbing, dapat dilihat bahwa peserta latsar yang berasal dari propinsi menyatakan bahwa 8 orang (80%) menyatakan bahwa sangat memuaskan dan 2 orang (20%) menyatakan baik tentang kemampuan coach membimbing peserta latsar. Peserta latsar dari Kabupaten Bangka Tengah 6 orang (60%) menyatakan sangat memuaskan, 3 orang (30%) menyatakan baik dan 1 orang (10%) menyatakan cukup untuk kemampuan coach membimbing, peserta dari Kabupaten Bangka Barat 8 orang (88,88%) menyatakan sangat memuaskan dan 1 orang (11,11%) menyatakan baik untuk kemampuan dalam membimbing. Selanjutnya peserta dari Kabupaten Bangka berjumlah 10 orang (100%) menyatakan sangat puas mengenai kemampuan coach membimbing dan peserta latsar dari Kabupaten Belitung berjumlah 6 orang (60%) menyatakan sangat memuaskan dan 4 orang (40%) menyatakan baik dalam hal kemampuan coach membimbing.

2. Ketepatan Waktu dan Kehadiran

Gambar 4 menggambarkan grafik hasil kuisisioner peserta latsar mengenai ketepatan waktu dan kehadiran seorang coach dalam kegiatan coaching. Berdasarkan grafik tersebut peserta latsar CPNS yang berasal dari propinsi berjumlah 9 orang (90%) menyatakan sangat memuaskan dan 1 orang (10%) menyatakan baik mengenai ketepatan waktu dan kehadiran seorang coach

pada kegiatan coaching. Peserta latsar dari Kabupaten Bangka Tengah berjumlah 5 orang (50%) menyatakan sangat memuaskan dan 5 orang (50%) menyatakan baik mengenai ketepatan waktu dan kehadiran coach pada kegiatan coaching. Peserta latsar CPNS dari Kabupaten Bangka Barat berjumlah 7 orang (77,77%) menyatakan sangat memuaskan dan 2 orang (22,22%) menyatakan baik mengenai ketepatan waktu dan kehadiran coach dalam melakukan kegiatan coaching. Peserta latsar CPNS dari Kabupaten Bangka berjumlah 9 orang (90%) menyatakan sangat memuaskan dan 1 orang (10%) menyatakan baik mengenai ketepatan waktu dan kehadiran coach dalam melakukan kegiatan coaching. Selanjutnya peserta dari Kabupaten Belitung berjumlah 7 orang (70%) menyatakan sangat memuaskan dan 3 orang (30%) menyatakan baik mengenai ketepatan waktu dan kehadiran seorang coach dalam melakukan kegiatan pembimbingan.

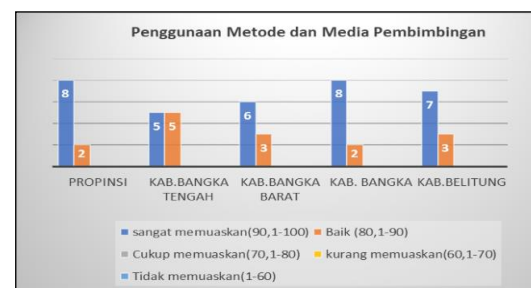


Gambar 4. Grafik untuk indikator ketepatan waktu dan kehadiran

3. Penggunaan Metode dan media pembimbingan

Gambar 5 menggambarkan grafik hasil kuisioner peserta latsar mengenai penggunaan metode dan media pembimbingan yang digunakan coach pada saat melakukan kegiatan coaching. Peserta latsar dari propinsi berjumlah 8 orang (80%) menyatakan sangat memuaskan dan 2 orang (20%) menyatakan baik mengenai penggunaan metode dan media pembimbingan yang dilakukan oleh coach. Peserta dari Kabupaten Bangka

berjumlah 5 orang (50%) menyatakan sangat memuaskan dan 5 orang (50%) menyatakan baik mengenai penggunaan metode dan media pembimbingan yang dilakukan oleh coach. Peserta dari Kabupaten Bangka Barat berjumlah 6 orang (66,67%) menyatakan sangat memuaskan dan 3 orang (33,33%) menyatakan baik mengenai penggunaan metode dan media pembimbingan Peserta dari Kabupaten Bangka Tengah berjumlah 8 orang (80%) menyatakan sangat memuaskan dan 2 orang (20%) menyatakan baik mengenai penggunaan metode dan media pembimbingan. Selanjutnya peserta dari Kabupaten Belitung berjumlah 7 orang (70%) menyatakan sangat memuaskan dan 3 orang (30%) menyatakan baik mengenai penggunaan metode dan media pembimbingan yang dilakukan oleh coach pada saat kegiatan coaching.



Gambar 5. Grafik untuk indikator penggunaan metode dan media pembimbingan

4. Sikap dan prilaku coach

Data hasil kuisioner penilaian peserta latsar terhadap coach mengenai sikap dan prilaku saat melakukan kegiatan coaching disajikan pada grafik pada Gambar 6. Peserta latsar dari propinsi berjumlah 8 orang (80%) menyatakan sangat memuaskan dan 2 orang (20%) menyatakan baik untuk sikap dan prilaku coach. Peserta latsar dari Kabupaten Bangka Tengah 5 orang (50%) menyatakan sangat memuaskan dan 5 orang (50%) menyatakan baik terhadap sikap dan prilaku coach. Peserta latsar dari Kabupaten Bangka Barat berjumlah 6 orang (66,67%)

menyatakan sangat memuaskan dan 3 orang (33,33 %) menyatakan baik mengenai sikap dan prilaku coach. Peserta latsar dari Kabupaten Bangka berjumlah 8 orang (80%) menyatakan sangat memuaskan dan 2 orang (20%) menyatakan baik terhadap sikap dan prilaku coach. Selanjutnya peserta dari Kabupaten Belitung berjumlah 7 orang (70%) menyatakan sangat memuaskan dan 3 orang (30%) menyatakan baik terhadap sikap dan prilaku coach pada saat melakukan kegiatan coaching.



Gambar 6. Grafik untuk indikator sikap dan prilaku coach

5. Pemberian inspirasi

Hasil kuisisioner penilaian peserta latsar terhadap coach mengenai pemberian inspirasi terhadap peserta latsar berupa grafik disajikan pada Gambar 7. Peserta latsar dari propinsi berjumlah 7 orang (70%) menyatakan sangat memuaskan dan 3 orang (30%) menyatakan baik. Peserta latsar dari Kabupaten Bangka Tengah berjumlah 6 orang (60%) menyatakan sangat memuaskan dan 3 orang (30%) menyatakan baik serta 1 orang (10%) menyatakan cukup untuk pemberian inspirasi. Peserta dari Kabupaten Bangka Barat berjumlah 7 orang (77,78%) menyatakan sangat memuaskan dan 2 orang (22,22%) menyatakan baik untuk pemberian inspirasi yang dilakukan coach. Peserta latsar dari Kabupaten Bangka 9 orang (90%) menyatakan sangat memuaskan dan 1 orang (10%) menyatakan baik terhadap pemberian inspirasi yang dilakukan coach. Selanjutnya peserta dari Kabupaten Belitung berjumlah 8 orang (80%) menyatakan sangat memuaskan dan 2 orang (20%) menyatakan baik terhadap pemberian motivasi yang dilakukan oleh kepada peserta latsar.

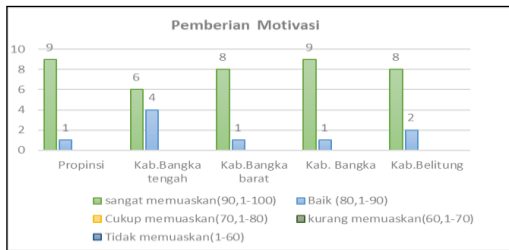
menyatakan baik terhadap pemberian inspirasi yang dilakukan oleh coach pada pelaksanaan coaching.



Gambar 7. Grafik untuk indikator pemberian inspirasi

6. Pemberian motivasi

Hasil kuisisioner penilaian peserta latsar terhadap coach mengenai pemberian motivasi kepada peserta latsar berupa grafik disajikan pada Gambar 8. Peserta latsar dari propinsi berjumlah 9 orang (90%) menyatakan sangat memuaskan dan 1 orang (10%) menyatakan baik terhadap pemberian motivasi yang dilakukan coach kepada peserta latsar. Peserta latsar dari Kabupaten Bangka Tengah berjumlah 6 orang (60%) menyatakan sangat memuaskan dan 4 orang (40%) menyatakan baik terhadap pemberian motivasi yang dilakukan oleh seorang coach. Peserta latsar dari Kabupaten Bangka Barat berjumlah 8 orang (88,89%) menyatakan sangat memuaskan dan 1 orang (11,11%) menyatakan baik terhadap pemberian motivasi yang dilakukan coach. Peserta dari Kabupaten Bangka berjumlah 9 orang (90%) menyatakan sangat memuaskan dan 1 orang (10%) menyatakan baik terhadap pemberian motivasi yang dilakukan coach. Selanjutnya peserta dari Kabupaten Belitung berjumlah 8 orang (80%) menyatakan sangat memuaskan dan 2 orang (20%) menyatakan baik terhadap pemberian motivasi yang dilakukan oleh kepada peserta latsar.



Gambar 8. Grafik untuk indikator pemberian motivasi

Hasil dari pembahasan menunjukkan peserta latsar dari Propinsi Bangka Belitung, Kabupaten Bangka, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung secara keseluruhan tidak mengalami kesulitan pada saat melakukan kegiatan coaching dengan coach, baik yang dilakukan secara daring maupun secara tatap muka langsung dengan coach. Untuk indikator kemampuan coach membimbing secara keseluruhan peserta latsar yang berasal dari 5 daerah yang berbeda mengatakan 71,43 % (35 orang) menyatakan sangat memuaskan, 26,53% (13 orang) menyatakan baik dan 2,04% (1 orang) menyatakan cukup terhadap indikator kemampuan coach membimbing. Selanjutnya untuk indikator ketepatan waktu dan kehadiran secara keseluruhan peserta latsar mengatakan 75,51% (37 orang) menyatakan sangat memuaskan dan 24,49% (12 orang) menyatakan baik. Untuk indikator penggunaan metode dan media bimbingan secara keseluruhan peserta latsar mengatakan 69,39 % (34 orang) menyatakan sangat memuaskan dan 30,61 % (15 orang) menyatakan baik. Selanjutnya untuk indikator sikap dan perilaku coach pada saat membimbing secara keseluruhan peserta latsar menilai 69,39 % (34 orang) menyatakan sangat memuaskan dan 30,61% (15 orang) menyatakan baik. Untuk indikator pemberian inspirasi secara keseluruhan peserta latsar menilai 73,47% (36 orang) menyatakan sangat memuaskan dan 24,49% (12 orang) menyatakan baik serta 2,04% (1 orang) menyatakan cukup. Untuk indikator pemberian motivasi secara

keseluruhan peserta latsar menilai 81,63% (40 orang) menyatakan sangat memuaskan dan 18,37% (9 orang) menyatakan baik. Dari keseluruhan indikator diperoleh hasil untuk keseluruhan indikator atau rata rata peserta latsar menilai atas pelaksanaan kegiatan coaching bahwa 73,47% peserta latsar menilai sangat memuaskan, 25,85 % peserta latsar menilai baik dan 0,68% peserta latsar menilai cukup.

Dari hasil penilaian tersebut berarti seorang coach, sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada peserta latsar pada kegiatan coaching. Hal tersebut menunjukkan bahwa seorang coach sudah menunjukkan kemampuannya dalam membimbing dengan hasil sangat memuaskan, ketepatan waktu dan kehadiran yang sangat memuaskan, penggunaan metode dan media pembimbingan sangat memuaskan, menunjukkan sikap dan perilaku sangat memuaskan, serta pemberian inspirasi dan memberikan motivasi kepada peserta latsar, walaupun dengan kondisi saat pandemi tidak menjadi halangan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, serta tetap memberikan pelayanan yang sama walaupun dengan kondisi, lokasi, serta daerah yang berbeda-beda tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta latsar. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Irawan & Laksono, 2020) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Selanjutnya tidak berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Wahyudi & Prasetyo, 2020) dengan kesimpulan penelitian yaitu Secara simultan, komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan. Artinya

bahwa penelitian yang dilakukan ini sesuai dengan beberapa penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan, profesionalisme, komunikasi yang baik dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan layanan yang dirasakan peserta coaching.

PENUTUP

SIMPULAN

SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah keseluruhan indikator atas pelaksanaan kegiatan *coaching* 73,47% peserta latsar menilai sangat memuaskan, 25,85 % peserta latsar menilai baik dan 0,68% peserta latsar menilai cukup. Pelayanan *coaching* yang diberikan seorang *coach* sangat memuaskan kepada peserta latsar CPNS walaupun dari daerah yang berbeda, baik yang dilakukan secara tatap muka langsung yang secara fisik bertemu dengan coachnya, maupun yang tidak dapat bertemu secara langsung atau melalui daring, hasilnya bahwa kualitas layanan, profesionalisme, komunikasi dan kinerja yang baik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan layanan yang dirasakan peserta coaching pada latsar CPNS.

Adapun saran yang diberikan yaitu untuk widyaiswara yang menjadi coach pada Diklat Latsar CPNS hendaknya telah mengikuti diklat coaching, ini berguna untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme, serta mengetahui tugas seorang coach, selanjutnya hendaknya seorang widyaiswara harus mampu mengatasi dan beradaptasi dengan kondisi pada saat pandemi sehingga tetap dapat memberikan layanan yang baik kepada publik. Selanjutnya untuk panitia penyelenggara dapat menyediakan sarana dan prasarana yang baik, guna

mendukung lancarnya pelaksanaan kegiatan coaching, dan hendaknya waktu pelaksanaan coaching pada jadwal yang telah ditentukan dapat diperpanjang, karena terkadang waktu yang tersedia sesuai jadwal yang ada tidak mencukupi sehingga para widyaiswara melaksanakan kegiatan coaching diluar jadwal yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Perlan No 12 Tahun 2018 tentang Pelatihan dasar CPNS
- John Whitmore. 2006. *Coaching for performance*. Penerbit PT Bhuana Ilmu Populer, Jakarta
- Rimsky K. Judisseno. 2008. *Jadilah Pribadi yang Kompeten di Tempat Kerja*, Penerbit PT Gramedia Pustaka utama, Jakarta
- Guspul, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*. 15.
- Helmi, A. (2019). *Efektifitas Metode Coaching Dalam Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV Angkatan II Dan III Di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur*. *Jurnal Aparatur*, 3(1), 1-12.
- Indrawati, A. D. (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar*. 8.

- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28–37.
- Magimai, R. B., Senduk, J. J., & Lesnussa, R. (2019). Analisis Kepuasan Siswa Smp Negeri 1 Tidore Dalam Layanan Koleksi Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Tidore Kepulauan. *Acta Diurna Komunikasi*, 1(3).
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19–38.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1).
<https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083>
- Saputra, M. G., Kusdiana, A., & Yuniar, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. 7.
- Silalahi, R. D. (2020). *Penerapan Coaching Face to Face Oleh Perawat Manager Untuk Mengembangkan Hard Skill dan Soft Skill Perawat* [Preprint]. Open Science Framework.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/jc2vr>
- Sulistiyani, S., Hasiholan, L. B., & Warso, M. M. (2016). Analisis Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang “. *Journal of Management*, 2(2).
- Wahyudi, S., & Prasetyo, I. (2020). Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 3(2), 262–275.

