



## Evaluasi Pelayanan Pengembangan Kompetensi di Kawasan Geodiversitas BRIN Karangsambung

Ahmad Saefuddin Manshur<sup>1\*</sup>, Indra Riswadinata<sup>2</sup>, Tri Kukuh Prasetyo<sup>3</sup>, Nurul Diniyati<sup>4</sup>

<sup>1\*,2,3,4</sup> Direktorat Pengembangan Kompetensi, Badan Riset dan Inovasi Nasional, Jakarta

\*e-mail korespondensi penulis: [trikukuhprasetyo@gmail.com](mailto:trikukuhprasetyo@gmail.com)

diterima: 26/05/2023. direvisi: 06/09/2023. diterbitkan: 27/09/2023

---

### Abstract

*Evaluation is an essential part of forming optimal services according to the expectations and needs of users. This study aims to evaluate competency development services, including programs, organizers, and facilitators, so that people can know the quality of services received by users of competency development services at the BRIN Karangsambung Geodiversity Area. The results of this study help maintain, improve, and enhance services and become considerations for stakeholders. This study used a survey method with accidental sampling as the sampling technique. The evaluation results show that implementing competency development services at the BRIN Karangsambung Geodiversity Area is very good, with an overall average score of 3.70 on a scale of 4.00. Suggestions for improving services need to enhance coordination between service functions, consumption management, and the quality of lodging facilities.*

**Keywords:** *evaluation; competency development; geodiversity*

### Abstrak

*Evaluasi merupakan bagian penting demi terbentuknya pelayanan yang optimal sesuai harapan dan kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan pengembangan kompetensi yang meliputi program, penyelenggaraan, dan fasilitator sehingga dapat diketahui kualitas layanan yang diterima pengguna layanan pengembangan kompetensi di Kawasan Geodiversitas BRIN Karangsambung. Hasil dari penelitian ini berguna untuk mempertahankan, memperbaiki dan meningkatkan layanan serta menjadi bahan pertimbangan tindak lanjut bagi pemangku kepentingan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik accidental sampling. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan pengembangan kompetensi di Kawasan Geodiversitas BRIN Karangsambung sangat baik dengan nilai rata-rata secara keseluruhan 3,70 dari skala 4,00. Saran perbaikan untuk meningkatkan layanan perlu memperbaiki koordinasi antar fungsi layanan, pengelolaan konsumsi, dan kualitas fasilitas penginapan.*

**Kata kunci:** *evaluasi; pengembangan kompetensi; geodiversitas*

---

## 1. Pendahuluan

Reformasi birokrasi menjadi tuntutan bagi instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan bebas korupsi kepada masyarakat selaku penerima layanan. Instrumennya adalah pelayanan yang lebih murah, lebih baik, lebih cepat dan lebih akurat, lebih baru serta sesuai dengan harapan pelanggan (Lestari, 2019). Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang tidak hanya efektif dan efisien tetapi juga mampu menjadi tulang punggung dalam kehidupan berbangsa dan bernegara (Prasojo & Kurniawan, 2008). Dalam rangka itulah, maka negara membangun suatu sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi (Yusriadi & Misnawati, 2017).

Pelayanan publik merupakan usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan rakyat baik individu maupun kelompok terkait barang atau jasa yang bersifat publik. Interaksi antara pemerintah dengan rakyat itu berlangsung dalam suatu hubungan pemerintahan baik bersifat transaksional, maupun transformasional. Dengan demikian, pemerintah meliputi semua organisasi atau badan yang memproduksi, mendistribusi dan menjual alat pemenuhan kebutuhan rakyat berbentuk barang, jasa serta layanan publik dan layanan sipil (Widjayanti, 2013). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa 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.

Ada tiga unsur penting dalam pelayanan publik unsur pertama adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (Purwanto et al., 2016). Unsur ketiga merupakan tolak ukur kualitas penyelenggaraan pelayanan pemerintah. Penilaian kepuasan penerima layanan dilakukan melalui evaluasi berkaitan dengan arah kebijakan pelayanan publik. Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan (Arikunto & Jabar, 2014). Keputusan-keputusan ini dapat berupa baik seleksi, adopsi, norma, dan modifikasi berbagai kegiatan instruksional, maupun kegiatan teknis penyelenggaraan pelatihan (Mujiman, 2007).

Evaluasi yang dilakukan selama dan sesudah kegiatan pengembangan kompetensi mampu mengindikasikan bagaimana peserta pelatihan menikmati program, informasi-informasi yang disajikan, dan program memberikan manfaat pasca pelatihan. Informasi ini berguna untuk mengukur kualitas program, materi, dan pengampu materi pelatihan. Jika evaluasi menunjukkan bahwa program pembelajaran dapat dilaksanakan dan materi pembelajaran dapat dipelajari dengan baik, maka program tersebut dapat disebut pelatihan yang efektif (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2016). Hasil evaluasi terhadap

pelayanan kepada *stakeholder* dapat ditindaklanjuti dengan berbagai perbaikan sehingga menjadi lebih baik. Tiga aspek ini penting untuk dievaluasi karena fasilitas, pemateri atau fasilitator dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan (Diharja, 2020).

Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2021 Tentang Badan Riset Dan Inovasi Nasional, adalah lembaga pemerintah yang merupakan integrasi dari empat entitas yaitu Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI), Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT), Badan Tenaga Nuklir Indonesia (BATAN), dan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN). Kemudian berdasarkan Peraturan BRIN Nomor 1 Tahun 2021 pasal 75, BRIN melalui Direktorat Pengembangan Kompetensi memiliki beberapa tugas antara lain (1) mengembangkan program dan kerja sama pengembangan kompetensi sumber daya manusia, (2) melaksanakan penyelenggaraan pengembangan kompetensi sumber daya manusia, (3) melaksanakan evaluasi pengembangan kompetensi sumber daya manusia.

Kawasan Geodiversitas BRIN, yang sebelumnya merupakan Balai Informasi dan Konservasi Kebumian Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (BIKK-LIPI), adalah kawasan yang memiliki fasilitas laboratorium, museum, dan *dormitory* yang terletak di Karangsambung. Karangsambung merupakan salah satu kecamatan yang terletak di bagian utara Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Karangsambung memiliki situs-situs geologi yang dilindungi dan unik berupa batuan, fosil dan fenomena geologi sebagai bukti dari proses subduksi lempeng benua Eurasia dengan lempeng Samudera Hindia 121 sampai dengan 55 juta tahun yang lalu (Ansori et al., 2021).

Kawasan Karangsambung menjadi lokasi Kuliah Kerja Lapangan bagi mahasiswa jurusan geografi, geodesi, geofisika, pertambangan, dan geologi dari berbagai universitas di Indonesia, pelatihan, dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia bidang kebumian yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengembangan Kompetensi.

Berdasarkan kondisi tersebut di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan yang diterima pengguna atas layanan pengembangan kompetensi bidang kebumian yang meliputi program, penyelenggaraan dan fasilitator.

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan memanfaatkan kuesioner pertanyaan tertutup dengan skala Likert. Survei bertujuan untuk memperoleh berbagai aspek tentang populasi dengan cara mengumpulkan informasi dari suatu sampel menggunakan angket atau interview (Maidiana, 2021). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, skala Likert digunakan untuk menentukan tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Skala likert menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon 5 titik pilihan pada

setiap butir pertanyaan, sangat setuju, setuju, tidak memutuskan, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Budiaji, 2013). Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2013).

Survei dalam penelitian ini memanfaatkan kuesioner elektronik (*e-survei*) yang dapat diakses melalui perangkat *smartphone*, laptop, atau komputer yang terkoneksi dengan Internet. Teknik ini dipilih karena praktis, cepat, mudah dan murah. Tingkat kualitas layanan pada penelitian ini menggunakan 4 (empat) kategori yaitu 1. sangat tidak setuju, 2. tidak setuju, 3. setuju, 4. sangat setuju.

### 2.1 Teknik sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* atau *convenience sampling* dengan pertimbangan bahwa pengambilan data dilakukan terhadap pengguna yang telah mendapatkan layanan pengembangan kompetensi bidang kebumiharian yang dilaksanakan di Kawasan Geodiversitas BRIN Karangsambung.

### 2.2 Populasi

Populasi dalam penelitian adalah seluruh mahasiswa yang melaksanakan kuliah lapangan di Kawasan Geodiversitas BRIN Karangsambung dengan skema pelatihan. Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti (Sugiyono, 2018). Jumlah populasi dalam penelitian ini sejumlah 210 mahasiswa.

### 2.3 Sampel

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data sampel. Sampel digunakan karena tidak semua unit pada populasi dapat diidentifikasi, serta biaya dan waktu yang digunakan lebih sedikit dibandingkan menghitung populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018).

Jumlah responden ditetapkan menggunakan rumus hitung sebagai berikut:

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P(1-P)) / ((N-1) \cdot d^2 + \lambda^2 \cdot P \cdot (P-1))$$

Dimana:

S = Jumlah sampel

$\lambda^2$  = Lambda (faktor pengali)

N = Ukuran populasi

P = Proporsi populasi

d = Galat pendugaan

Jumlah responden mengacu pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sejumlah 135.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Survei yang dilakukan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengembangan kompetensi bidang kebumian. Terdapat 3 (tiga) indikator evaluasi yaitu program, penyelenggaraan, dan fasilitator yang kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pernyataan yang lebih rinci sebagai berikut.

**Tabel 1.**  
**Indikator Evaluasi Layanan**

No	Indikator	Pernyataan
1	Program Pengembangan Kompetensi (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuan kegiatan sesuai dengan harapan Anda</li> <li>2. Kompetensi kegiatan mampu meningkatkan keahlian dan pengetahuan Anda</li> <li>3. Kegiatan dapat memberikan manfaat bagi Anda dalam menjalankan tugas yang diberikan kampus</li> <li>4. Anda memperoleh pengetahuan baru</li> </ol>
2	Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang tersedia selama proses kegiatan tersedia secara lengkap dan membantu kelancaran kegiatan</li> <li>2. Petugas sekretariat mudah dihubungi dan bersikap kooperatif</li> <li>3. Petugas sekretariat tanggap terhadap keluhan yang Anda sampaikan</li> <li>4. Petugas sekretariat melayani Anda dengan ramah dan bertanggung jawab</li> <li>5. Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan jadwal</li> </ol>
3	Fasilitator (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitator menguasai materi</li> <li>2. Fasilitator menyajikan materi dengan baik</li> <li>3. Materi yang disampaikan fasilitator memberikan manfaat sesuai dengan tujuan</li> <li>4. Fasilitator memberikan kesempatan diskusi dan memberikan jawaban yang memadai</li> <li>5. Fasilitator memberikan motivasi</li> </ol>

*Sumber: diolah dari data penelitian*

Penilaian masing-masing pernyataan dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden menggunakan skala likert dengan 4 kriteria sebagai berikut.

**Tabel 2**  
**Skala penilaian jawaban**

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Setuju (S)	3
4	Sangat Setuju (SS)	4

Selanjutnya nilai rata-rata indikator dikonversi menggunakan skala berikut untuk menentukan kriteria hasil evaluasi pengembangan kompetensi di bidang kebumian.

**Tabel 3.**  
**Skala penilaian hasil survei**

No	Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Berdasarkan hasil survei, layanan pengembangan kompeten kebumian yang dilaksanakan di kawasan BRIN Karangsembung memperoleh nilai 3,70 atau sangat baik. Nilai ini merupakan rata-rata dari tiga indikator dalam survei yang hasilnya sesuai pembahasan sebagai berikut.

**Tabel 4.**  
**Rekapitulasi survei kepuasan pengguna layanan terhadap program pengembangan kompetensi**

No	Pernyataan	Rata-rata	Keterangan
1	Tujuan kegiatan sesuai dengan harapan Anda	3,76	Sangat Baik
2	Kompetensi kegiatan mampu meningkatkan keahlian dan pengetahuan Anda	3,73	Sangat Baik
3	Kegiatan dapat memberikan manfaat bagi Anda dalam menjalankan tugas yang diberikan kampus	3,77	Sangat Baik
4	Anda memperoleh pengetahuan baru	3,87	Sangat Baik
Rata-rata nilai evaluasi program pengembangan kompetensi		3,78	Sangat Baik

Sumber: diolah dari data penelitian

Berdasarkan tabel rekapitulasi survei kepuasan pengguna layanan terhadap indikator program pengembangan kompetensi yang terdiri dari 4 (empat) rincian pernyataan

memiliki rata-rata keseluruhan 3,78 atau sangat baik. Empat pernyataan ini berhubungan dengan tujuan kegiatan untuk memenuhi harapan pengguna layanan, peningkatan keahlian dan pengetahuan, manfaat kegiatan yang dikaitkan dalam rangka menjalankan tugas kampus, dan pengetahuan baru yang didapat pengguna selama mengikuti kegiatan. Sebaran jawaban untuk masing-masing pernyataan untuk indikator pertama yaitu sebagai berikut.

**Pernyataan pertama** (Tujuan kegiatan sesuai dengan harapan Anda) mendapatkan nilai rata-rata 3,76 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 1 orang (0,74%), “setuju” 30 orang (22,22%), “sangat setuju” 104 orang (77,04%).

**Pernyataan kedua** (Kompetensi kegiatan mampu meningkatkan keahlian dan pengetahuan Anda) mendapat nilai 3,73 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “tidak setuju” 2 orang (1,48%), “setuju” 33 orang (24,44%), “sangat setuju” 100 orang (74,07%).

**Pernyataan ketiga** (Kegiatan dapat memberikan manfaat bagi Anda dalam menjalankan tugas yang diberikan kampus) mendapatkan nilai rata-rata 3,87 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 1 orang (0,74%), “setuju” 30 orang (22,22%), “sangat setuju” 104 orang (77,04%).

**Pernyataan keempat** (Anda memperoleh pengetahuan baru) mendapatkan nilai rata-rata 3,77 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 1 orang (0,74%), “setuju” 30 orang (22,22%), “sangat setuju” 104 orang (77,04%).

**Tabel 5.**  
**Rekapitulasi survei kepuasan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pengembangan kompetensi**

No	Pernyataan	Rata-rata	Keterangan
1	Informasi yang tersedia selama proses kegiatan tersedia secara lengkap dan membantu kelancaran kegiatan	3,59	Sangat Baik
2	Petugas sekretariat mudah dihubungi dan bersikap kooperatif	3,56	Sangat Baik
3	Petugas sekretariat tanggap terhadap keluhan yang Anda sampaikan	3,56	Sangat Baik
4	Petugas sekretariat melayani Anda dengan ramah dan bertanggung jawab	3.70	Sangat Baik
5	Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan jadwal	3.64	Sangat Baik
Jumlah		3.61	Sangat Baik

*Sumber: diolah dari data penelitian*

Tabel rekapitulasi survei kepuasan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pengembangan kompetensi memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan layanan yang terdiri dari pernyataan terkait ketersediaan informasi untuk membantu kelancaran kegiatan, layanan dan sikap dari petugas kesekretariatan, dan jadwal kegiatan. Rata-rata keseluruhan dari aspek penyelenggaraan 3,61 dengan kriteria sangat baik. Namun, ada beberapa saran perbaikan dari pengguna layanan terkait jumlah petugas kesekretariatan, konsumsi dan fasilitas penginapan. Sebaran jawaban untuk masing-masing pernyataan untuk indikator kedua yaitu sebagai berikut.

**Pernyataan pertama** (informasi yang tersedia selama proses kegiatan tersedia secara lengkap dan membantu kelancaran kegiatan) mendapatkan nilai rata-rata 3,59 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “tidak setuju” 1 orang (0,74%), “setuju” 30 orang (22,22%), “sangat setuju” 104 orang (77,04%).

**Pernyataan kedua** (petugas sekretariat mudah dihubungi dan bersikap kooperatif) mendapatkan nilai rata-rata 3,56 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 2 orang (1,48%), “tidak setuju” 2 orang (1,48%), “setuju” 49 orang (36,30%), “sangat setuju” 82 orang (60,74%).

**Pernyataan ketiga** (petugas sekretariat tanggap terhadap keluhan yang Anda sampaikan) mendapatkan nilai rata-rata 3,59 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 1 orang (0,74%), “tidak setuju” 2 orang (1,48%), “setuju” 53 orang (39,26%), “sangat setuju” 79 orang (58,52%).

**Pernyataan keempat** (Petugas sekretariat melayani Anda dengan ramah dan bertanggung jawab) mendapatkan nilai rata-rata 3.70 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 1 orang (0,74%), “tidak setuju” 0 orang (0,00%), “setuju” 37 orang (27,41%), “sangat setuju” 97 orang (71,85%).

**Pernyataan kelima** (Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan jadwal) mendapatkan nilai rata-rata 3.64 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 1 orang (0,74%), “tidak setuju” 0 orang (0,00%), “setuju” 45 orang (33,33%), “sangat setuju” 89 orang (65,93%).

**Tabel 6.**  
**Rekapitulasi survei kepuasan pengguna layanan terhadap fasilitator**

No	Pernyataan	Rata-rata	Keterangan
1	Fasilitator menguasai materi	3.81	Sangat Baik
2	Fasilitator menyajikan materi dengan baik	3.71	Sangat Baik
3	Materi yang disampaikan fasilitator memberikan manfaat sesuai dengan tujuan	3.73	Sangat Baik
4	Fasilitator memberikan kesempatan diskusi dan memberikan jawaban yang memadai	3.70	Sangat Baik
5	Fasilitator memberikan motivasi	3.63	Sangat Baik
Jumlah		3.72	Sangat Baik

*Sumber: diolah dari data penelitian*

Tabel rekapitulasi survei kepuasan pengguna layanan terhadap fasilitator yang terdiri dari 5 (lima) rincian pernyataan memiliki rata-rata keseluruhan 3,72 dengan kriteria sangat baik. Pernyataan-pernyataan ini berhubungan dengan penguasaan materi oleh fasilitator, cara penyajian materi, kesesuaian materi dan tujuan, kesempatan berdiskusi, kemampuan menjawab pertanyaan dan memberikan motivasi. Selain itu, pengguna memberikan masukan terkait pengaturan durasi waktu penyelenggaraan. Sebaran jawaban untuk masing-masing pernyataan untuk indikator ketiga yaitu sebagai berikut.

**Pernyataan pertama** (Fasilitator menguasai materi) mendapatkan nilai rata-rata 3.81 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 1 orang (0,74%) “tidak setuju” 2 orang (1,48%), “setuju” 18 orang (13,33%), “sangat setuju” 114 orang (84,44%).

**Pernyataan kedua** (Fasilitator menyajikan materi dengan baik) mendapatkan nilai rata-rata 3.71 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 1 orang (0,74%), “tidak setuju” 5 orang (3,70%), “setuju” 26 orang (19,26%), “sangat setuju” 103 orang (76,30%).

**Pernyataan ketiga** (Materi yang disampaikan fasilitator memberikan manfaat sesuai dengan tujuan) mendapatkan nilai rata-rata 3.73 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 0 orang (0,00%), “tidak setuju” 3 orang (2,22%), “setuju” 31 orang (22,96%), “sangat setuju” 101 orang (74,81%).

**Pernyataan keempat** (Fasilitator memberikan kesempatan diskusi dan memberikan jawaban yang memadai) mendapatkan nilai rata-rata 3.70 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 0 orang (0,00%), “tidak setuju” 5 orang (3,70%), “setuju” 30 orang (22,22%), “sangat setuju” 100 orang (74,07%).

**Pernyataan kelima** (Fasilitator memberikan motivasi) mendapatkan nilai rata-rata 3.63 atau sangat baik. Sebaran responden yang menjawab “sangat tidak setuju” 0 orang (0,00%), “tidak setuju” 5 orang (3,70%), “setuju” 40 orang (29,63%), “sangat setuju” 90 orang (66,67%).

Kualitas layanan perlu tetap dijaga untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kualitas layanan pengembangan kompetensi dapat diketahui melalui kegiatan evaluasi baik sebelum atau sesudah implementasi layanan. Hasil evaluasi dapat menjadi indikator keberhasilan suatu layanan dan dasar dari penentuan rekomendasi seperti perbaikan, perluasan, penyebaran, atau bahkan penghentian layanan.

Program pengembangan kompetensi perlu dievaluasi karena merupakan pondasi dan acuan untuk mengukur ketercapaian tujuan pengembangan kompetensi. Penyelenggaraan pengembangan kompetensi sebagai suatu bentuk layanan yang diberikan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan peserta pengembangan kompetensi sehingga aspek ini sangat perlu untuk dievaluasi (Diharja, 2020). Aspek terakhir yaitu fasilitator yang memegang peranan kunci dari pengembangan kompetensi. Program dan penyelenggaraan yang telah disiapkan tidak akan berjalan tanpa hadirnya fasilitator. Oleh karena itu, persepsi pengguna layanan terhadap fasilitator perlu untuk diketahui (Branch, 2010). Tiga aspek yang menjadi fokus evaluasi penelitian ini yaitu program, penyelenggaraan dan fasilitator telah memperoleh hasil yaitu kriteria penilaian sangat baik.

#### 4. Simpulan

Hasil evaluasi pelaksanaan pengembangan kompetensi bidang kebumian di Kawasan BRIN Karangsambung pada tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pengembangan kompetensi bidang kebumian sangat baik dengan nilai rata-rata secara keseluruhan 3,70 dari skala 4. Nilai untuk indikator 1 “program Pengembangan Kompetensi bidang kebumian” adalah 3,78 dari skala 4. Nilai untuk indikator 2 “penyelenggaraan pengembangan kompetensi bidang kebumian” adalah

3.61 dari skala 4. Nilai untuk indikator 3 “Fasilitator pengembangan kompetensi bidang kebumian” adalah 3.72 dari skala 4.

Terdapat beberapa saran perbaikan untuk meningkatkan layanan pengembangan kompetensi bidang kebumian yang dilakukan oleh fungsi layanan pengembangan kompetensi BRIN antara lain (a) memperbaiki koordinasi antar fungsi layanan di Kawasan Geodiversitas BRIN Karangsambung agar *stakeholder* mendapat pelayanan yang lebih baik, (b) meningkatkan pengelolaan konsumsi agar kualitas dan menu makanan lebih bervariasi, dan (c) meningkatkan kualitas fasilitas penginapan.

## Daftar Pustaka

- Ansori, C., Raharjo, P. D., & Fariji, M. A. (2021). Mapping of Karangsambung - Karangbolong Geopark, as an Effort to Manage Geoheritage in Kebumen Regency. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 887(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/887/1/012029>
- Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2014). *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoretis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan Edisi Kedua* (Kelima). Bumi Aksara.
- Branch, R. M. (2010). Instructional design: The ADDIE approach. In *Instructional Design: The ADDIE Approach*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-0-387-09506-6>
- Budiaji, W. (2013). LIKERT ( The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale ). *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/k7bgy>
- Diharja, E. S. J. (2020). Pengaruh Fasilitas, Pemateri Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat. *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN*, 1(2). <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.538>
- Kirkpatrick, J. D., & Kirkpatrick, W. K. (2016). *Four Levels of Training Evaluation*. ATD Press. [www.td.org/books](http://www.td.org/books)
- Lestari, R. A. (2019). Reformasi Birokrasi Sebagai Pelayan Publik. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1421>
- Maidiana. (2021). Penelitian Survey. *Journal Of Education*.
- Mujiman, H. (2007). *Manajemen Pelatihan Berbasis Belajar Mandiri*. Pustaka Pelajar.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2021 Tentang Badan Riset dan Inovasi Nasional.
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2008). Reformasi Birokrasi dan Good Governance: Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia. Makalah the 5th International Symposium of Antropologi Indonesia. *Reformasi Birokrasi Dan Good Governance: Kasus Best Practices Dari Sejumlah Daerah Di Indonesia*.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Modul Pelayanan



Publik. *Lembaga Administrasi Negara*, 53(9), 1–90.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. CV. Alfabeta.

Widjayanti, A. (2013). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Metode Konsumsi : Coercion Versus Choice ( Captives , Clients , and Customers ). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2), 246–254.

Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4954>