

**PENERAPAN MODEL KIRKPATRICK LEVEL REAKSI UNTUK EVALUASI PROGRAM PELATIHAN
MANAJEMEN ARSIP DINAMIS DI PUSBANGKOM SDM LEGISLATIF SETJEN DPR RI**

Muhammad Haqiki Noviar¹, Hermawan Syarif¹, Emi Rahmawati¹
¹Setjen DPR RI

Info Artikel

Received:
28 Maret 2024
Accepted
29 Mei 2024
Published
19 Juni 2024

Kata Kunci:
Evaluasi Pelatihan;
Model Kirkpatrick;
Manajemen Arsip
Dinamis

Abstrak

Evaluasi dalam pelatihan merupakan salah satu komponen penting untuk mengukur seberapa baik penyelenggaraan suatu kegiatan pelatihan. Model evaluasi Kirkpatrick adalah salah satu model evaluasi kegiatan pelatihan yang umum digunakan. Model evaluasi Kirkpatrick digunakan sebagai alat bantu evaluasi implementasi program dengan harapan hasilnya dapat dimanfaatkan untuk pengambilan kebijakan selanjutnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penjelasan terkait penggunaan model evaluasi Kirkpatrick level reaksi sebagai evaluasi implementasi program Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Secara keseluruhan reaksi peserta Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis mendapatkan nilai 88,70 dengan kualifikasi “Memuaskan”. Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis dapat dinyatakan berhasil dikarenakan reaksi dari peserta pelatihan yang menunjukkan hasil positif dan selama pelaksanaan Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis peserta merasa nyaman dan kondusif.

Abstract

Evaluation in training is an important component to measure how well a training activity is implemented. One model for evaluating training activities is the Kirkpatrick model. The Kirkpatrick evaluation model is used as a tool to evaluate program implementation with the hope that the results can be used for further policymaking. The purpose of this research is to find out how the explanation related to the use of the Kirkpatrick evaluation model reaction level as an evaluation of the implementation of the Dynamic Records Management Training program at the Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI. The research method uses a qualitative approach. Overall, participant's reactions to the Dynamic Records Management Training scored 88.70 with a qualification of "Excellent". The Dynamic Records Management Training can be deemed successful due to the positive feedback from participants, indicating a conducive and comfortable environment throughout the training implementation.

PENDAHULUAN

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 mendefinisikan Diklat (Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil) sebagai suatu proses pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Diklat yang terstruktur dan terarah menjadi kunci dalam keberhasilan pengembangan kompetensi PNS, dengan mengikuti program-program diklat yang relevan dengan bidang tugasnya, PNS dapat memperkaya pengetahuan, mengasah keterampilan, dan membentuk sikap profesional yang diperlukan, peningkatan kompetensi ini diharapkan dapat mendorong kinerja PNS yang lebih baik, sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang optimal dan berkontribusi pada pembangunan nasional.

Berdasarkan Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil mengatur bahwa setiap PNS memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk mengikuti pengembangan kompetensi paling sedikit 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam satu tahun, peningkatan kompetensi ini tentunya membutuhkan pengelolaan yang memadai, baik penyelenggara, anggaran, ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung penyiapan maupun pelaksanaan pelatihan yang dilakukan dalam meningkatkan kompetensi semua unsur Aparatur Sipil Negara (ASN). Setiap ASN berhak dan memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pengembangan kompetensi, hal ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi pegawai merupakan tanggung jawab utama setiap instansi pemerintah untuk memenuhi hak tersebut, selain perlunya sistem yang berkelanjutan dalam pengembangan kompetensi sumber daya manusia, juga dibutuhkan komitmen yang kuat agar terwujudnya pegawai yang mempunyai nilai-nilai dasar ASN, memiliki etika profesi dan perilaku, bersih dari urusan partai politik, bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), hal ini bertujuan agar profesionalisme mereka dapat dijalankan dengan seoptimal mungkin, tantangan terkait pengembangan kompetensi pegawai adalah hal yang umum dihadapi oleh berbagai instansi pemerintah, termasuk Sekretariat Jenderal DPR RI (Setjen DPR RI).

Kedudukan Setjen DPR RI yang berfungsi sebagai unsur penunjang DPR RI yang mempunyai tugas memberikan bantuan teknis, administratif, dan keahlian kepada Anggota DPR RI mengharuskan kebutuhan akan SDM yang memiliki kompetensi salah satunya dalam pengelolaan arsip yang baik dan benar, karena aturan yang dinamis perihal pengarsipan dan adanya mutasi pegawai di setiap unit kerja pada jangka waktu tertentu, hal inilah yang menjadi faktor utama Pusat Pengembangan Kompetensi SDM Legislatif (Pusbangkom SDM Legislatif) Setjen DPR RI melaksanakan Program Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis. Secara umum tujuan dalam pelatihan ini diharapkan peserta mampu menguasai cara pengelolaan arsip dinamis yang ada di lingkungan Setjen DPR RI khususnya arsip yang ada di tiap unit kerja, untuk mencapai

tujuan tersebut diperlukan manajemen pelatihan yang baik, dengan melaksanakan berbagai rangkaian proses dan prosedur atau kegiatan dalam bentuk perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelatihan dengan pemanfaatan SDM, informasi, sistem dan sumber dana dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran dan keahlian untuk menghasilkan pelatihan sesuai dengan tujuan dan bermanfaat bagi peserta dan unit kerja.

Pelatihan merupakan investasi strategis bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan, sehingga reaksi positif peserta terhadap pelaksanaan Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis harapannya efektif seperti penelitian oleh Tam (2014) menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif berdampak positif pada kinerja karyawan sektor publik, tidak hanya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga motivasi, komitmen, dan kepuasan kerja, peningkatan ini berkontribusi pada produktivitas dan efisiensi yang lebih tinggi, serta penurunan tingkat kesalahan dan kecelakaan kerja. Selain itu, penelitian Sulaefi (2017) menegaskan hubungan signifikan antara pelatihan dan kinerja karyawan, Semakin sering dan berkualitas pelatihan, semakin tinggi kinerja karyawan. Pelatihan membantu karyawan mengembangkan kompetensi yang diperlukan untuk menghadapi tantangan pekerjaan yang kompleks dan dinamis.

Salah satu tahapan penting dari manajemen pelatihan adalah evaluasi, kekurangan atau kegagalan mungkin terjadi dalam pelaksanaan program pelatihan, sehingga adanya kekurangan dalam usaha pencapaian tujuan, penilaian melalui evaluasi memiliki peranan dalam memperoleh hasil akhir suatu proses pelatihan. Kegiatan penilaian memerlukan media dalam menghimpun informasi-informasi yang menjadi dasar dilakukannya evaluasi. (Jannah, 2016:60).

Evaluasi implementasi program pelatihan bukanlah sekadar rutinitas administratif, melainkan sebuah proses yang terstruktur dan berkelanjutan, untuk mendapatkan gambaran yang akurat dan komprehensif tentang efektivitas program, evaluasi harus dilakukan secara objektif dengan menggunakan metode dan instrumen yang sesuai, serta melibatkan semua pihak yang terlibat, termasuk peserta, instruktur, dan manajemen, hasil evaluasi menjadi landasan yang kuat dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan dan pengembangan program di masa mendatang. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam pelaksanaan pelatihan diperlukan adanya evaluasi implementasi program pelatihan untuk mengukur seberapa baik dan memuaskan penyelenggaraan suatu pelatihan, hal ini perlu dilakukan dengan baik agar pelatihan yang diselenggarakan dapat memberikan kemanfaatan yang optimal baik bagi unit kerja maupun peserta.

Faktor-faktor yang mendukung kualitas dan efektivitas pelatihan termasuk keterlibatan dalam pemilihan materi atau isi pelatihan, metode penyelenggaraan, kualitas pelatih, peserta pelatihan, sarana yang tersedia, dan proses evaluasi pelatihan, evaluasi merupakan bagian

penting dalam mengukur kesuksesan suatu pelatihan, evaluasi dalam pelatihan merupakan salah satu komponen penting untuk mengukur seberapa baik penyelenggaraan suatu pelatihan, penyelenggaraan evaluasi merupakan suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasi dan menyajikan informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan maupun penetapan perencanaan program pelatihan selanjutnya. (Widoyoko, S. 2017: 10).

Terdapat beberapa model evaluasi yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi pelatihan, salah satunya adalah Model Kirkpatrick. Model Kirkpatrick adalah model evaluasi 4 (empat) level yang dikembangkan oleh Kirkpatrick berupa kerangka konseptual untuk membantu menentukan data apa yang harus dijangkau dalam evaluasi pengembangan SDM. Kirkpatrick mengemukakan 4 (empat) level itu adalah: level 1 *reaction* (reaksi), level 2 *learning* (pembelajaran), level 3 *behavior* (perilaku), dan level 4 *results* (hasil/dampak). Evaluasi Kirkpatrick dianggap dapat mewakili setiap tahapan pelatihan yang telah dilaksanakan secara spesifik dan mampu memberikan hasil output yang maksimal (Yunus, 2021: 19).

Menurut Kirkpatrick mengevaluasi reaksi adalah sama halnya dengan mengukur tingkat kepuasan peserta (*Customer Satisfaction*), program pelatihan dianggap efektif apabila proses pelatihan dirasa menyenangkan dan memuaskan bagi peserta pelatihan sehingga mereka tertarik, termotivasi untuk belajar dan berlatih. Evaluasi di level 1 ini tidak mengukur apa yang peserta telah pelajari, namun mengukur minat, motivasi, dan tingkat perhatian peserta pelatihan. Pentingnya mengukur level reaksi berdasarkan beberapa alasan, yaitu: untuk memberikan masukan yang berharga kepada penyelenggara dalam meningkatkan program pelatihan di masa yang akan datang, memberikan saran dan masukan kepada pengajar mengenai tingkat efektivitas mereka dalam mengajar, dapat memberikan informasi kuantitatif kepada pembuat keputusan terkait dengan pelaksanaan program pelatihan, serta dapat memberikan informasi kuantitatif kepada pengajar yang dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat standar pengajaran di masa yang akan datang.

Pada Program Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis Tahun 2023 telah dilaksanakan evaluasi model Kirkpatrick pada level 1 *reaction* (reaksi) melalui aspek penyelenggaraan, materi dan kurikulum, pengajar, dan sarana prasarana, berdasarkan data yang tersedia akan dilakukan analisis reaksi tingkat kepuasan peserta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi pada pembuat keputusan atau pemangku kebijakan pada program pelatihan sejenis atau lainnya, secara khusus, penelitian ini menggali lebih dalam mengenai level reaksi, yaitu tingkat kepuasan dan umpan balik peserta terhadap pelatihan, dengan memahami reaksi peserta, sehingga diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai implementasi program pelatihan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, peneliti ingin membahas lebih lanjut mengenai Evaluasi Implementasi Program

Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI. Keterbaruan pada penelitian ini terletak pada program yang diteliti, lokus atau tempat penelitian, dan aspek level yang dievaluasi yaitu level 1 *reaction* (reaksi). Penelitian ini memiliki fokus yang jelas pada evaluasi level 1 (reaksi) menggunakan Model Kirkpatrick, meskipun penelitian sebelumnya mungkin telah mencakup berbagai level evaluasi, penelitian ini secara khusus menggali lebih dalam tentang reaksi peserta untuk memahami pengalaman belajar mereka secara komprehensif, dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi unik dalam memahami bagaimana peserta merespons dan merasakan manfaat dari pelatihan.

Konteks penelitian ini juga menjadi pembeda penting, dengan fokus pada implementasi program Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI, penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan yang relevan dan spesifik tentang bagaimana pelatihan tersebut mempengaruhi peserta dalam lingkungan kerja mereka, hal ini sangat berharga karena memungkinkan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan khusus yang dihadapi oleh peserta dalam konteks pekerjaan mereka.

METODE

Penggunaan metode penelitian yang tepat untuk penelitian ini adalah kualitatif-evaluatif dengan menggunakan metodologi kualitatif. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini juga menjadi kekuatan tersendiri, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang mungkin menggunakan pendekatan kuantitatif atau campuran, pendekatan kualitatif memungkinkan pengumpulan data yang kaya dan mendalam tentang reaksi peserta, dengan menggali pengalaman dan persepsi peserta secara mendalam, penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga yang dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan program pelatihan di masa depan.

Secara umum penelitian evaluatif bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil akhir dari adanya suatu program kebijakan sehingga dapat ditentukan rekomendasi yang tepat dari kebijakan yang telah dilaksanakan kemudian berakhir pada menentukan kebijakan selanjutnya (Rossi, P. 2004). Data dan informasi yang telah dihimpun oleh peneliti harus lengkap dan teliti sehingga dihasilkan data yang valid. Proses pelaksanaan kegiatan dan penelitian evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan model evaluasi Kirkpatrick sebagai alat bantu. Model evaluasi Kirkpatrick yang digunakan adalah level 1 *reaction* (reaksi).

Pada tahap reaksi secara umum berkaitan dengan evaluasi sejauh mana kepuasan peserta pelatihan terhadap beragam aktivitas yang disajikan selama pelatihan. Pada tahap ini dapat dilihat bagaimana reaksi peserta dapat menghasilkan ketercapaian tujuan dari pelaksanaan pelatihan, artinya pelaksanaan pelatihan dianggap berhasil atau mencapai target jika peserta pelatihan merasakan

kepuasan yang menyeluruh dari berbagai unsur yang berperan dalam serangkaian proses pelaksanaan pelatihan.

Sumber informasi pada evaluasi ini adalah orang, objek benda yang dapat memberikan tambahan informasi, data, fakta, dan realitas atau kenyataan yang relevan dengan hal yang dievaluasi, sumber informasi orang berguna sebagai subjek dan informasi kunci, objek benda yang dapat memberikan informasi berupa dokumen-dokumen yang relevan seperti hasil observasi dan wawancara melalui rekaman juga dengan online form seperti google form, subjek evaluasi pada penelitian ini, antara lain: program pelatihan, penyelenggara pelatihan, peserta pelatihan, dan Widyaiswara.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif-evaluatif dilakukan dengan cara kuesioner, studi dokumen, wawancara dan observasi. Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman diterapkan untuk menganalisis data secara deskriptif kualitatif, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam makna dan pemahaman dari data yang terkumpul, sehingga menghasilkan temuan yang lebih mendalam dan relevan dengan konteks penelitian yang dilakukan (Miles & Huberman, 1994).

Tabel 1. Teknik Pengumpulan Data

Tahapan atau Level	Fokus	Sumber Data	Teknik
Reaksi	1. Kepesertaan peserta 2. Pelayanan pelaksanaan pelatihan 3. Fasilitas pelatihan 4. Materi pelatihan/ kurikulum 5. Sikap dan pengetahuan narasumber	Peserta pelatihan	Kuesioner

Pengumpulan data juga dilakukan melalui teknik wawancara yang umum digunakan dalam penelitian, dalam konteks ini, wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait fokus penelitian tertentu, proses wawancara melibatkan dua pihak, yaitu evaluator sebagai pewawancara dan responden sebagai narasumber, melalui dialog interaktif, evaluator menggali informasi yang dibutuhkan dari responden terkait topik penelitian yang sedang dikaji.

Dalam penelitian ini, evaluator memilih metode wawancara semi-terstruktur, metode ini memberikan fleksibilitas bagi responden untuk mengungkapkan ide dan pendapat mereka secara lebih luas, hal ini memungkinkan

evaluator untuk menggali informasi yang lebih mendalam dan komprehensif terkait Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI, aspek-aspek yang ditanyakan dalam wawancara mencakup berbagai elemen yang relevan dengan model evaluasi Kirkpatrick, sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang implementasi program pelatihan.

Untuk memastikan validitas data yang dikumpulkan, diperlukan instrumen wawancara yang terstruktur, instrumen ini dimulai dengan menyusun rencana wawancara dalam bentuk protokol wawancara, protokol wawancara berisi rincian penting seperti waktu, tempat, peserta wawancara, informasi yang ingin digali, dan media yang digunakan, dengan adanya protokol ini, proses wawancara dapat berjalan lebih terarah dan sistematis.

Selain protokol, instrumen wawancara juga mencakup borang atau formulir wawancara. Borang ini berisi identitas responden, daftar pertanyaan yang akan diajukan, ruang untuk mencatat jawaban, serta nama dan tanda tangan responden, borang ini berfungsi sebagai panduan bagi evaluator dalam mengajukan pertanyaan dan mencatat respons dari responden, dengan demikian, data yang diperoleh dapat terdokumentasi dengan baik dan dapat dianalisis secara lebih akurat.

Aspek-aspek yang ditanyakan dalam wawancara mencakup berbagai elemen yang relevan dengan model evaluasi Kirkpatrick pada Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis, melalui pertanyaan-pertanyaan yang terstruktur, evaluator dapat mengukur tingkat reaksi peserta terhadap pelatihan, termasuk kepuasan mereka terhadap materi, metode penyampaian, fasilitas, dan instruktur, selain itu, wawancara juga dapat menggali informasi tentang perubahan perilaku dan pengetahuan peserta setelah mengikuti pelatihan, dengan demikian, hasil wawancara dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas pelatihan dan memberikan masukan berharga untuk perbaikan di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

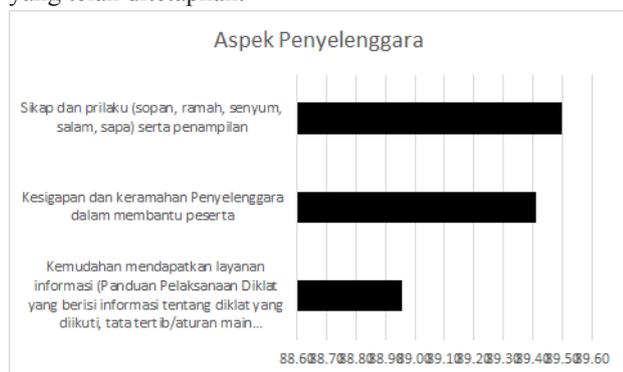
Tahapan reaksi dilaksanakan pada saat kegiatan pelatihan sedang berlangsung atau setelah kegiatan pelatihan berakhir. Tahap reaksi adalah langkah awal dalam model Kirkpatrick, yang berfokus pada pengumpulan umpan balik dari peserta pelatihan manajemen arsip dinamis, umpan balik ini mencakup tingkat kepuasan peserta terhadap materi pelatihan, metode penyampaian, fasilitas, dan relevansi pelatihan dengan pekerjaan, umpan balik dapat dikumpulkan melalui kuesioner atau wawancara setelah pelatihan selesai, dan hasilnya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelatihan selanjutnya.

Evaluasi reaksi peserta sangat penting dalam pelatihan manajemen arsip dinamis, umpan balik positif menunjukkan bahwa pelatihan berhasil dan memenuhi harapan peserta, sementara umpan balik negatif dapat

mengungkap area yang perlu diperbaiki, seperti materi yang tidak relevan, metode penyampaian yang membosankan, atau fasilitas yang kurang memadai, dengan memahami reaksi peserta, penyelenggara dapat melakukan penyesuaian untuk meningkatkan efektivitas pelatihan dan memastikan peserta mendapatkan manfaat maksimal. Tahapan reaksi berpengaruh terhadap tingkat ketercapaian tujuan pelaksanaan pelatihan, artinya pelaksanaan pelatihan dapat dikatakan berhasil jika peserta dirasa puas dengan keseluruhan unsur yang berkaitan dalam pelaksanaan pelatihan. Adapun aspek-aspek yang dinilai pada tahapan atau level reaksi, antara lain: penyelenggara, materi atau kurikulum, sarana dan prasarana serta pengajar.

Aspek Penyelenggara

Penyelenggara Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis menyusun perencanaan pelatihan yang komprehensif dan terstruktur, proses perencanaan ini mencakup identifikasi kebutuhan pelatihan yang spesifik, perumusan tujuan dan sasaran yang jelas, serta pemilihan metode dan materi pelatihan yang relevan dan efektif (Mangkunegara, 2017). Dengan perencanaan yang matang maka pelaksanaan pelatihan dapat berjalan lancar dan mencapai hasil yang optimal, yaitu peningkatan kompetensi peserta dalam manajemen arsip dinamis. Kemampuan komunikasi yang efektif menjadi kunci bagi penyelenggara pelatihan untuk memastikan keberhasilan program, penyampaian informasi yang jelas dan transparan mengenai tujuan, jadwal, materi, dan harapan dari pelatihan dapat meningkatkan motivasi dan partisipasi aktif peserta (Noe, 2010). Lebih lanjut, komunikasi yang baik juga berperan dalam membangun hubungan positif antara penyelenggara dan peserta, serta memfasilitasi pertukaran informasi dan umpan balik yang membangun, dengan demikian, komunikasi yang efektif dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelatihan dan pencapaian tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan.



Gambar 1. Reaksi Peserta Terhadap Aspek Penyelenggara

Reaksi peserta pelatihan manajemen arsip dinamis terhadap penyelenggara mendapatkan nilai rata-rata 89,29 dengan kualifikasi “Memuaskan”. Hasil evaluasi reaksi peserta pelatihan terhadap penyelenggara didapatkan hasil

bahwa aspek dengan nilai tertinggi adalah sikap dan perilaku (sopan, ramah, senyum, salam, sapa) serta penampilan dengan nilai 89,50, yang berarti penyelenggaraan Program Pelatihan Arsip Dinamis, para penyelenggara telah bersikap perilaku sopan, ramah, senyum, salam, dan sapa sesuai dengan teori pelayanan prima, artinya pelayanan yang mempunyai penilaian sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Hal ini sesuai dengan pendapat Gronroos (2005) dalam Thalia, dkk (2021) yang mendefinisikan layanan adalah suatu proses dimana mencakup berbagai aktivitas yang terjadi antara pelanggan dan karyawan atau sumber fisik atau barang atau penyedia layanan yang merupakan solusi dalam penyelesaian suatu masalah.

Pada aspek kesigapan dan keramahan penyelenggara dalam membantu peserta mendapatkan nilai 89,41, hal ini berarti dalam memberikan bantuan atas kebutuhan peserta, Penyelenggara telah sigap dan ramah, hal ini juga sejalan dengan konsep A3 dalam pelayanan prima yaitu *Attitude, Attention, dan Action*. Khususnya pada pelayanan prima berdasarkan perhatian. Selanjutnya pada aspek kemudahan mendapatkan layanan informasi (panduan pelaksanaan diklat yang berisi informasi tentang diklat yang diikuti, tata tertib atau aturan main penyelenggaraan diklat, dan lain-lain) mendapatkan nilai 88,95, yang berarti Penyelenggara telah memberikan layanan informasi secara jelas dan komprehensif untuk memudahkan peserta dalam menjalani pelatihan. Hal ini sejalan dengan konsep A4 dalam pelayanan prima yaitu *Attitude, Attention, Action, dan Anticipation*, dalam hal ini khususnya ada pada *Action dan Anticipation*. (Chen, Y.-S, 2022).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan didapatkan hasil bahwa penyelenggara pelatihan berhasil menyelaraskan beberapa tindakan pelayanan prima, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, Tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya (Nurlia, 2018:17).

Penyelenggara Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pelayanan prima dengan menerapkan sikap dan perilaku yang ramah dan profesional, aspek-aspek seperti kesopanan, senyum, salam, dan sapa menjadi bagian integral dari interaksi mereka dengan peserta pelatihan, hal ini sejalan dengan konsep “*service with a smile*” yang menekankan pentingnya sikap positif dan ramah dalam memberikan layanan (Zeithaml et al., 2017).

Aspek Kurikulum

Kurikulum Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI dirancang secara komprehensif dan terstruktur untuk meningkatkan kompetensi pegawai ASN dalam pengelolaan arsip dinamis. Kurikulum ini mencakup berbagai aspek penting, seperti: penyelenggaraan kearsipan dinamis, instrumen pengelolaan arsip dinamis, manajemen arsip dinamis aktif,

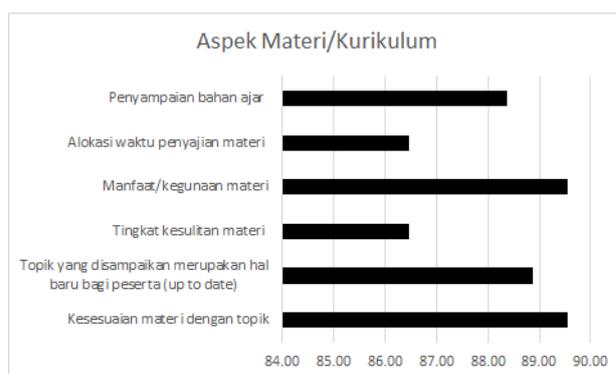
manajemen arsip dinamis inaktif, penyusutan arsip, dan pengelolaan arsip berbasis digital.

Kurikulum Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI mengadopsi pendekatan yang berpusat pada peserta didik (*learner-centered*) dengan mengintegrasikan teori kebutuhan dan andragogi, kurikulum dirancang berdasarkan analisis kebutuhan spesifik PNS dalam pengelolaan arsip dinamis, meliputi berbagai aspek mulai dari penyelenggaraan hingga pengelolaan arsip digital, pendekatan ini memastikan relevansi pelatihan dengan tugas dan tanggung jawab PNS, sehingga meningkatkan efektivitas pembelajaran (Noe, 2010). Selain itu, prinsip andragogi diterapkan melalui metode pembelajaran yang interaktif, partisipatif, dan berorientasi pada pemecahan masalah, mengakomodasi karakteristik belajar orang dewasa seperti pengalaman, motivasi, dan kemandirian (Knowles, Holton, & Swanson, 2015).

Dalam Pelatihan Teknis Manajemen Arsip Dinamis, terdapat beberapa metode pembelajaran partisipatif yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan peserta, salah satu metode tersebut adalah ceramah interaktif, di mana tenaga pengajar menyampaikan materi sesuai dengan Rencana Belajar Pembelajaran Mingguan Pelatihan (RBPMP) dan melibatkan peserta secara aktif, metode ini mendorong partisipasi peserta melalui diskusi dua arah, umpan balik, dan klarifikasi materi, sehingga menciptakan suasana belajar yang lebih dinamis dan efektif.

Selain ceramah interaktif, pelatihan ini juga menerapkan metode pembelajaran "*learning experience*", metode ini menekankan pada pengalaman belajar peserta dalam membangun pengetahuan dan keterampilan mereka, peserta didorong untuk aktif terlibat dalam proses pembelajaran melalui berbagai kegiatan yang relevan dengan materi pelatihan, dengan demikian peserta dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan bermakna melalui pengalaman langsung.

Metode pembelajaran lain yang digunakan dalam pelatihan ini adalah diskusi, demonstrasi, simulasi, penugasan, latihan, dan *e-learning*, diskusi memungkinkan peserta untuk bertukar pendapat dan gagasan, sementara demonstrasi memberikan contoh praktis dari materi yang dipelajari, simulasi menciptakan situasi tiruan untuk melatih keterampilan peserta, dan penugasan mendorong kreativitas dan kemandirian dalam proses pembelajaran, latihan membantu peserta menguji pemahaman mereka, dan *e-learning* memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencapai tujuan pembelajaran.



Gambar 2. Reaksi Peserta Terhadap Aspek Materi atau Kurikulum

Reaksi peserta pelatihan manajemen arsip dinamis terhadap materi atau kurikulum mendapatkan nilai 88,20 dengan kualifikasi "Memuaskan". Hasil evaluasi reaksi peserta pelatihan terhadap materi atau kurikulum didapatkan hasil bahwa terdapat 2 (dua) aspek yang mendapatkan nilai tertinggi, yaitu: kesesuaian materi dengan topik dan manfaat atau kegunaan materi masing-masing mendapatkan nilai 89,95. Hal ini berarti kesesuaian materi dengan program pelatihan sudah baik, dan manfaat atau kegunaan materi yang disampaikan oleh pengajar berkontribusi penambahan pengetahuan bagi peserta yang akan digunakan dalam keseharian pada saat melaksanakan tugas dan fungsi sebagai SDM Aparatur. Aspek terkait topik yang disampaikan merupakan hal baru bagi peserta (*up to date*) mendapatkan nilai 88,86, yang berarti materi yang disampaikan oleh Pengajar merupakan suatu yang terbaru sehingga menjawab tantangan perubahan lingkungan secara internal dan eksternal, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Aspek penyampaian bahan ajar mendapatkan nilai 88,36, yang berarti penyampaian bahan ajar yang disampaikan oleh dan Pengajar memuaskan peserta. Pada aspek tingkat kesulitan materi dan alokasi waktu penyajian materi masing-masing mendapatkan nilai 86,45. Hal ini juga berarti masih memuaskan peserta dalam alokasi waktu dan tingkat kesulitan materi. Dengan demikian prinsip pengembangan kurikulum dapat dievaluasi dan dilaksanakan sebagai salah satu usaha perbaikan untuk tercapainya tujuan program pelatihan.

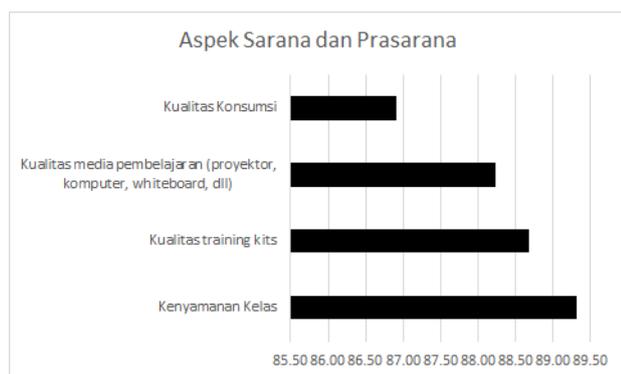
Wawancara mengungkapkan bahwa kurikulum pelatihan selaras dengan tujuan pelatihan yang diinginkan, hal ini ditegaskan oleh peserta yang merasa bahwa materi dan metode pelatihan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka, keberhasilan kurikulum dalam mencapai tujuan pelatihan menjadi indikator positif bagi efektivitas keseluruhan program pelatihan. Hasil wawancara ini memperkuat pandangan Sukardi (2018) bahwa kurikulum pelatihan yang terstruktur dan komprehensif merupakan kunci keberhasilan program pelatihan, kurikulum yang terstruktur memberikan panduan pembelajaran yang jelas dan logis, sehingga peserta dapat memahami materi secara bertahap, sementara itu, kurikulum yang komprehensif memastikan semua aspek penting terkait tujuan pelatihan tercakup dengan baik, sehingga peserta memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang lengkap. Oleh karena

itu, kurikulum yang terstruktur dan komprehensif menjadi landasan penting untuk mencapai tujuan pelatihan dan meningkatkan kinerja peserta.

Aspek Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu pelatihan, ketersediaan dan kualitas fasilitas pelatihan, seperti ruang pelatihan yang nyaman, peralatan yang lengkap, serta teknologi pendukung yang modern, sangat memengaruhi efektivitas pembelajaran dan kenyamanan peserta pelatihan. Pandangan ini sejalan dengan yang tercantum dalam “Instrumen Uji Publik Standar Sarana dan Prasarana Lembaga Kursus dan Pelatihan Keterampilan” (Kemdikbud, 2017), yang menegaskan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu standar penting yang wajib dipenuhi oleh lembaga pelatihan untuk memastikan kualitas layanan dan hasil pelatihan yang terbaik. Peraturan LAN Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelatihan Pengelolaan Pelatihan juga mensyaratkan bahwa terdapat standar sarana dan prasarana yang mencakup berbagai aspek penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang mendukung dan mendorong tercapainya tujuan pelatihan, dengan demikian, setiap pelatihan yang diselenggarakan, baik oleh LAN maupun mitra pelatihannya, dipastikan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelatihan dalam mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan kompetensi dan kinerja aparatur sipil negara (ASN) serta pihak-pihak lain yang terkait.

Berikut reaksi peserta pelatihan manajemen arsip dinamis terhadap sarana dan prasarana:



Gambar 3. Reaksi Peserta Terhadap Aspek Sarana dan Prasarana

Reaksi peserta pelatihan manajemen arsip dinamis terhadap sarana dan prasarana mendapatkan nilai 88,28 dengan kualifikasi “Memuaskan” Hasil evaluasi reaksi peserta pelatihan terhadap kenyamanan kelas mendapatkan nilai 89,32, kualitas *training kits* mendapatkan nilai 88,68, kualitas media pembelajaran (proyektor, komputer, *whiteboard*, dll) mendapatkan nilai 88,23, dan kualitas konsumsi mendapatkan nilai 86,91.

Berdasarkan wawancara, peserta pelatihan menilai sarana dan prasarana program pelatihan sangat memuaskan, meliputi ruang pelatihan yang luas, nyaman, dengan pencahayaan dan ventilasi baik, serta fasilitas pendukung seperti proyektor, *sound system*, dan akses internet cepat yang mendukung kelancaran pembelajaran dan mempermudah peserta mencari informasi tambahan, selain itu, fasilitas pendukung seperti asrama, ruang makan, tempat ibadah, dan sarana olahraga juga dinilai sangat baik, sehingga peserta merasa nyaman dan fokus selama pelatihan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Dwiyanto dkk. (2019) dalam penelitiannya menunjukkan adanya hubungan positif antara ketersediaan sarana prasarana yang memadai dengan peningkatan kompetensi ASN. Lebih lanjut, penelitian Kementerian PANRB (2020) juga mengungkapkan bahwa ASN yang memiliki akses terhadap sarana prasarana berkualitas cenderung menunjukkan tingkat keterampilan dan kinerja yang lebih tinggi.

Aspek Pengajar

Pengajar Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI berperan penting dalam meningkatkan kemampuan peserta dalam mengelola arsip dinamis, keberhasilan pelatihan sangat dipengaruhi oleh kompetensi pengajar, termasuk pemahaman mendalam tentang teori dan praktik manajemen arsip, kemampuan komunikasi yang efektif, serta pengalaman praktis di bidang kearsipan (Arikunto, 2010). Pengajar yang kompeten mampu menyampaikan materi dengan jelas, menarik, dan relevan dengan kebutuhan peserta, serta memfasilitasi diskusi dan praktik yang mendorong pemahaman dan penerapan konsep manajemen arsip dinamis secara efektif, pengajar terdiri dari Widyaiswara, Narasumber, dan Fasilitator yang memiliki kompetensi dan pengalaman dalam bidang Manajemen Arsip Dinamis serta penerapannya di lingkungan DPR RI, pengajar membawakan materi dan memfasilitasi pembelajaran sesuai dengan kualifikasi yang disyaratkan.

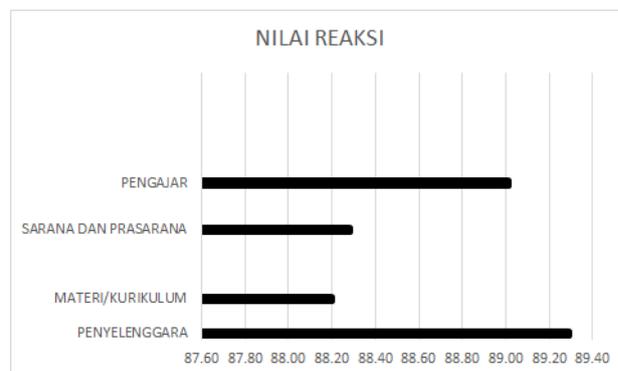


Gambar 4. Reaksi Peserta Terhadap Aspek Pengajar

Reaksi peserta pelatihan manajemen arsip dinamis terhadap pengajar mendapatkan nilai 89,01 dengan kualifikasi “Memuaskan” Hasil evaluasi reaksi peserta pelatihan terhadap kerapian berpakaian pengajar mendapatkan nilai 89,64, ketepatan waktu dan kehadiran mendapatkan nilai 89,63, penguasaan materi mendapatkan nilai 89,25, sikap dan perilaku mendapatkan nilai 89,21, cara menjawab pertanyaan dari peserta mendapatkan nilai 89,14, penggunaan bahasa 89,03, penggunaan metode dan sarana pelatihan 89,02, kerjasama antar pengampu materi (dalam tim) mendapatkan nilai 88,81, pemberian motivasi kepada peserta mendapatkan nilai 88,34, dan sistematika penyajian materi mendapatkan nilai 88,02. Hal ini berarti pengajar telah menerapkan metode pembelajaran orang dewasa (andragogy) sehingga tercapai pembelajaran yang sesuai dengan tujuan pembelajaran tiap mata pelatihan. Knowles (1980) mendefinisikan andragogi sebagai “seni dan ilmu membantu orang dewasa belajar”. Dalam pembelajaran andragogi, peserta didik dianggap sebagai individu yang mandiri dan bertanggung jawab atas pembelajaran mereka sendiri. Oleh karena itu, pendekatan ini menekankan pada keterlibatan aktif peserta didik dalam proses pembelajaran, penggunaan pengalaman mereka sebagai sumber belajar, serta relevansi materi pembelajaran dengan kebutuhan dan minat mereka.

Hasil wawancara kepada peserta pelatihan ini menunjukkan bahwa pengajar Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI memiliki kinerja yang sangat baik dalam berbagai aspek, peserta pelatihan memberikan penilaian positif terhadap kerapian berpakaian, ketepatan waktu dan kehadiran, serta penguasaan materi yang ditunjukkan oleh pengajar, hal ini sesuai dengan penelitian Smith (2015) yang menyatakan bahwa penampilan dan profesionalisme pengajar berperan penting dalam membentuk persepsi positif peserta terhadap pelatihan.

Pengajar juga memberikan contoh nyata bagaimana dalam hal sikap dan perilaku, cara menjawab pertanyaan peserta, penggunaan bahasa, penggunaan metode dan sarana pelatihan, serta kerjasama antar pengampu materi, mencerminkan kemampuan pengajar dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan interaktif, sehingga peserta merasa nyaman dan termotivasi untuk belajar (Brown & Green, 2018), kolaborasi yang baik antara pengajar dengan pengampu materi lain juga memastikan keselarasan dan koherensi materi pelatihan.



Gambar 5. Reaksi Peserta Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis

Secara keseluruhan reaksi peserta pelatihan manajemen arsip dinamis mendapatkan nilai 88,70 dengan kualifikasi “Memuaskan”. Aspek penyelenggara mendapatkan nilai 89,29, aspek pengajar mendapatkan nilai 89,01, aspek sarana dan prasarana mendapatkan nilai 88,28, dan aspek materi/kurikulum mendapatkan nilai 88,20.

Secara keseluruhan, reaksi peserta pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI sangat positif, mayoritas peserta merasa puas dengan kualitas pelatihan, baik dari segi materi, metode penyampaian, maupun sarana dan prasarana yang disediakan, mereka merasa bahwa pelatihan ini relevan dengan kebutuhan pekerjaan mereka dan memberikan pengetahuan serta keterampilan baru yang bermanfaat.

Hal ini sejalan dengan teori pelaksanaan pelatihan yang menekankan pentingnya reaksi positif peserta sebagai indikator awal keberhasilan pelatihan (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2010). Reaksi positif peserta menunjukkan bahwa pelatihan telah memenuhi harapan mereka dan memberikan pengalaman belajar yang positif, reaksi positif ini juga dapat menjadi motivasi bagi peserta untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dalam pekerjaan mereka, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja individu dan organisasi.

PENUTUP

Simpulan

Evaluasi program Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI Jakarta pada tahapan atau level reaksi setelah menganalisis kuisioner dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan kualifikasi akhir “Memuaskan” dari peserta pelatihan, aspek yang diamati mencakup penilaian terhadap penyelenggara, pengajar, materi atau kurikulum, serta sarana dan prasarana. Pelatihan manajemen arsip dinamis dapat dinyatakan berhasil dikarenakan reaksi dari peserta pelatihan yang menunjukkan hasil positif dan selama pelaksanaan Program Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis peserta merasa nyaman dan kondusif. Tolak ukur keberhasilan implementasi program pelatihan didapatkan

dari nilai rata-rata keseluruhan aspek terhadap nilai yang telah ditetapkan dalam kurikulum Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis. Hal ini sesuai dengan pernyataan Arikunto (2013) yang berpendapat bahwa terdapat berbagai cara untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan, salah satu caranya adalah dengan membandingkan hasil penilaian peserta dengan standar yang telah ditentukan dalam kurikulum pelatihan, nilai rata-rata peserta dapat menjadi indikator pencapaian tujuan program pelatihan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa evaluasi implementasi program Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI Jakarta dapat berfungsi sebagai acuan dalam mengukur keberhasilan program pelatihan serupa. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi bagi penyelenggara pelatihan untuk menggunakan model evaluasi Kirkpatrick sebagai alat bantu dalam menilai efektivitas program pelatihan yang telah dilaksanakan.

Saran

Berikut saran terhadap pelaksanaan pelatihan manajemen arsip dinamis:

1. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara dengan peserta pelatihan, peserta merasa materi pelatihan dan metode pelatihan yang sudah diberikan kepada peserta pelatihan manajemen arsip dinamis agar dapat ditingkatkan dan lebih spesifik fokus ke pendalaman materi.
2. Evaluasi pelatihan manajemen arsip dinamis dapat menggunakan model evaluasi Kirkpatrick lengkap 4 (empat) tahapan atau level agar luaran atau hasil dari evaluasi program pelatihan dapat mendapatkan hasil yang menyeluruh dan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Evaluasi Program Pelatihan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aulia, Rahmat. (2020). Penerapan Model Evaluasi Kirkpatrick pada Pelatihan Dasar CPNS Calon Hakim MA pada Mata Pelatihan ANEKA di Balai Diklat Keagamaan Jakarta. *Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, 1(1), 23-32.
- Brown, J., & Green, K. (2018). The impact of instructor behavior on student learning outcomes. *Journal of Educational Research*, 111(3), 299-311.
- Chen, Y.-S., Cheng, C.-C., & Wang, Y.-H. (2022). The Impact of Service Employee Anticipatory Behaviors on Customer Satisfaction and Loyalty: The Moderating Role of Customer Perceived Value. *Journal of Retailing and Consumer Services*.

- Dwiyanto, A., dkk. (2019). Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123-135.
- Jannah, Dwi Endah Nur. (2016). Manajemen Pelatihan di Lembaga "Cristal Indonesia Manajemen". *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 5(1), 60-69.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Laporan Hasil Evaluasi Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2017). *Instrumen Uji Publik Standar Sarana dan Prasarana Lembaga Kursus dan Pelatihan Keterampilan*. Repositori Kemdikbud. <https://repositori.kemdikbud.go.id/14050/1/Instrumen%20Uji%20Publik%20Draf%20Standar%20Sarana%20dan%20Prasarana%20Kursus%20dan%20Pelatihan.pdf>
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating Training Programs: The Four Levels* (3rd ed.). San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: From pedagogy to andragogy* (2nd ed.). New York: Cambridge Books.
- Knowles, M. S., Holton, E. F., III, & Swanson, R. A. (2015). *The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development* (8th ed.). Routledge.
- LAN RI. (2018). *Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil*.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Noe, R. A. (2010). *Employee training and development* (5th ed.). McGraw-Hill Irwin.
- Nurlia. (2018). *Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2000). *Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Peraturan LAN Nomor 9 Tahun 2019 tentang *Pelatihan Pengelolaan Pelatihan*.
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W., & Freeman, H. E. (2004). *Evaluation: A systematic approach* (7th ed.). Sage Publications.

- Smith, A. (2015). The influence of instructor appearance on student perceptions of teaching effectiveness. *Journal of Teaching and Learning*, 9(1), 45-58.
- Sulaefi, M. (2017). Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada lembaga perkreditan desa (LPD) kabupaten buleleng. *Ejournal Undiksha*, 6(2), 20139-12134.
- Tam, M. (2014). The effectiveness of training and development in the public sector: A study of the Hong Kong Special Administrative Region. *Public Personnel Management*, 43(2), 229-252.
- Thalia, Nada, & Mirnawati. (2021). Pelayanan Prima Program Pelatihan Keterampilan Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya (Studi pada Program Pelatihan Otomotif). *Publika Vol. 9 No. 2*, 97-108.
- Widoyoko, S. Eko Putro. (2017) *Evaluasi Program Pelatihan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Yunus, Reny. (2021). *Evaluasi Model Kirkpatrick Terhadap Pelaksanaan Diklat Penguatan Pengawas Sekolah Berbasis Best Practice, HOTS dan Pembelajaran Orang Dewasa di Indonesia*. Lampung: UIN Raden Intan.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.