

PERBAIKAN BERKELANJUTAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BENDAHARA PENGELUARAN PADA PUSDIKLAT ANGGARAN DAN PERBENDAHARAAN DENGAN PENDEKATAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS

Netaniel Giovanni^{1*}, Jayadi¹, Ahmad Yani¹

¹Sekolah Tinggi Manajemen Labora, Jakarta

¹Jl. Palem Raja B7 No. 7-8 Komplek Taman Modern Cakung, Jakarta Timur 13910

E-mail: netanielgiovanni@gmail.com

Abstrak

Pelaksanaan Pelatihan Jarak Jauh (PJJ) dan *e-learning* pada Pelatihan Bendahara Pengeluaran di Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan selama pandemi COVID-19 pada tahun 2019 yang hanya 155 peserta meningkat menjadi 2.996 peserta pada tahun 2020 dan mencapai puncaknya menjadi 6.664 peserta pada tahun 2021. Pelaksanaan evaluasi dilakukan sebagai proses perbaikan berkelanjutan program Pelatihan Bendahara Pengeluaran. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kendala dan masalah yang dialami peserta pada pelatihan E-Learning Bendahara Pengeluaran Angkatan I sampai dengan Angkatan VI tahun 2022 menggunakan Model Evaluasi Kirkpatrick Level 1. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif menggunakan kuisioner dengan jumlah populasi 2.771 peserta, diambil 2.244 sampel. Data kuantitatif hasil evaluasi dengan pertanyaan tertutup dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis*, Gap P-I, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kemudian data kualitatif hasil evaluasi dengan pertanyaan terbuka dianalisis menggunakan Analisis Tematik dengan bantuan aplikasi NVIVO 12 Plus. Hasil evaluasi level 1 terhadap penyelenggaraan menghasilkan nilai 4,62, Analisis Gap (0,03), CSI 92,28% dengan Tingkat Kesesuaian 99,36%. Hasil evaluasi level 1 terhadap pengajar menghasilkan nilai 4.66, Analisis Gap (0.00), CSI 93,13% dengan Tingkat Kesesuaian 99,99%. Hasil evaluasi terhadap penyelenggaraan dan hasil evaluasi terhadap pengajar menunjukkan bahwa persepsi kepuasan peserta dinilai Sangat Baik dengan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan Sangat Tinggi, seluruhnya berada pada Kuadran I, artinya baik dan perlu dipertahankan. Hasil analisis data kuantitatif juga sejalan dengan analisis data kualitatif dimana peserta menilai sangat baik dengan respon sentimen positif. Namun untuk proses perbaikan berkelanjutan terdapat saran, masukan dan kendala yang dialami peserta yaitu terkait terbatasnya waktu pelatihan, kendala jaringan internet, harapan pelatihan dilaksanakan secara luring, gangguan pekerjaan sehari-hari dan kendala pada aplikasi pelatihan.

Kata kunci: pelatihan bendahara pengeluaran, perbaikan berkelanjutan, evaluasi pelatihan, empat level evaluasi pelatihan kirkpatrick, importance performance analysis, customer satisfaction index, analisis tematik, nvivo

Abstract

The implementation of distance learning systems (PJJ) and e-learning Pelatihan Bendahara Pengeluaran in The Budget and Treasury Education and Training Center during the COVID-19 pandemic in 2019 with participants at 155, then soared significantly to 2.996 participants in 2020 and reached the highest peak at 6.664 participants in 2021. The Evaluation process implemented a continuous improvement of the E-learning Bendahara Pengeluaran program. This study aims to determine the constraints and problems experienced by participants during E-learning Bendahara Pengeluaran 2022 Batch I to Batch VI using the Kirkpatrick Level 1 Evaluation Model. This study uses a quantitative and qualitative approach based on a questionnaire with data from 2.244 samples from 2.771 participants data of population. Quantitative data from the evaluations in close-ended questions were analyzed using Importance Performance Analysis, Gap P-I, and CSI analysis. The qualitative data in open-ended questions were analyzed with Thematic Analysis using the NVIVO 12 Plus Application. Level 1 Evaluation of the Implementation score is 4.62, Gap (0.03), CSI 92.28%, and Conformity Level 99.36%. Level-1 Evaluation of the Instructor score is 4.66, Gap (0.00), CSI 93.13%, and Conformity Level 99.99%. Both the result Evaluation of Implementation and Instructor stated that the perceived level of participant satisfaction was considered very good with a very high level of conformity, all of which were in Quadrant I, meaning good and needed to be maintained. The results of quantitative data

analysis are in line with qualitative data analysis, where participants rate very well with positive sentiment responses. However, there are suggestions, inputs, and constraints for continuous improvement, especially in limited learning time, internet network constraints, offline training implementation needs, daily work interruptions, and training application problems.

Keyword: *expenditure treasurer training, continuous improvement, training evaluation, kirkpatrick's four levels of training evaluation, importance-performance analysis, customer satisfaction index, thematic analysis, nvivo.*

Pendahuluan

Bendahara Pengeluaran merupakan jabatan penting di setiap satuan kerja pemerintah sebagai wakil Menteri Keuangan dalam pengelolaan keuangan negara yang memiliki kapasitas untuk pengujian setiap keputusan yang diambil oleh Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran. Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2016 tentang Sertifikasi Bendahara pada Satuan Kerja Pengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, setiap PNS, prajurit TNI, atau anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang akan diangkat sebagai Bendahara harus memiliki Sertifikat Bendahara yang diterbitkan Menteri Keuangan. Salah satu syarat untuk dapat mengikuti Ujian Sertifikasi Bendahara adalah telah mengikuti dan dinyatakan lulus Pendidikan dan Pelatihan Bendahara. Pelatihan Bendahara Pengeluaran dilaksanakan di Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan (Pusdiklat AP). Pelatihan tersebut diselenggarakan dalam 2 model pembelajaran yaitu Model Pembelajaran Pelatihan Jarak Jauh (PJJ) dan Model Pembelajaran *E-learning*. Adapun jumlah pelaksanaan pelatihan Bendahara Pengeluaran dalam dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1
Data Peserta Pelatihan Daring Bendahara Pengeluaran

Tahun	<i>E-learning</i>		Pelatihan Jarak Jauh		Jumlah		Peningkatan
	Akt	Peserta	Akt	Peserta	Akt	Peserta	%
2019	6	155	-	-	6	155	-
2020	8	2.872	2	124	10	2.996	1.833%
2021	20	6.637	1	27	21	6.664	122%
2022	6	2.771	1	36	7	2.807	-
Total	34	12.280	4	187	38	12.407	

Sumber: Data diolah Penulis (Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan, 2022)

Dapat dilihat pada tabel 1 bahwa peserta pelatihan *E-learning* dan PJJ Bendahara Pengeluaran dibanding tahun 2019 yang hanya 155 peserta, mengalami peningkatan 1.833% pada masa pandemi tahun 2020 sebanyak 2.996 peserta dan kemudian mencapai puncaknya di tahun 2022 menjadi 6.664 peserta. Pusdiklat AP sebagai penyelenggara Pelatihan Bendahara Pengeluaran harus memastikan kegiatan pelatihan tetap berjalan dan memenuhi harapan peserta pelatihan meskipun dalam keadaan pandemi dan mengharuskan peserta belajar dari rumah sehingga dilakukan evaluasi program pelatihan sebagai upaya perbaikan berkelanjutan bagi program Pelatihan Bendahara Pengeluaran. Evaluasi program pelatihan dilakukan dengan teori evaluasi kirkpatrick 4 level yang terdiri dari *reaction*, *learning*, *behavior*, dan *result*. Namun pada program Pelatihan Bendaharan Pengeluaran dilakukan menggunakan teori Evaluasi Kirkpatrick hingga Level 2 *Behavior*.

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian yang akan diteliti adalah: 1). Bagaimana hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan pelatihan Bendahara Pengeluaran?; 2). Bagaimana hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap penyampaian pengajar Bendahara Pengeluaran?; 3). Apa saja masukan peserta pelatihan untuk perbaikan lebih lanjut pada pelaksanaan pelatihan di masa yang akan datang?; 4). Bagaimana tindak lanjut hasil evaluasi peserta pelatihan sebagai perbaikan berkelanjutan untuk pelaksanaan pelatihan di masa yang akan datang?

Metodologi

1. Sampel dan Prosedur

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* yang kemudian dilanjutkan dengan pendekatan kualitatif menggunakan model Miles & Huberman dengan analisis tematik yang diolah dengan aplikasi NVIVO 12 Plus untuk mendapatkan gambaran terkait fenomena kendala yang terjadi dalam pelaksanaan E-learning Bendahara Pengeluaran. Hasil pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif dilakukan triangulasi hasil untuk melihat apakah terdapat bias dalam pengisian kuisioner sehingga dapat dihasilkan saran dan masukan peserta serta tindak lanjut yang perlu dilakukan untuk proses perbaikan berkelanjutan program pelatihan berikutnya. Penelitian dilakukan menggunakan kuisioner dengan skala likert 1-5 yang dibagikan secara daring dengan subjek evaluasi terhadap penyelenggaraan dan evaluasi terhadap pengajar pelatihan *E-learning* Bendahara Pengeluaran dengan jumlah sampel 2.244 dari 2.771 peserta dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2
Jumlah Sampel Responden *E-learning* Bendahara Pengeluaran

No	Angkatan	Tanggal Mulai	Tanggal Selesai	Peserta	Sampel
1.	Angkatan I	24 Januari 2022	2 Februari 2022	163	118
2.	Angkatan II	31 Januari 2022	9 Februari 2022	87	82
3.	Angkatan III	21 Februari 2022	2 Maret 2022	576	494
4.	Angkatan IV	21 Maret 2022	29 Maret 2022	649	497
5.	Angkatan V	4 April 2022	12 April 2022	636	487
6.	Angkatan VI	17 Mei 2022	25 Mei 2022	660	566
Total				2.771	2.244

Sumber: Data diolah Penulis (Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan, 2022)

2. Pengukuran

Kuisioner yang dibagikan terdiri dari pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Dengan pendekatan *Importance Performance Analysis*, tingkat harapan diwakili dengan variabel X sedangkan tingkat persepsi kepuasan/kenyataan yang diterima peserta diwakili dengan variabel Y. Indikator/atribut evaluasi diukur dengan Skala Likert 1-5 yaitu 1: Tidak Penting; 2: Kurang Penting; 3: Cukup Penting; 4: Penting; dan 5: Sangat Penting..

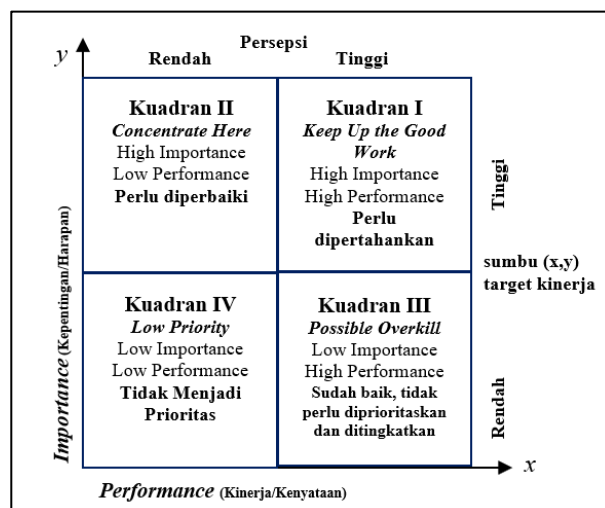
Variabel pada Evaluasi Penyelenggaraan terdiri dari pertanyaan Kesesuaian materi pembelajaran dengan harapan/kebutuhan peserta (atribut 1), Bahan ajar mudah dipahami (atribut 2), Kesesuaian metode pembelajaran dengan materi e-learning (atribut 3), Kesigapan penyelenggara dalam melayani peserta e-learning selama proses e-learning (atribut 4), Menu fasilitas e-learning mudah digunakan (atribut 5), Fasilitas e-learning dapat diakses setiap saat (atribut 6). Sedangkan Variabel pada Evaluasi Pengajar, Sistem Penerimaan dan Pengeluaran Negara (atribut 7), Pengelolaan Uang Persediaan (atribut 8), Pengujian dan Pembayaran Tagihan (atribut 9), Perpajakan Bendahara Pengeluaran (atribut 10), Pembukuan, Aplikasi dan Pertanggungjawaban Bendahara Pengeluaran (atribut 11), Kapita Selektia (atribut 12).

3. Analisis Data Kuantitatif

Data kuantitatif sampel penelitian dilakukan pengujian yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik yaitu data residual terdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas, tidak terjadi heterokedastisitas dan tidak terjadi autokorelasi. Kemudian dilakukan *Importance Performance Analysis* untuk melihat tingkat kepuasan masing-masing atribut dan *Customer Satisfaction Index* untuk melihat tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Tahapan *Importance Performance Analysis* dilakukan dengan 1). Menghitung tingkat kesesuaian (Tki) antara tingkat kinerja/kepuasan dengan harapan/kepentingan; 2). Menghitung skor rata-rata kinerja dan harapan seluruh peserta; 3). Menghitung skor rata-rata atribut tingkat kinerja dan harapan secara keseluruhan; dan melakukan 4). Tabulasi hasil evaluasi dan perhitungan

di atas dan tentukan skala ordinal persepsi kepuasan/kenyataan. Skala 1-5 yang digunakan untuk rata-rata persepsi kepuasan adalah 1: $1 \leq \text{Rata-rata} < 1.8$ Tidak Baik (TB); 2: $1.8 \leq \text{Rata-rata} < 2.6$ Kurang Baik (KB); 3: $2.6 \leq \text{Rata-rata} < 3.4$ Cukup (CK); 4: $3.4 \leq \text{Rata-rata} < 4.2$ Baik (B); dan 5: $4.2 \leq \text{Rata-rata} \leq 5$ Sangat Baik (SB). Adapun diagram kartesius *Importance Performance Analysis* yang digunakan adalah sebagai berikut.



Gambar 1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*
Sumber: Pedoman Evaluasi Pembelajaran di Lingkungan Kemenkeu

Tahapan pendekatan *Customer Satisfaction Index* dilakukan dengan menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS), membuat Weight Factors (WF) dan Weight Score (WS), Menghitung Weighted Total (WT). Kategori nilai CSI yang digunakan adalah 1: 81% - 100% Sangat Puas; 2: 66% - 80.99% Puas; 3: 51% - 65.99% Cukup Puas; 4: 35% - 50.99% Kurang Puas; dan 5: 0% - 34.99% Tidak Puas. Analisis CSI dilengkapi dengan analisis kesenjangan (Gap) yaitu kesenjangan harapan (importance) dan kenyataan kualitas layanan yang diterima (performance) pada masing-masing atribut evaluasi. Analisis Gap P-I yaitu selisih antara skor *Performance* dengan skor *Importance*.

4. Analisis Data Kualitatif

Penggunaan skala likert sebagai alat ukur dalam kuisioner rentan mengalami response bias. Response bias merupakan respon pada alat ukur yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya dari responden sehingga dapat mempengaruhi variabilitas skor, reliabilitas, validitas dan penggunaan skor tes tersebut (Shultz, Whitney, & Zickar, 2014). Sehingga dilakukan analisis terhadap data kualitatif hasil pengisian kuisioner pertanyaan terbuka dengan model Miles & Huberman dengan analisis tematik menggunakan bantuan aplikasi NVIVO 12 Plus. Adapun proses analisis data menggunakan aplikasi NVIVO 12 Plus dilakukan dengan tahapan 1: *Import Data*; 2: Melakukan Coding; 3: Visualisasi Data dan Kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

1. Responden dan Uji Data Kuantitatif

Responden penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin Perempuan (52,14%), Generasi Milenial (62,25%), Tingkat Pendidikan SI (45,19%), dan Asal Instansi dari Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah/Instansi di luar Kementerian Keuangan (81,55%).

2. Uji Data

Hasil uji validitas data pada setiap angkatan pelatihan seluruhnya dinyatakan valid dan hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel dengan tingkat reliabilitas Sangat Tinggi pada tingkat signifikansi 5% (Guilford dalam Elis Ratnawulan & Rusdiana, 2014). Hasil uji normalitas P-P Plot seluruh

data terdistribusi normal. Hasil uji heterokedastisitas menyatakan tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil uji multikolinearitas menyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Namun uji Kolmogorov-Smirnov pada Angkatan III dan Angkatan IV menyatakan kesimpulan bahwa residual data tidak terdistribusi normal. Pada hasil uji autokorelasi Durbin-Watson Angkatan III juga dinyatakan tidak dapat diambil kesimpulan apakah terjadi autokorelasi atau tidak.

3. Rekapitulasi Hasil Tabulasi Data Kuesioner Evaluasi

Hasil tabulasi data berdasarkan harapan (H) dan kenyataan (K) dengan tingkat GAP P-I adalah sebagai berikut.

Tabel 3
Rekapitulasi Hasil Tabulasi Data Kuesioner Evaluasi

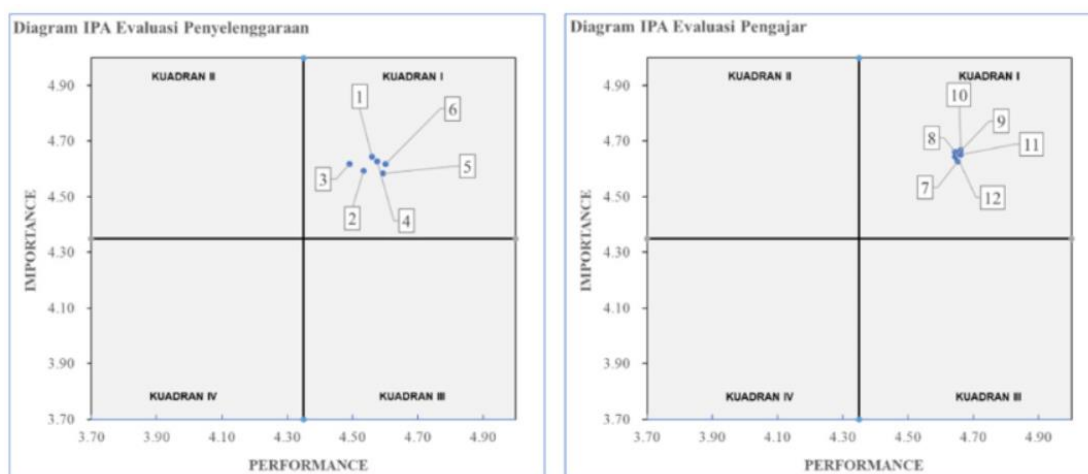
No	Evaluasi	Angkatan I			Angkatan II			Angkatan III			Angkatan IV			Angkatan V			Angkatan VI			Keseluruhan		
		H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap	H	K	Gap
1	Atribut 1	4.64	4.56	(0.08)	4.80	4.78	(0.02)	4.66	4.61	(0.05)	4.64	4.60	(0.03)	4.65	4.57	(0.07)	4.67	4.62	(0.05)	4.68	4.62	(0.05)
2	Atribut 2	4.59	4.53	(0.06)	4.70	4.71	0.01	4.56	4.53	(0.02)	4.50	4.44	(0.06)	4.54	4.46	(0.09)	4.57	4.53	(0.04)	4.58	4.53	(0.04)
3	Atribut 3	4.62	4.49	(0.13)	4.76	4.74	(0.01)	4.57	4.57	(0.00)	4.57	4.51	(0.06)	4.61	4.53	(0.08)	4.60	4.56	(0.04)	4.62	4.57	(0.05)
4	Atribut 4	4.63	4.58	(0.05)	4.79	4.85	0.06	4.64	4.62	(0.01)	4.60	4.59	(0.02)	4.60	4.53	(0.07)	4.66	4.65	(0.01)	4.65	4.64	(0.02)
5	Atribut 5	4.58	4.59	0.01	4.80	4.85	0.05	4.63	4.62	(0.01)	4.58	4.59	0.00	4.57	4.55	(0.02)	4.63	4.64	0.01	4.64	4.64	0.01
6	Atribut 6	4.62	4.60	(0.02)	4.87	4.85	(0.01)	4.66	4.65	(0.01)	4.66	4.64	(0.02)	4.66	4.61	(0.05)	4.72	4.70	(0.01)	4.70	4.68	(0.02)
7	Atribut 7	4.63	4.65	0.03	4.77	4.84	0.07	4.64	4.62	(0.02)	4.61	4.61	0.01	4.62	4.62	(0.01)	4.69	4.65	(0.03)	4.66	4.67	0.01
8	Atribut 8	4.66	4.64	(0.02)	4.76	4.83	0.07	4.65	4.64	(0.01)	4.62	4.60	(0.02)	4.64	4.64	0.00	4.66	4.64	(0.01)	4.67	4.67	0.00
9	Atribut 9	4.64	4.64	0.00	4.80	4.80	0.00	4.64	4.62	(0.02)	4.61	4.62	0.01	4.63	4.60	(0.03)	4.66	4.62	(0.04)	4.67	4.65	(0.01)
10	Atribut 10	4.67	4.66	(0.01)	4.79	4.87	0.07	4.66	4.63	(0.03)	4.62	4.64	0.01	4.62	4.62	0.00	4.63	4.60	(0.03)	4.67	4.67	0.00
11	Atribut 11	4.65	4.66	0.01	4.76	4.85	0.10	4.65	4.63	(0.02)	4.61	4.62	0.01	4.62	4.60	(0.01)	4.65	4.63	(0.02)	4.66	4.67	0.01
12	Atribut 12	4.66	4.64	(0.02)	4.76	4.82	0.06	4.61	4.59	(0.02)	4.57	4.56	(0.01)	4.58	4.54	(0.04)	4.61	4.57	(0.04)	4.63	4.62	(0.01)
	Keseluruhan	4.63	4.61		4.78	4.82		4.63	4.61		4.60	4.58		4.61	4.57		4.65	4.62		4.65	4.64	

Sumber: Data diolah penulis, 2022.

Berdasarkan rekapitulasi hasil tabulasi data evaluasi diketahui bahwa peserta menyatakan tingkat kepuasan Sangat Baik ($\geq 4,2$) pada masing-masing *E-learning* Bendahara Pengeluaran Angkatan I s.d Angkatan VI dan secara keseluruhan.

4. Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil analisis IPA pada evaluasi terhadap penyelenggaraan dan evaluasi terhadap pengajar pada masing-masing angkatan pelatihan seluruhnya berada pada Kuadran I – *Keep Up the Good Work* artinya seluruh atribut evaluasi penyelenggaraan dinilai baik dan dipersepsikan penting oleh peserta *E-learning* Bendahara Pengeluaran, diharapkan Pusdiklat AP dapat mempertahankan kinerja dan kepentingan yang berada dalam kuadran ini. Seluruh atribut evaluasi yang telah berada di Kuadran I juga dapat diartikan bahwa seluruh atribut evaluasi telah memenuhi target kinerja Pusdiklat AP.



Gambar 2 Importance Performance Analysis *E-learning* Bendahara Angkatan I

Sumber: Data diolah penulis, 2022.

5. Hasil Perbandingan Persepsi Kualitas Hasil Evaluasi, IPA, CSI, dan Tingkat Kesesuaian

Berikut ini adalah hasil rekapitulasi dan perbandingan nilai persepsi kenyataan tingkat kepuasan hasil evaluasi, Gap, CSI dan Tingkat Kesesuaian. Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai persepsi kenyataan/kepuasan hasil evaluasi penyelenggaraan selalu di atas skor 4,2 dan rata-rata keseluruhan adalah 4,62 sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan peserta pelatihan

terhadap penyelenggaraan E-learning Bendahara Pengeluaran adalah Sangat Baik. Begitu pula dengan hasil evaluasi terhadap pengajar rata-rata keseluruhan adalah 4,66 sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan peserta pelatihan terhadap pengajar E-learning Bendahara Pengeluaran adalah Sangat Baik.

Tabel 4
Rekapitulasi Hasil Tabulasi Data Kuesioner Evaluasi

Index	E-learning Bendahara Pengeluaran Angkatan						Rata-rata
	I	II	III	IV	V	VI	
Evaluasi Penyelenggaraan							
Kenyataan	4.56	4.80	4.62	4.56	4.54	4.62	4.62
Gap P-I	(0.06)	0.01	(0.02)	(0.03)	(0.06)	(0.02)	(0.03)
CSI	91.19%	95.99%	92.05%	91.25%	90.84%	92.39%	92.28%
Tki	98.81%	100.25%	99.61%	99.32%	98.63%	99.51%	99.36%
Evaluasi Pengajar							
Kenyataan	4.65	4.84	4.62	4.61	4.61	4.62	4.66
Gap P-I	(0.00)	0.06	(0.02)	0.00	(0.02)	(0.03)	(0.00)
CSI	93.02%	96.71%	92.41%	92.15%	92.11%	92.38%	93.13%
Tki	99.97%	101.32%	99.61%	100.02%	99.66%	99.34%	99.99%

Sumber: Data diolah penulis, 2022.

Berdasarkan nilai Gap P-I pada evaluasi penyelenggaraan dan evaluasi pengajar hampir seluruhnya bernilai negatif, artinya terdapat kesenjangan antara kepuasan dan harapan peserta sehingga dapat dikatakan bahwa ada ketidakpuasan peserta. Akan tetapi berdasarkan Parasuran (1991) dalam (Yulianti, 2016) jika hasil kesenjangan kurang dari -1 berarti kualitas layanan yang diberikan adalah baik dan jika hasil kesenjangan lebih dari -1 berarti kualitas layanan yang diberikan adalah tidak baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil Gap P-I kualitas layanan E-learning Bendahara Pengeluaran adalah baik meskipun ada gap antara kinerja dan harapan peserta.

Berdasarkan hasil analisis Customer Satisfaction Index, seluruh skor CSI pada hasil evaluasi terhadap penyelenggaraan dan evaluasi terhadap pengajar memperoleh skor di atas 81%. Rata-rata hasil skor CSI E-learning Bendahara Pengeluaran pada evaluasi terhadap penyelenggaraan memperoleh nilai 92,28% dan evaluasi terhadap pengajar memperoleh nilai 93,13% sehingga dapat disimpulkan bahwa peserta E-learning Bendahara Pengeluaran menyatakan Sangat Puas. Berdasarkan hasil tingkat kesesuaian (Tki) pada Importance Performance Analysis diketahui bahwa hasil rata-rata skor evaluasi terhadap penyelenggaraan mendapatkan skor 99,36% dan evaluasi terhadap pengajar mendapatkan skor 99,99% mendekati 100%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peserta menyatakan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan dirasakan Sangat Tinggi.

6. Keterbatasan Penelitian dan Pendalaman Fenomena

Hasil analisis kuantitatif atas tingkat kepuasan peserta E-learning menggunakan IPA dengan hasil tingkat kesesuaian yang didukung CSI dengan gap analisis menunjukkan bahwa peserta merasakan kepuasan yang Sangat Tinggi dan seluruh atribut pelayanan dinilai Sangat Baik selama pelaksanaan E-learning Bendahara Pengeluaran. Namun berdasarkan hasil analisis dan pengujian data hasil pengisian kuisisioner didapatkan kecenderungan adanya fenomena bias pengisian seperti *Answer option order/primacy Bias* yaitu dimana peserta mengisi jawaban kuisisioner dengan urutan pilihan terbalik, seharusnya mengisi skala likert skor 5 untuk nilai Sangat Baik tapi mengisi nilai skor 1 sehingga kemungkinan berdampak pada hasil uji residual distribusi normal.

Seluruh hasil uji validitas dan reliabilitas kuisisioner menyatakan valid dan reliabel namun uji Kolmogorov-Smirnov pada Angkatan III dan Angkatan IV menyatakan kesimpulan bahwa residual data tidak terdistribusi normal. Pada hasil uji autokorelasi Durbin-Watson Angkatan III juga dinyatakan tidak dapat diambil kesimpulan apakah terjadi autokorelasi atau tidak. Dalam (Basuki & Prawoto, 2022) dikatakan bahwa uji asumsi klasik tidak perlu dilakukan pada analisis regresi linear dengan tujuan untuk menghitung nilai pada variabel tertentu. Terkait penelitian ini

uji asumsi klasik digunakan untuk melihat kualitas data pengisian kuisioner sebagai pendukung analisis.

Penelitian dilanjutkan sesuai tujuan penelitian menggunakan triangulasi hasil IPA, CSI, dan analisis tematik. Pada penggunaan metode IPA analisis data dilanjutkan dengan tujuan melihat atribut mana yang perlu diperbaiki kualitas layananannya. Analisis dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian tanpa mengeliminasi data outlier atau memanipulasi data.

Sejalan dengan penjelasan di atas, untuk melengkapi hasil penelitian dalam rangka penyempurnaan dan perbaikan berkelanjutan pada penyelenggaraan E-learning Bendahara Pengeluaran berikutnya perlu dilakukan pendalaman lebih lanjut terkait fenomena, pengalaman, saran, masukan dan tantangan yang dialami peserta selama menjalani proses e-learning. Pendalaman penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif menggunakan model Miles & Huberman dengan analisis tematik yang diolah dengan aplikasi QSR NVIVO 12 Plus untuk mengatasi persepsi subjektifitas dalam penelitian kualitatif. Proses ini dilakukan pada hasil kuisioner dengan pertanyaan terbuka pada evaluasi terhadap penyelenggaraan, evaluasi terhadap pengajar, evaluasi secara keseluruhan dan evaluasi terhadap video pembelajaran *e-learning*.

7. Hasil Analisis Data Kualitatif dengan Analisis Tematik NVIVO 12 Plus

Analisis kualitatif dilakukan pada data teks hasil pengisian kuisioner pertanyaan terbuka pada evaluasi *E-learning* Bendahara Pengeluaran yang terdiri dari empat macam data yaitu Saran Penyelenggaraan, Saran Pengajar, Saran Video dan Saran Keseluruhan. Keempat data tersebut dimasukkan ke aplikasi NVIVO untuk dilakukan analisis. Dalam proses pemahaman data dan rencana pembuatan koding atas hasil pengisian kuisioner terbuka dilakukan dengan pembuatan *word cloud*. Proses pembuatan *word cloud* dilakukan untuk mendapatkan perkiraan kata kunci dan frasa koding berdasarkan jumlah kemunculan kata yang ada dalam data hasil pengisian kuisioner. Semakin besar ukuran huruf pada frasa yang muncul di *word cloud* maka semakin besar pula frekuensi kemunculannya dalam data hasil pengisian kuisioner. Berikut ini adalah hasil analisis dan visualisasi data frasa koding dalam bentuk visualisasi *word cloud*.



Gambar 3 Importance Performance Analysis *E-learning* Bendahara Angkatan I
Sumber: Data diolah penulis, 2022.

Gambar di atas menunjukkan 50 kata dengan syarat minimal 4 huruf yang paling sering muncul dalam data. Kata-kata yang sering muncul antara lain muka, tatap, pembelajaran, materi, peserta, singkat, pelatihan, zoom, ditambah, pekerjaan, *learning*, *offline*, belajar, diklat, kantor, diperpanjang, sesi, penyampaian, terbatas, tugas, bendahara, cepat, fokus, pengajar.

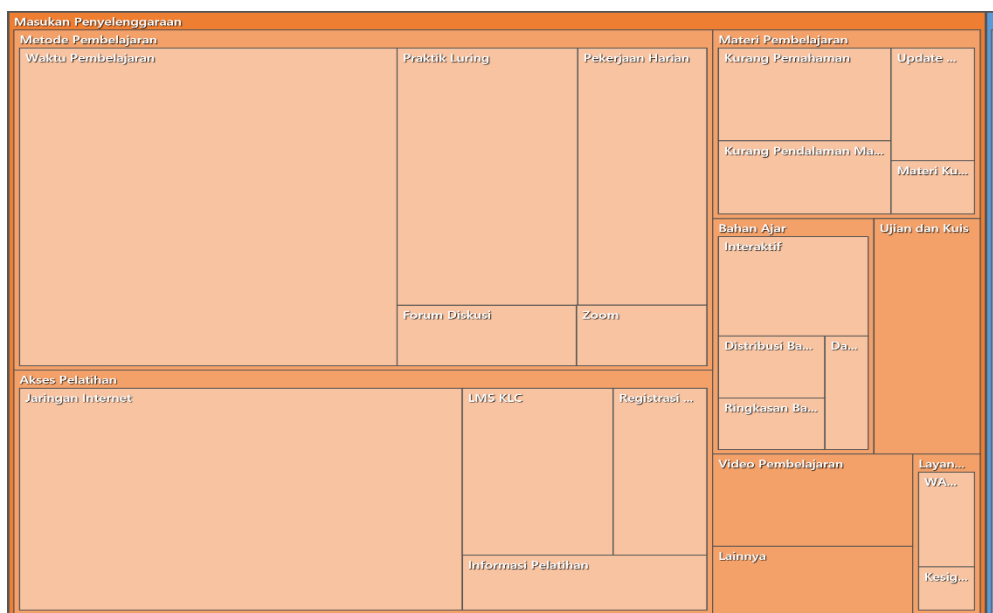
Setelah analisis tematik dengan *word cloud* dilakukan proses koding tematik dengan pembuatan *code* dan *node* pada aplikasi NVIVO 12 Plus. *Code* dibuat berdasarkan pokok permasalahan yang akan ditangkap fenomenanya berdasarkan atribut evaluasi, pemahaman data seperti yang telah dilakukan dengan pembuatan *word cloud* serta gambaran yang terjadi pada penelitian terdahulu. *Code* terdiri dari dua *node* utama (*parent node*) yaitu masukan penyelenggaraan dan masukan pengajar. Hasil pembuatan seluruh *code* (*parent*) dan *node* (*child*) yang merupakan frasa terkait masukan penyelenggaraan dan masukan pengajar dari peserta e-learning yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5
Hasil Koding Tematik dan Jumlah Frekuensi Saran dan Masukan

Nama Node	Jumlah	P	C	CC	%P	%C	%CC
Masukan Penyelenggaraan	861	861			97.84%		
Akses Pelatihan	261		261			29.66%	
Informasi Pelatihan	23			23			2.97%
Jaringan Internet	168			168			21.71%
LMS KLC	43			43			5.56%
Registrasi Semantik	27			27			3.49%
Bahan Ajar	58		58			6.59%	
Daftar Istilah	9			9			1.16%
Distribusi Bahan Ajar	12			12			1.55%
Interaktif	27			27			3.49%
Ringkasan Bahan Ajar	10			10			1.29%
Materi Pembelajaran	77		77			8.75%	
Kurang Pemahaman	29			29			3.75%
Kurang Pendalaman Materi	23			23			2.97%
Materi Kurang Mengena	8			8			1.03%
Update Materi	17			17			2.20%
Metode Pembelajaran	362		362			41.14%	
Forum Diskusi	18			18			2.33%
Pekerjaan Harian	55			55			7.11%
Praktik Luring	77			77			9.95%
Waktu Pembelajaran	199			199			25.71%
Zoom	13			13			1.68%
Panitia	16		16			1.82%	
Kesigapan Panitia	5			5			0.65%
WA Group	11			11			1.42%
Ujian dan Kuis	38		38			4.32%	
Video Pembelajaran	28		28			3.18%	
Lainnya	21		21			2.39%	
Masukan Pengajar	19	19			2.16%		
Penyampaian Materi	19		19			2.16%	
Jumlah Node per Sub Node		880	880	774	100%	100%	100%
Node Parent tanpa Child			0	106			

Sumber: Data diolah penulis, 2022.

Selanjutnya data hasil koding divisualisasikan dalam format *hierarchy chart*. Dalam visualisasi data hasil koding dalam format *hierarchy chart* diketahui bahwa semakin luas area maka semakin besar pula frekuensi saran dan masukan. Seperti yang telah disampaikan dalam tabel sebelumnya dapat kita lihat area terbesar adalah saran dan masukan terkait Waktu Pembelajaran, Jaringan Internet, Praktik Luring, Pekerjaan Harian dan LMS KLC. Hasil koding dengan format *hierarchy chart* dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4 *Hierarchy Chart* hasil koding
Sumber: Data diolah penulis, 2022.

Dalam visualisasi data hasil koding dalam format *hierarchy chart* diketahui bahwa semakin luas area maka semakin besar pula frekuensi saran dan masukan. Seperti yang telah disampaikan dalam tabel sebelumnya dapat kita lihat area terbesar adalah saran dan masukan terkait Waktu Pembelajaran, Jaringan Internet, Praktik Luring, Pekerjaan Harian dan LMS KLC.

Analisis sentimen peserta adalah analisis tematik dengan koding berdasarkan sentimen saran dan masukan peserta yang dibedakan menjadi 4 tingkat yaitu Sangat Negatif (1), Moderat Negatif (2), Moderat Positif (3) dan Sangat Positif (4). Berdasarkan hasil koding sentimen didapatkan jumlah sentimen seperti tersaji dalam tabel berikut ini.

Tabel 6
Hasil Koding Sentimen Peserta

No	Code	Jml	Persentase	Jumlah dan Persentase Sentimen
1.	Sangat Negatif	5	0.22%	48 (2.14%)
2.	Moderat Negatif	43	1.92%	
3.	Moderat Positif	2.151	95.86%	2.196 (97.86%)
4.	Sangat Positif	45	2.01%	
Jumlah		2.244	100.00%	

Sumber: Data diolah penulis, 2022.

Seperti tersaji dalam tabel di atas, dapat diketahui bahwa peserta E-learning Bendahara Pengeluaran menyampaikan respon positif yaitu sebanyak 2.196 respon (97,86%) sedangkan peserta yang menyampaikan respon negatif hanya sebanyak 48 respon (2,14%).

Pembahasan

Sejalan dengan yang disampaikan dalam penelitian terdahulu (Nawawi, 2022) dan (Suharsono & Wibiyakto, 2021) dimana hasil evaluasi Kirkpatrick Level 1 Reaksi menunjukkan hasil sangat baik dan seluruh hasil IPA masuk ke Kuadran I artinya baik dan perlu dipertahankan, namun terdapat masukan yang perlu dipertimbangkan berupa waktu penyelenggaraan, bahan dan soal praktik. Penelitian (Jamaluddin et al., 2020) juga mengatakan bahwa di masa pandemi dengan pembelajaran daring terdapat masalah terkait banyaknya tugas yang harus dikerjakan, masalah IT dan jaringan yang tidak stabil dan waktu pelaksanaan pelatihan. Penggunaan analisis IPA dan CSI seperti pada penelitian (Fahmi & Canta, 2022) dan (Oktarina & Sihotang, 2022) yang didukung dengan analisis tematik (Braun & Clarke, 2019) dapat dilakukan untuk mendapatkan gambaran terkait kepuasan pengguna layanan dan pendalaman tema dan pemaknaan mendalam (Priyatni et al., 2020) terkait data kualitatif saran dan masukan yang berguna bagi proses perbaikan berkelanjutan.

Dalam rangka perbaikan berkelanjutan dan pengukuran tingkat kepuasan peserta E-learning Bendahara Pengeluaran maka dilakukan proses evaluasi e-learning. Hasil evaluasi peserta e-learning terhadap penyelenggaraan diketahui bahwa skor evaluasi 4.62, Gap (0,03), CSI 92,28% dan Tingkat Kesesuaian 99.36% yang artinya persepsi kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan dinilai Sangat Baik dengan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan Sangat Tinggi. Hasil evaluasi peserta e-learning terhadap pengajar diketahui bahwa rata-rata skor evaluasi 4.66, Gap (0,00), CSI 93,13% dan Tingkat Kesesuaian 99.99% yang artinya persepsi kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan dinilai Sangat Baik dengan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan Sangat Tinggi.

Pada hasil analisis tematik pada hasil pengisian kuisioner pertanyaan terbuka atas evaluasi terhadap penyelenggaraan dan evaluasi terhadap peserta diketahui bahwa sebagian besar peserta puas dengan pelaksanaan e-learning seperti yang digambarkan dalam pemberian respon positif peserta atas penyelenggaraan E-learning Bendahara Pengeluaran yaitu sebanyak 2.206 respon (98,31%) sedangkan peserta yang menyampaikan respon negatif hanya sebanyak 38 respon (1,69%). Hal ini sejalan dengan hasil analisis IPA dimana atribut evaluasi yang menjadi indikator kualitas kepuasan layanan seluruhnya berada di Kuadran I artinya dinilai baik dan perlu dipertahankan. Hal ini juga menyatakan hasil uji residual distribusi normal, autokorelasi dan potensi bias kuisioner, tidak mempengaruhi hasil persepsi kepuasan peserta.

Kesimpulan dan Saran

Guna perbaikan berkelanjutan bagi pelaksanaan E-learning Bendahara Pengeluaran selanjutnya terdapat lima saran dan masukan terbanyak berdasarkan hasil koding yaitu saran terkait waktu pembelajaran yang terbatas sebanyak 199 (25,71%), kendala terkait jaringan internet sebanyak 168 (21.7%), saran terkait praktik luring dimana peserta menyarankan untuk kelas luring sebanyak 77 (9,95%), saran terkait masalah gangguan adanya pekerjaan/penugasan harian di tempat kerja selama pelaksanaan e-learning sebanyak 55 (7,11%), dan saran terkait aplikasi LMS yang digunakan sebanyak 43 (5.56%) dari total seluruh saran masukan.

Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan singkat sebagai berikut.

1. Hasil evaluasi terhadap penyelenggaraan E-learning Bendahara Pengeluaran menyatakan tingkat persepsi kepuasan peserta dinilai Sangat Baik dengan tingkat kesesuaian Sangat Tinggi, seluruhnya berada pada Kuadran I artinya baik dan perlu dipertahankan.
2. Hasil evaluasi terhadap pengajar E-learning Bendahara Pengeluaran menyatakan tingkat persepsi kepuasan peserta dinilai Sangat Baik dengan tingkat kesesuaian Sangat Tinggi, seluruhnya berada pada Kuadran I artinya baik dan perlu dipertahankan.
3. Hasil analisis data kualitatif sejalan dengan analisis data kualitatif dimana peserta menilai sangat baik dengan respon sentimen positif.
4. Terdapat saran, masukan dan kendala peserta yaitu waktu pembelajaran yang terbatas, kendala jaringan internet, pelaksanaan pelatihan dengan metode luring, adanya gangguan pekerjaan harian, dan masukan terkait aplikasi pelatihan.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, berikut ini adalah tindak lanjut dan saran yang dapat diberikan sebagai upaya perbaikan berkelanjutan bagi penyelenggara *e-learning*.

1. Perlu ditinjau kembali desain kurikulum E-learning Bendahara Pengeluaran khususnya terkait waktu pembelajaran dan bobot materi. Perlu dipertimbangkan untuk membagi kelompok peserta sesuai dengan kemampuan dasar sebelum mengikuti E-learning Bendahara Pengeluaran misalnya dengan melakukan pretest atau pelatihan pendahuluan sebelum peserta mendaftar E-learning Bendahara Pengeluaran.
2. Perlu dipertimbangkan alokasi waktu pelaksanaan e-learning karena pada kenyataannya peserta tetap melakukan tugas pekerjaan rutin di kantornya masing-masing. Hal ini juga dapat dilakukan untuk meminimalkan kemungkinan adanya gangguan jaringan peserta atau gangguan pada aplikasi yang digunakan selama pelaksanaan e-learning. Jika dimungkinkan dapat dilakukan kelas luring bagi peserta yang berada di daerah dengan zona waktu berbeda dan mengalami keterbatasan jaringan.
3. Dukungan aplikasi yang baik mulai dari persiapan, registrasi peserta, sampai pelaksanaan e-learning.
4. Pentingnya pembentukan forum dan grup diskusi bagi bendahara pengeluaran khususnya sebagai tindak lanjut setelah pelatihan berakhir agar para bendahara dapat mengatasi kondisi dan permasalahan yang terjadi di lapangan.
5. Peserta mengapresiasi pengajar yang mengajar dengan interaktif, berkomunikasi 2 arah, dan diperkaya dengan penggunaan media kuis untuk mengulas materi.

Daftar Pustaka

- Abdullah, M. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Aswaja Pressindo*. Aswaja Pressindo.
- Akhmadi, A. (2020). Evaluasi Pelatihan Jarak Jauh di Masa Pandemi. *Jurnal Diklat Keagamaan*, 14(2), 44–56. <https://bdksurabaya.e-journal.id/bdksurabaya/article/download/151/77>
- Alauddin, N. (2019). Overview of Deming Criteria for Total Quality Management Conceptual Framework Design in Education Services. *Journal of Engineering and Science Research*, 3(5), 12–20. <https://doi.org/10.26666/rmp.jesr.2019.5.3>
- Alkin, M. C., & Vo, A. T. (2018). Evaluation Essentials: From A to Z (second edition). In *Evaluation Essentials: From A to Z*. <https://web-s-ebshost-com.proxy.bib.uottawa.ca/ehost/ebookviewer/ebook?sid=a6784e2d-8fde-49ec-b661-1b41d5c8e436%40redis&vid=0&format=EB>
- Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2018). Evaluasi Program Pendidikan. In *Paramurobi: Jurnal Pendidikan Agama Islam* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.32699/paramurobi.v2i1.817>
- Arthana, I. K. R. et al. (2018). Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Bidang Pendidikan melalui Penerapan Smart School. *Jurnal Widya Laksana*, 7(1), 82. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPKM/issue/view/775>
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Hasil Sensus Penduduk 2020*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html>
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2022). Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis. In Monalisa (Ed.), *Syria Studies* (4th ed.). PT Rajagrafindo Persada.
- Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor Per-5/PP/2017 tentang Pedoman Evaluasi Pembelajaran di Lingkungan Kementerian Keuangan, (2017).
- Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor Per-2/PP/2019 tentang Pedoman E-Learning di Lingkungan Kementerian Keuangan, (2019).
- BPPK. (2022). *Sejarah Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Anggaran dan Perbendaharaan*. <https://bppk.kemenkeu.go.id/pusdiklat-ap>
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Using Thematic Analysis in Psychology. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://uwe-repository.worktribe.com/output/1043060>
- Cahapay, M. B. (2021). Kirkpatrick Model: Its Limitations as Used in Higher Education Evaluation. *International Journal of Assessment Tools in Education*, 8(1), 135–144. <https://doi.org/10.21449/ijate.856143>

- Chung, L. (2019). *The 7 types of sampling and response bias to avoid in customer surveys*. <https://delighted.com/blog/avoid-7-types-sampling-response-survey-bias>
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* (Issue 2017).
- Elis Ratnawulan, & Rusdiana, H. A. (2014). Evaluasi Pembelajaran. *Pustaka Setia*.
- Fahmi, Z., & Canta, D. S. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Non PNS dengan Customer Satisfaction Index Framework*. 2(4), 352–360.
- Febriana, R. (2019). Evaluasi Pembelajaran. In *Bumi Aksara*.
- Hanif, N. A., & Atmojo, M. E. (2022). *Evaluasi Pelatihan Digital Marketing Pemerintah Kabupaten Sleman dalam Pemberdayaan UMKM di Tengah Krisis Pandemi Covid-19*. 05(01), 15–27.
- Heriyanto. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif. *Anuva*, 2(3), 317–324.
- Irianto, J. (2007). Prinsip-prinsip Dasar Manajemen Pelatihan. *Kajian Mandiri Pelatihan Dan Pengembangan SDM*, 1–46. http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_BIASA/195603221982031-DEDU_KURNIADI/ULASAN/Pelatihan_Kajian_Mandiri.pdf
- Ismanto, J. (2020). Manajemen Pemasaran. In *UNPAM PRESS: Tangerang* (Issue 1).
- Jamaluddin, D. et al. (2020). Pembelajaran Daring Masa Pandemi COVID19 pada Calon Guru: Hambatan, Solusi dan Proyeksi. *Digital Library UIN*, 2. <http://digilib.uinsgd.ac.id/30518/>
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 312/KMK.01/2011 tentang Nilai-nilai Kementerian Keuangan, (2011).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, 1 (2021).
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2008). *Evaluation Training Program The Four Level* (Third Edit). Berrett-Koehler Publishers.
- Kurniawan, I., & Oktaviani, W. (2020). Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan Pendamping PKH (Program Keluarga Harapan) Berbasis Blended Learning. *Journal Tata Kelola Pendidikan*, 2(1). <https://ejournal.upi.edu/index.php/jtkp>
- Marina, H., & Santosa, C. (2013). *Penerapan Modified Importance Performance Analysis dalam Peningkatan Mutu Layanan Family Spa X*. 1977, 1–7.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Moen, R., & Norman, C. (2009). Evolution of the PDCA Cycle. *Society*, 1–11.
- Mulyatiningsih, E. (2011). *Riset Terapan Bidang Pendidikan dan Teknik*.
- Nawawi, M. B. (2022). Evaluasi Kirkpatrick Level I Pelatihan Communication Skills Di Balai Diklat Keuangan Malang. *Jurnal Pembelajaran Inovatif*, 5(1), 86–92. <https://doi.org/10.21009/jpi.051.11>
- Nissa, S. F., & Haryanto, A. (2020). Implementasi Pembelajaran Tatap Muka di Masa Pandemi COVID19. *Jurnal Ikatan Alumni PGSD UNARS*, 8(2). <https://unars.ac.id/ojs/index.php/pgsdunars/article/view/840>
- Oktarina, R., & Sihotang, F. P. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, 1 (2003). <https://doi.org/10.24967/ekombis.v2i1.48>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), Communicating Emergency Preparedness 1 (2009). <https://doi.org/10.4324/9780367802820>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2016 tentang Sertifikasi Bendahara pada Satuan Kerja Pengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, (2016).
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), 1 (2020).

- Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 tentang Kementerian Keuangan, (2020).
- Priyastama, R. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS* (Tari, Ed.; 1st ed.). Start Up.
- Priyatni, E. T. et al. (2020). *Pemanfaatan Nvivo dalam Penelitian Kualitatif*. Universitas Negeri Malang.
- Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan. (2022). *Laporan Kinerja Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan Triwulan I Tahun 2022*.
- Pusvyta Sari. (2015). Memotivasi Belajar Dengan Menggunakan E-Learning. *Ummul Quro*, 6(Jurnal Ummul Qura Vol VI, No 2, September 2015), 20–35. <http://ejournal.kopertais4.or.id/index.php/qura/issue/view/531>
- Ramadhon, S. (2019). *Penerapan Model Empat Level Kirkpatrick dalam Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan Aparatur di Pusdiklat Migas*. 6(November), 43–54. <https://www.researchgate.net/publication/337622551>
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU_MEMBANGUN_LOYALITAS_PELANGGAN_OLEH_Dr._KHAMDAN_RIFA'I%2C_SE.%2CM.Si.pdf
- Saleh, A. M. (2020). *Problematika Kebijakan Pendidikan Di Tengah Pandemi Dan Dampaknya Terhadap Proses Pembelajaran Di Indonesia*. <https://osf.io/pg8ef>
- Setiawan M, E. R. (2017). *Analisis Kepuasan Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia menggunakan Metode Performance Analysis (Studi Kasus PT . Kereta Api Indonesia Pada Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta)*.
- Suarga. (2019). Hakikat, Tujuan Dan Fungsi Evaluasi Dalam Pengembangan Pembelajaran. *Inspiratif Pendidikan*, 8(1), 327–338. <https://doi.org/10.24252/ip.v8i1.7844>
- Suartama, I. K. (2014). E-learning: Konsep dan Aplikasinya. In *Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). Alfabeta.
- Suhardi. (2009). *Analisis Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap RSUD Raden Soedjati Kabupaten Grobogan*.
- Suharsono, A., & Wibiyakto, O. (2021). Evaluasi Pelatihan Jarak Jauh Penyuluh Pajak Menggunakan Model Kirkpatrick dan Importance Performance Analysis. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 6(1). <https://doi.org/10.30998/sap.v6i1.9270>
- Sutarto, H. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan* (M. Suryaman, Ed.; Vol. 15, Issue 2). UNY Press.
- Sutiono, & Muldiyanto. (2013). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna E-learning pada Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan Tahun 2013. *Kajian Akademis BPPK*.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (1st ed.). Andi Yogyakarta.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Winarmi, E. W. (2018). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bumi Aksara.
- Yulianti, Y. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Gap Analysis dan IPA pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. *Skripsi*, 2016.
- Yulianto, A. (2020). Mewaspada Response Bias dalam Psikologi. *Buletin KPIN, February*. <https://buletin.kpin.org/index.php/arsip-artikel/536-mewaspada-response-bias-dalam-skala-psikologi>
- Zurayyah, T. A. et al. (2021). *Evaluasi Pelatihan Learning Management System Berbasis Moodle pada Masa Pandemi COVID 19 di Sekolah Vokasi Universitas Pakuan*. 5(2), 585–595. <https://doi.org/10.31764/jmm.v5i2.4101>