

ANALISIS KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PADA LPP RRI JAKARTA

Putri Stevani N¹, Fera Nelfianti²

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika
e-mail: 1putristevani190503@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pegawai terhadap program pelatihan dan pengembangan merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas pengelolaan sumber daya manusia, termasuk di Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP RRI) Jakarta yang dituntut memiliki sumber daya manusia adaptif terhadap perkembangan teknologi penyiaran. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pegawai terhadap program pelatihan dan pengembangan, mengidentifikasi atribut dengan *Weighted Score* (WS) tertinggi dan terendah, serta merumuskan rekomendasi perbaikan program. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif non-statistik dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang mempertimbangkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) pada 17 atribut yang mewakili lima indikator, yaitu instruktur, metode pelatihan, materi/kurikulum, fasilitas pelatihan, dan tujuan pelatihan. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner Skala Likert 5 poin kepada 57 responden dari populasi 130 pegawai, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 10%, setelah instrumen dinyatakan valid ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel } 0,260$) dan reliabel ($\text{Cronbach's Alpha} > 0,60$). Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 77,06%, termasuk kategori "Puas" (66%-80,99%), yang berarti pegawai LPP RRI Jakarta secara umum puas terhadap program pelatihan dan pengembangan meskipun belum mencapai kategori "Sangat Puas" ($\geq 81\%$). Atribut dengan WS tertinggi adalah ketersediaan fasilitas pelatihan ($WS=27,57$), sedangkan WS terendah adalah ketepatan informasi jadwal pelatihan ($WS=21,09$). Rekomendasi yang diajukan meliputi perbaikan sistem informasi jadwal pelatihan, penguatan program pengembangan berkelanjutan pasca-pelatihan, peningkatan kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan melalui pelibatan atasan langsung, peningkatan kompetensi instruktur, serta mempertahankan keunggulan fasilitas pelatihan yang telah dinilai baik oleh pegawai.

Kata Kunci: Kepuasan Pegawai, Pelatihan dan Pengembangan, Customer Satisfaction Index (CSI), LPP RRI Jakarta

Abstract

Employee satisfaction with training and development programs is an important factor supporting the effectiveness of human resource management, including at the Public Broadcasting Institute of Radio of the Republic of Indonesia (LPP RRI) Jakarta, which is required to

Article history

Received: Oktober 2026
Reviewed: Oktober 2026
Published: Oktober 2026
Plagiarism checker no
234.8576

Copyright : Author
Publish by : Musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

maintain human resources that can adapt to advances in broadcasting technology. This study aims to analyze the level of employee satisfaction with training and development programs, identify attributes with the highest and lowest Weighted Score (WS), and formulate recommendations for program improvement. The research applies a descriptive, non-statistical quantitative approach using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, which considers both the importance and satisfaction levels of 17 attributes representing five indicators: instructor, training method, material/curriculum, training facilities, and training objectives. Primary data were collected through a 5-point Likert questionnaire distributed to 57 respondents drawn from a population of 130 employees, determined using the Slovin formula with a 10% margin of error, after the instrument was declared valid ($r \text{ count} > r \text{ table } 0.260$) and reliable (Cronbach's Alpha > 0.60). The results show a CSI score of 77.06%, categorized as "Satisfied" (66%-80.99%), indicating that LPP RRI Jakarta employees are generally satisfied with the training and development program, although it has not yet reached the "Very Satisfied" category ($\geq 81\%$). The attribute with the highest WS is the availability of training facilities (WS=27.57), while the lowest WS belongs to the accuracy of training schedule information (WS=21.09). Recommendations include improving the training schedule information system, strengthening post-training continuous development programs, increasing the suitability of training materials with job needs by involving direct supervisors, improving instructor competence, and maintaining the training facilities that have already been rated well by employees.

Keywords: Employee Satisfaction, Training and Development, Customer Satisfaction Index (CSI), LPP RRI Jakarta

I. PENDAHULUAN

Komponen penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan manajemen sumber daya manusia di sebuah organisasi adalah kepuasan pegawai terhadap pelatihan dan pengembangan. Tingkat kepuasan karyawan berdampak pada partisipasi, motivasi, dan efektivitas inisiatif pelatihan yang dijalankan oleh organisasi. Selain meningkatkan kompetensi karyawan, pelatihan dan pengembangan yang terlaksana dengan baik juga meningkatkan loyalitas karyawan terhadap organisasi dan menumbuhkan rasa memiliki. Sebaliknya, keterlibatan karyawan dapat menurun dan kepuasan terhadap program dapat terganggu apabila inisiatif

pelatihan gagal memenuhi kebutuhan karyawan.

Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP RRI) Jakarta, yang diakui sebagai entitas penyiaran publik terkemuka dalam lanskap media Indonesia, menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja secara keseluruhan dari tenaga kerjanya. Sebagai institusi penyiaran publik yang beroperasi berdasarkan payung hukum Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran, LPP RRI Jakarta harus memiliki personel yang terampil dan berkualitas serta mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi dan media penyiaran. Untuk mengoptimalkan kualitas sumber daya

manusia, LPP RRI Jakarta menyelenggarakan serangkaian program pelatihan bagi karyawan yang bertujuan meningkatkan keterampilan kerja sehingga dapat berkontribusi pada kualitas layanan dan kinerja keseluruhan lembaga.

Penelitian terdahulu mengenai pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di LPP RRI Gunungsitoli menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan memberikan dampak positif dan signifikan secara statistik terhadap kinerja karyawan, berkontribusi 43,3% terhadap varians yang diamati (Tanjung et al., 2024). Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai dan belum membahas tingkat kepuasan pegawai terhadap pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan secara spesifik. Di sisi lain, penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan melalui metode Customer Satisfaction Index (CSI) terbukti mampu memberikan gambaran tingkat kepuasan responden secara kuantitatif dan mendalam melalui perbandingan tingkat kepentingan dan kepuasan pada tiap atribut yang dievaluasi, sekaligus mengidentifikasi atribut pelayanan yang masih memerlukan perbaikan prioritas (P. Sari & Zamzani, 2025).

Dari sebagian besar penelitian mengenai pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang lebih berfokus pada pengaruhnya terhadap kinerja, produktivitas, dan kompetensi pegawai, penelitian yang secara khusus mengukur tingkat kepuasan pegawai terhadap program pelatihan dan pengembangan masih relatif terbatas, terutama pada instansi sektor publik. Penelitian mengenai kepuasan pegawai terhadap program pelatihan dan pengembangan pada lingkungan LPP RRI Jakarta juga masih jarang ditemukan, dan penelitian sebelumnya umumnya

menggunakan metode analisis statistik konvensional yang lebih menitikberatkan pada hubungan antarvariabel sehingga belum mampu menyajikan gambaran utuh mengenai tingkat kepuasan pegawai ditinjau dari sisi kepentingan dan kinerja pada masing-masing atribut pelatihan. Kesenjangan inilah yang mendasari penggunaan metode CSI pada penelitian ini, karena metode tersebut mampu mengukur tingkat kepuasan pegawai secara kuantitatif, sistematis, dan komprehensif melalui pembobotan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan pegawai terhadap setiap atribut program pelatihan dan pengembangan.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana tingkat kepuasan pegawai terhadap program pelatihan dan pengembangan karyawan di LPP RRI Jakarta berdasarkan hasil analisis CSI; (2) atribut apa saja yang memiliki nilai Weighted Score (WS) tertinggi dan terendah; dan (3) bagaimana rekomendasi perbaikan program pelatihan dan pengembangan karyawan berdasarkan hasil analisis CSI. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis tingkat kepuasan pegawai terhadap program pelatihan dan pengembangan karyawan di LPP RRI Jakarta menggunakan metode CSI, (2) mengenali atribut-atribut yang memberikan pengaruh paling signifikan terhadap tingkat kepuasan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang dirasakan, dan (3) mengembangkan rekomendasi perbaikan program pelatihan dan pengembangan karyawan di LPP RRI Jakarta berdasarkan hasil analisis CSI. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan literatur Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya mengenai analisis kepuasan pegawai terkait pelatihan, serta kontribusi praktis berupa bahan evaluasi

bagi manajemen LPP RRI Jakarta dalam meningkatkan kualitas program pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkelanjutan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kepuasan Kerja Pegawai

Kepuasan kerja adalah kondisi emosional positif yang dirasakan pegawai terhadap pekerjaannya berdasarkan penilaian terhadap kompensasi, hubungan dengan atasan, dan peluang berkembang; semakin selaras hasil kerja dengan ekspektasi, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan (Nahdiah et al., 2024). Kepuasan kerja mencerminkan bagaimana seseorang menilai pekerjaannya secara keseluruhan dan setiap aspeknya (Toyibah et al., 2024), dan dipengaruhi oleh kondisi fisik tempat kerja serta tuntutan kerja yang diterima pegawai (Saputra, 2022). Faktor-faktor yang memengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerja pegawai antara lain upah, sifat pekerjaan, kenaikan jabatan, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja (Valentina et al., 2024).

Indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan dalam (D. A. Sari, 2021) meliputi: menikmati pekerjaan, yaitu pegawai memiliki pemahaman kuat mengenai tindakan yang harus dilakukan; mencintai pekerjaan, yaitu tugas dirasakan selaras dengan minat dan kemampuan; semangat kerja positif, yaitu dorongan dari dalam diri untuk mencapai target kerja; disiplin kerja, yaitu konsistensi dalam mematuhi peraturan; serta kinerja kerja, yaitu hasil yang diraih dalam menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien.

2. Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan (training) merupakan proses untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian pegawai dalam menjalankan tugas

yang diberikan sekaligus menaikkan mutu pegawai dalam melaksanakan tugas tersebut (Wijaya, 2023), yang dilakukan melalui proses belajar terstruktur guna mengatasi atau mengantisipasi kelemahan pegawai agar mampu bekerja secara profesional (Pradana, 2025). Pengembangan merupakan proses peningkatan kompetensi pegawai yang bertujuan mempersiapkan pegawai menghadapi tanggung jawab kerja dan kebutuhan organisasi di masa mendatang, mulai dari memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang sesuai kebutuhan jabatan hingga meningkatkan kinerja individu secara menyeluruh (Asrini. Nani, Saraswati, N. L. P. A. T., Ayundha, N. D., & Veranita, 2024).

Tujuan pelatihan dan pengembangan mencakup: meningkatkan produktivitas kerja melalui penguatan keterampilan teknis; meningkatkan mutu pekerjaan agar pegawai memahami standar kerja yang diharapkan; meningkatkan ketepatan perencanaan sumber daya manusia; meningkatkan semangat kerja melalui iklim organisasi yang peduli terhadap pengembangan karyawan; serta menjaga kesehatan dan keselamatan kerja (Yunizha, 2022).

Indikator pelatihan menurut Gary Dessler dalam (Zulfikar et al., 2024) mencakup lima aspek, yaitu instruktur yang memiliki kualifikasi dan sikap profesional; peserta pelatihan yang melalui proses seleksi dan memiliki motivasi mengikuti pelatihan; metode pelatihan yang selaras dengan materi dan kemampuan peserta; materi/kurikulum yang disesuaikan dengan tujuan pengembangan sumber daya manusia; serta tujuan pelatihan yang jelas dan terukur. Adapun indikator pengembangan menurut Burlian dalam (Salju, 2023) meliputi peningkatan kemampuan fisik maupun mental karyawan, kepuasan kerja sebagai cerminan terpenuhinya harapan karyawan, serta sikap

dan perilaku karyawan yang didasari nilai-nilai kompetitif untuk mencapai kesuksesan karier.

3. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode pengukuran tingkat kepuasan seseorang secara keseluruhan berdasarkan atribut-atribut yang telah ditetapkan, dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kepuasan (satisfaction) pada tiap atribut, sehingga dapat menggambarkan tingkat kepuasan secara menyeluruh dan memberikan gambaran yang lengkap (Haeradi et al., 2022). Selain menghasilkan angka indeks kepuasan secara umum, metode CSI juga mampu memberikan gambaran atribut mana yang telah memenuhi harapan dan atribut mana yang masih perlu ditingkatkan.

Tahapan perhitungan CSI (Tandilino et al., 2023) meliputi lima langkah. Pertama, Mean Importance Score (MIS) yaitu nilai rata-rata tingkat kepentingan tiap atribut dari seluruh responden. Kedua, Mean Satisfaction Score (MSS) yaitu nilai rata-rata tingkat kepuasan atau kenyataan yang dirasakan responden. Ketiga, Weight Factor (WF) yaitu persentase perbandingan nilai MIS suatu atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Keempat, Weight Score (WS) yang diperoleh dari perkalian WF dengan MSS, merepresentasikan kontribusi tiap atribut terhadap kepuasan keseluruhan. Kelima, nilai CSI yang diperoleh dari penjumlahan seluruh WS dibagi skala tertinggi (Highest Scale) dikalikan 100%, yang selanjutnya diinterpretasikan menggunakan kriteria pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Nilai CSI	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas

No	Nilai CSI	Keterangan
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber: (Setiawan et al., 2022)

4. Penelitian yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode CSI menunjukkan variasi hasil sesuai objek penelitiannya, antara lain: kepuasan pelanggan usaha kuliner sebesar 82,4% kategori “Sangat Puas” (Priya et al., 2024); kepuasan nasabah perusahaan asuransi sebesar 77,04% kategori “Puas” (Satria et al., 2023); kepuasan pelanggan restoran cepat saji sebesar 54,19% kategori “Cukup Puas” (Apipah et al., 2024); kepuasan pasien klinik pratama pasca-pelatihan pegawai sebesar 93,23% kategori “Sangat Puas” (Lubis et al., 2023); serta kepuasan anggota koperasi karyawan sebesar 65,54% kategori “Cukup Puas” (Sucipto, 2021). Perbandingan tersebut menegaskan bahwa nilai CSI sangat dipengaruhi oleh konteks objek dan atribut yang diukur, sehingga penelitian pada konteks kepuasan pegawai terhadap pelatihan di instansi penyiaran publik seperti LPP RRI Jakarta memberikan kontribusi empiris yang relatif baru.

5. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini diawali dari identifikasi kebutuhan evaluasi program pelatihan dan pengembangan di LPP RRI Jakarta. Atribut-atribut program pelatihan dinilai oleh pegawai dari dua sisi, yaitu tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kepuasan (satisfaction). Kedua penilaian tersebut menjadi input dalam perhitungan CSI melalui tahapan MIS, MSS, WF, dan WS, yang menghasilkan nilai indeks kepuasan secara menyeluruh. Nilai CSI kemudian

diinterpretasikan berdasarkan kriteria pada Tabel 1, dan hasilnya digunakan sebagai dasar perumusan rekomendasi perbaikan program pelatihan dan pengembangan di LPP RRI Jakarta.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif non-statistik yang ditandai dengan proses pengumpulan, analisis, dan penyajian hasil temuan yang secara dominan mengandalkan data berupa angka, namun tidak menggunakan teknik statistik inferensial seperti uji hipotesis. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dipilih sebagai alat analisis utama karena mampu menghasilkan nilai indeks kepuasan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan dua dimensi sekaligus, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari tiap atribut yang dievaluasi.

1. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai LPP RRI Jakarta yang pernah mengikuti program pelatihan dan pengembangan yang diselenggarakan oleh lembaga, baik berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), yaitu 53 orang PNS dan 77 orang PPPK sehingga total populasi berjumlah 130 orang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%:

$$n = N / (1 + N.e^2) = 130 / (1 + 130 \times 0,1^2) = 130 / 2,3 = 56,52 \approx 57 \text{ responden}$$

Kuesioner disebarkan kepada 57 responden yang telah memenuhi kriteria, dengan pengumpulan data dilakukan pada tanggal 29 Mei hingga 16 Juni 2026.

2. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan Skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju) yang mengukur dua dimensi pada setiap dari 17 butir pernyataan, yaitu tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kenyataan). Ke-17 atribut tersebut disusun berdasarkan lima indikator pelatihan menurut Gary Dessler, yaitu instruktur (1 butir), metode pelatihan (3 butir), materi/kurikulum (3 butir), fasilitas pelatihan (3 butir), dan tujuan pelatihan (7 butir), yang juga merepresentasikan indikator pengembangan menurut Burlian.

3. Uji Instrumen

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel pada taraf signifikansi 5% ($N=57$, $df=55$), diperoleh r tabel sebesar 0,260. Hasil pengujian menunjukkan seluruh 17 butir pernyataan, baik pada dimensi tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan, dinyatakan valid karena nilai r hitung berkisar antara 0,430 hingga 0,882, lebih besar daripada r tabel. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria dinyatakan reliabel apabila nilai $\geq 0,60$, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Dimensi	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tingkat Kepentingan	0,963	Reliabel
Tingkat Kepuasan	0,943	Reliabel

Sumber: Data diolah (2026)

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tahapan CSI berikut:

$MIS = \sum y_i / n$, dan $MSS = \sum x_i / n$, yaitu rata-rata skor kepentingan dan kepuasan tiap atribut.

$WF = (MIS_i / \sum MIS_i) \times 100\%$, yaitu bobot relatif kepentingan tiap atribut terhadap total kepentingan seluruh atribut.

$WS = WFi \times MSS$, yaitu skor tertimbang yang menggambarkan kontribusi tiap atribut terhadap kepuasan keseluruhan.

$CSI = (\sum WSi / HS) \times 100\%$, dengan HS adalah skala tertinggi yang digunakan (5), untuk memperoleh indeks kepuasan menyeluruh yang selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan kriteria pada Tabel 1.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik 57 responden penelitian disajikan pada Tabel 3. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (56%), berada pada rentang usia produktif 25-55 tahun (94,8%), dan telah bekerja lebih dari satu tahun (96%), sehingga responden dinilai memiliki pengalaman kerja yang memadai untuk memberikan penilaian objektif terhadap pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Kategori	n	Persentase
Laki-laki	32	56%
Perempuan	25	44%
Usia 25-55 tahun	54	94,8%
Usia di luar rentang tsb.	3	5,2%
Lama kerja > 1 tahun	55	96%
Lama kerja < 1 tahun	2	4%

Sumber: Data diolah (2026)

2. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index

Hasil rekapitulasi kuesioner menunjukkan grand mean tingkat kepentingan sebesar 4,12 dan grand mean tingkat kepuasan sebesar 3,85, yang mengindikasikan adanya selisih antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pegawai. Nilai Mean Importance Score (MIS) tertinggi terdapat pada atribut kesesuaian program pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan dan ketersediaan fasilitas pelatihan yang memadai (masing-masing 4,44), sedangkan Mean Satisfaction Score (MSS) tertinggi terdapat pada atribut ketersediaan fasilitas pelatihan (4,35). Rekapitulasi nilai MIS, MSS, WF, dan WS untuk seluruh 17 atribut disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Nilai MIS, MSS, WF, dan WS

No	MIS	MSS	WF(%)	WS
1	4,02	3,70	5,74	21,23
2	4,02	3,86	5,74	22,14
3	4,07	3,79	5,81	22,02
4	4,09	3,61	5,84	21,09
5	4,44	3,95	6,34	25,01
6	4,12	3,63	5,89	21,37
7	4,07	3,75	5,81	21,81
8	4,39	4,09	6,26	25,59
9	4,44	4,35	6,34	27,57
10	4,30	3,88	6,14	23,79
11	4,04	3,84	5,76	22,13
12	4,00	3,72	5,71	21,24
13	4,14	3,95	5,91	23,33
14	4,04	3,84	5,76	22,13
15	4,04	3,84	5,76	22,13
16	3,93	3,84	5,61	21,55
17	3,93	3,77	5,61	21,16

Sumber: Data diolah (2026).

Total nilai Weighted Score (WS) dari 17 atribut adalah 385,29, sehingga nilai CSI diperoleh sebagai berikut:

$$CSI = (385,29 / 5) \times 100\% = 77,06\%$$

Nilai tersebut berada pada rentang 66%-80,99% sehingga termasuk kategori “Puas” menurut Tabel 1, artinya secara umum pegawai LPP RRI Jakarta sudah merasa puas terhadap pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan, meskipun belum mencapai kategori “Sangat Puas”. Dibandingkan dengan penelitian relevan sebelumnya, nilai CSI penelitian ini (77,06%) berada pada rentang yang sebanding dengan hasil pada perusahaan asuransi sebesar 77,04% (Satria et al., 2023), namun lebih rendah daripada kepuasan pelanggan usaha kuliner sebesar 82,4% (Priya et al., 2024) dan kepuasan pasca-pelatihan pegawai klinik sebesar 93,23% (Lubis et al., 2023), serta lebih tinggi daripada kepuasan anggota koperasi karyawan sebesar 65,54% (Sucipto, 2021).

3. Atribut dengan Weighted Score Tertinggi dan Terendah

Atribut ketersediaan fasilitas pelatihan (AC, kursi, peralatan) memperoleh Weighted Score tertinggi (27,57), yang mencerminkan bahwa pegawai memberikan penilaian kepuasan tinggi (MSS=4,35) sekaligus menganggap atribut tersebut sangat penting (MIS=4,44). Kondisi ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas fisik pelatihan di LPP RRI Jakarta sudah berjalan baik dan memenuhi harapan pegawai. Atribut dengan WS tertinggi berikutnya adalah kenyamanan tempat/ruang pelatihan (WS=25,59) dan kesesuaian program pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan (WS=25,01), yang menunjukkan bahwa aspek kenyamanan fasilitas dan relevansi program menjadi kekuatan utama program pelatihan LPP RRI Jakarta.

Sebaliknya, atribut ketepatan informasi jadwal pelaksanaan pelatihan memperoleh WS terendah (21,09) karena nilai kepuasannya (MSS=3,61) merupakan yang paling rendah di antara seluruh atribut, meskipun tingkat kepentingannya tergolong sedang (MIS=4,09). Hal ini mengindikasikan bahwa aspek komunikasi dan ketepatan penyampaian informasi jadwal pelatihan masih belum memenuhi harapan pegawai secara optimal. Atribut dengan WS terendah kedua adalah tindak lanjut hasil pelatihan melalui program pengembangan berkelanjutan (WS=21,16), yang menunjukkan bahwa aspek keberlanjutan pengembangan pasca-pelatihan juga masih memerlukan perhatian lebih dari manajemen.

4. Rekomendasi Perbaikan

1. Perbaikan sistem informasi jadwal pelatihan, misalnya melalui surat resmi, grup komunikasi digital, atau sistem informasi kepegawaian internal, disampaikan minimal dua minggu sebelum pelaksanaan pelatihan agar pegawai memiliki waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri.
2. Perancangan program pengembangan berkelanjutan pasca-pelatihan, misalnya melalui mentoring, coaching, atau diskusi kelompok berkala, disertai mekanisme evaluasi terstruktur untuk memantau implementasi hasil pelatihan pada pekerjaan sehari-hari.
3. Peningkatan relevansi materi pelatihan dengan tugas sehari-hari melalui analisis kebutuhan pelatihan (Training Needs Analysis) yang dilakukan secara rutin, dengan melibatkan atasan langsung dalam proses perencanaan materi.
4. Peningkatan kualitas dan kompetensi instruktur melalui seleksi yang lebih ketat

serta pembekalan metodologi pengajaran sebelum pelaksanaan pelatihan.

5. Mempertahankan dan terus meningkatkan standar fasilitas pelatihan yang sudah dinilai baik, misalnya melalui pemeliharaan rutin peralatan dan pembaruan sarana pembelajaran secara berkala.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh nilai CSI sebesar 77,06% yang berada pada kategori “Puas”, sehingga secara umum pegawai LPP RRI Jakarta merasa puas terhadap pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan, meskipun belum mencapai kategori “Sangat Puas” ($\geq 81\%$). Atribut dengan Weighted Score tertinggi adalah ketersediaan fasilitas pelatihan ($WS=27,57$), yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik pelatihan menjadi kekuatan utama program pelatihan LPP RRI Jakarta, sedangkan atribut dengan Weighted Score terendah adalah ketepatan informasi jadwal pelatihan ($WS=21,09$), yang mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek komunikasi dan penyampaian informasi jadwal.

Rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh manajemen LPP RRI Jakarta meliputi perbaikan sistem informasi jadwal pelatihan agar lebih terstruktur dan tepat waktu, penguatan program pengembangan berkelanjutan pasca-pelatihan melalui mentoring dan evaluasi implementasi, peningkatan kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan melalui pelibatan atasan langsung, peningkatan kompetensi instruktur melalui seleksi dan pembekalan metodologi pengajaran, serta mempertahankan keunggulan fasilitas pelatihan yang telah dinilai baik oleh pegawai.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan sampel yang hanya berasal dari satu unit kerja LPP RRI Jakarta serta pendekatan CSI yang belum dilengkapi dengan pemetaan prioritas perbaikan secara kuadran. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melengkapi metode CSI dengan analisis Importance Performance Analysis (IPA) atau Quality Function Deployment (QFD) guna memetakan prioritas perbaikan program pelatihan secara lebih rinci, serta memperluas cakupan sampel pada lembaga penyiaran publik di daerah lain untuk memperkuat generalisasi hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Apipah, R., Khoirunnida, & Hidayat, S. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Labbaik Chicken Menggunakan CSI (Customer Satisfaction Index). *Jurnal Mahasiswa*, 6(1), 14-22. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v6i1.815>
- Asrini. Nani, Saraswati, N. L. P. A. T., Ayundha, N. D., & Veranita, M. (2024). *Identifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia*. 46-59.
- Haeradi, A. R., Hermawansyah, A., & Wahyuni, N. (2022). Analisis Aplikasi MFIN terhadap Kepuasan Karyawan PT. Mandala Multifinance, Tbk dengan Framework Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(1), 87-102.
- Lubis, Y. A., Haroen, Z. A., & Wijayaningsih, R. (2023). PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK PRATAMA HANURO. *JURNAL ECONOMINA*, 2(11), 3381-3391. <https://doi.org/10.55681/economina.v2>

- Nahdiah, F. A., Syafrudin, O., & Akbar, I. (2024). Analisis Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Z & J Bakery Kuningan. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 7(1), 14-19.
- Pradana, R. A. (2025). *PENGARUH PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN TERHADAP KETERAMPILAN DAN KESEJAHTERAAN TKI DI LUAR NEGERI*.
- Priya, M., Alfatih, N., & Widyaningsih, T. W. (2024). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- Salju. (2023). *PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT . POS INDONESIA CABANG*. 231-240.
- Saputra, A. A. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Technomedia Journal*, 7(1), 68-77. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i1.1755>
- Sari, D. A. (2021). : *Jurnal Inspirasi Ekonomi Vol. 3 No. 2_Juni ïïï _ ISSN: 2503-3123 (Online) THE EFFECT OF COMPENSATION, MOTIVATION ON PERFORMANCE WITH JOB SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE*. 3(2), 1-15.
- Sari, P., & Zamzani, M. I. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di Mall X dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus: PT. XYZ). *JUTIN: Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(1), 922-929. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i1.40266>
- Satria, T. F., Asri, V. I., & Sokhibi, A. (2023). Analisis Kepuasan Nasabah pada Perusahaan Asuransi untuk Meningkatkan Loyalitas Menggunakan Metode SERVQUAL, CSI, dan QFD (Studi Kasus: KPM Pruforce One Juwana). *Jurnal SIMETRIS*, 14(1), 1-12.
- Sucipto, R. H. (2021). *Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan dan Tingkat Kepentingan untuk Peningkatan Kinerja Koperasi Karyawan Republika*. Universitas Bina Sarana Informatika.
- Tandilino, E. V., Widada, D., & Sitania, F. D. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI). *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*, 7(2), 266-275. <https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
- Tanjung, A. N., Waruwu, E., Waruwu, S., & Zega, Y. (2024). *Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Penyiaran Publik (LPP) Radio Republik Indonesia (RRI) Gunungsitoli*. 3(5), 1014-1021.
- Toyibah, Mulyani, & Komalasari, S. (2024). Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Kalimas Kharisma. *Jurnal Al Husna*, 5(1), 16-27. <https://doi.org/10.18592/jah.v5i1.6745>
- Valentina, V., Pardede, Y., & Siahaan, D. (2024). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada CV Satu Atap Communication Medan*. 4, 487-497. <https://doi.org/10.59525/aij.v4i2.477>
- Wijaya, S. (2023). *Pentingnya pelatihan dan pengembangan dalam menciptakan kinerja karyawan di era digital*. 13(01), 106-118.

ISSN : 3025-9495

Yunizha, V. (2022). *Kenali Tujuan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di Perusahaan*. Ruangkerja.

Zulfikar, A., Rosmita, R., & Syahlani, A. (2024). Pengaruh Pelatihan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Salmanda Jaya Utama. *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(4), 144-156. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v2i4.1088>