



---

## Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Asrama Peserta Pelatihan, Pendidikan dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4–1294 Tahun 2024

Eni Kurniati<sup>1</sup>, Ilham Purnomo<sup>2</sup>, Prijambodo<sup>3</sup>

PPSDM Regional Yogyakarta, Indonesia

Email: [enikurniati.st@gmail.com](mailto:enikurniati.st@gmail.com)

\*Correspondence: Eni Kurniati

---

### Article Info:

Submitted:

05-05-2025

Final Revised:

19-05-2025

Accepted:

21-05-2025

Published:

25-05-2025

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan asrama bagi peserta pelatihan, pendidikan, dan pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Unit Pelaksana Teknis (UPT) BPSDM Kementerian Dalam Negeri. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peningkatan kualitas layanan berbasis kebutuhan pengguna guna mendukung efektivitas program pelatihan ASN. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) yang diolah menggunakan perangkat lunak AMOS terhadap 412 responden. Variabel yang dianalisis meliputi fasilitas kamar mandi, dapur umum, ruang tidur-belajar, ruang rekreasi, layanan pendukung, jenis kelamin, latar belakang etnis teman sekamar, dan biaya sewa. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan fasilitas kamar mandi sebagai faktor yang paling dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap aspek fasilitas dasar dan kondisi lingkungan sosial dalam asrama sangat penting dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan peserta pelatihan. Implikasi dari penelitian ini relevan terhadap implementasi Kepmendagri No. 000.2.4–1294 Tahun 2024, khususnya dalam perumusan kebijakan peningkatan layanan asrama berbasis data dan kebutuhan nyata pengguna.

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna; Layanan Asrama; ASN; SEM; BPSDM

### ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence user satisfaction with dormitory services provided to civil servant trainees participating in education, training, and competency development programs at the Technical Implementation Unit (UPT) of BPSDM, Ministry of Home Affairs. The background of this study is the urgent need to improve service quality based on user needs to support effective civil servant training. A quantitative approach was applied using the Structural Equation Modeling (SEM) method, analyzed through AMOS software with a sample of 412 respondents. The variables examined include bathroom facilities, communal kitchens, sleeping-study areas, recreational spaces, support services, gender, roommates' ethnic background, and rental costs. The results reveal that all variables significantly affect user satisfaction, with bathroom facilities being the most influential factor. These findings underscore the importance of improving basic facilities and social conditions in dormitories to enhance the comfort and satisfaction of training participants. The implications of this research are highly relevant to the implementation of Minister of Home Affairs Decree No. 000.2.4–1294 of 2024, particularly in formulating data-driven policies for dormitory service improvement.

***Keywords:*** *User Satisfaction; Dormitory Services; Civil Servants; SEM; BPSDM*

---

## **PENDAHULUAN**

Fasilitas asrama merupakan bagian integral dalam mendukung pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Asrama bukan hanya tempat tinggal sementara, tetapi juga berfungsi sebagai ruang yang menunjang proses pembelajaran, istirahat yang optimal, serta interaksi sosial yang sehat antar peserta pelatihan (Diningrat Khan & Wulandari, 2017; Gusanto & Winata, 2020). Dalam rangka pengembangan kompetensi ASN, keberadaan fasilitas asrama yang layak menjadi prasyarat penting untuk menjamin terciptanya lingkungan belajar yang produktif dan berdaya guna (Mustamin, 2023; Rizki Hidayatullah et al., 2021).

Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor pemerintahan, Kepmendagri Nomor 000.2.4 – 1294 Tahun 2024 hadir sebagai upaya memperkuat penyediaan dan pemanfaatan fasilitas pelatihan, termasuk asrama, di lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Regulasi ini menekankan pentingnya penyediaan fasilitas yang memadai dan dikelola secara profesional oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kemendagri. Dalam konteks ini, kualitas layanan asrama menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keberhasilan program pelatihan ASN.

Namun, sejumlah permasalahan masih ditemukan dalam implementasi kebijakan tersebut, terutama terkait kepuasan pengguna asrama pelatihan. Beberapa studi menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti kebersihan, kenyamanan kamar, akses internet, fasilitas umum, serta interaksi sosial turut memengaruhi pengalaman tinggal penghuni (Ayuba et al., 2018; Kadir et al., 2021; Malaysia et al., 2016; Najib, 2011; PRISER, 2016). Ketika ekspektasi peserta terhadap fasilitas yang disediakan tidak terpenuhi, hal ini berpotensi menurunkan motivasi belajar dan efektivitas program pelatihan secara keseluruhan (Kotler & Keller, 2016; Suprayitno et al., 2024; Wijaya et al., 2023).

Berbeda dengan pengguna asrama pada umumnya, peserta pelatihan ASN memiliki kebutuhan yang lebih spesifik. Durasi tinggal yang terbatas namun intensif, latar belakang demografis yang beragam, serta beban pelatihan yang cukup tinggi menjadikan kualitas asrama sebagai faktor krusial dalam mendukung produktivitas peserta. Selain itu, dinamika interaksi antar penghuni dari berbagai daerah dan unit kerja menuntut pengelolaan fasilitas yang mampu menciptakan kenyamanan dan rasa aman secara psikososial (Najib, 2011).

Kepmendagri 000.2.4 – 1294 Tahun 2024 sejatinya menjadi titik tolak dalam menstandarkan dan meningkatkan kualitas fasilitas pelatihan, termasuk asrama. Namun, tanpa adanya data empirik yang kuat mengenai tingkat kepuasan pengguna, kebijakan ini berisiko tidak tepat sasaran. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian evaluatif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan asrama pelatihan ASN.

Penelitian oleh Najib (2011) mengkaji kepuasan penghuni terhadap fasilitas perumahan mahasiswa dengan fokus pada elemen fisik seperti fasilitas kamar, pencahayaan, dan kenyamanan ruang. Penelitian ini menekankan pentingnya kualitas fasilitas sebagai determinan utama kepuasan, namun konteks yang digunakan terbatas pada hunian mahasiswa universitas. Sementara itu, studi oleh Kaya & Erkip (2001) menyoroti bagaimana persepsi terhadap ukuran kamar dan kepadatan penghuni memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan penghuni asrama, namun tidak memperhatikan aspek demografis atau latar belakang pengguna yang heterogen. Kedua penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang kepuasan pengguna fasilitas hunian, namun belum secara spesifik membahas kebutuhan penghuni asrama dalam konteks pelatihan ASN yang memiliki karakteristik berbeda, seperti durasi tinggal yang pendek namun intensif, latar belakang sosial yang beragam, dan tekanan pembelajaran yang tinggi.

## **Eni Kurniati, Ilham Purnomo, Prijambodo**

Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Asrama Peserta Pelatihan, Pendidikan dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4–1294 Tahun 2024

---

Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan secara khusus menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan asrama bagi peserta pelatihan ASN di lingkungan UPT BPSDM Kemendagri. Dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) terhadap 412 responden, penelitian ini mengevaluasi pengaruh fasilitas kamar mandi, dapur umum, ruang tidur-belajar, ruang rekreasi, layanan pendukung, jenis kelamin, keberagaman etnis teman sekamar, dan biaya sewa terhadap kepuasan pengguna. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi pendekatan kuantitatif berbasis data aktual pengguna asrama pelatihan ASN, serta relevansinya dalam mendukung implementasi Kepmendagri No. 000.2.4–1294 Tahun 2024 secara lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi berbasis data guna mendukung implementasi yang efektif dari kebijakan pengelolaan fasilitas asrama di lingkungan BPSDM Kemendagri. Dengan memahami harapan dan persepsi pengguna, diharapkan kebijakan terkait pengelolaan fasilitas dapat disempurnakan secara berkelanjutan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan strategis pembangunan SDM aparatur negara

### **METODE**

Untuk mendukung formulasi kebijakan berbasis data dalam implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4 – 1294 Tahun 2024, kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan asrama pelatihan ASN di lingkungan Unit Pelaksana Teknis (UPT) BPSDM Kementerian Dalam Negeri.

#### **1. Pendekatan dan Rancangan**

Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif analitik kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) yang diolah menggunakan perangkat lunak AMOS. SEM dipilih karena mampu mengukur dan menganalisis hubungan kompleks antara variabel-variabel bebas (fasilitas dan demografi) dan variabel terikat (kepuasan pengguna).

#### **2. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pelatihan dan pendidikan ASN yang tinggal di asrama milik UPT BPSDM Kemendagri. Penarikan sampel dilakukan secara **purposive**, dengan jumlah responden sebanyak 412 orang, yang tersebar di lima lokasi UPT.

#### **3. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert 1–5 yang mengukur persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap:

- Fasilitas ruang belajar–tidur
- Kamar mandi
- Dapur umum
- Ruang rekreasi
- Layanan pendukung (akses internet, keamanan, listrik, air, kebersihan)
- Faktor demografis (jenis kelamin dan keberagaman etnis teman sekamar)
- Biaya sewa asrama

#### **4. Proses Analisis**

Analisis dilakukan melalui beberapa tahap:

- Analisis Deskriptif untuk memahami profil dan persepsi umum responden.
- Uji Validitas dan Reliabilitas instrumen melalui Confirmatory Factor Analysis (CFA).
- Uji Hipotesis untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna menggunakan pendekatan SEM.

## Eni Kurniati, Ilham Purnomo, Prijambodo

Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Asrama Peserta Pelatihan, Pendidikan dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4–1294 Tahun 2024

### 5. Output Kajian

Hasil analisis menghasilkan pemetaan variabel-variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan asrama, yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan alternatif kebijakan dan rekomendasi strategis dalam rangka optimalisasi implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4 – 1294 Tahun 2024.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Profil 412 responden disajikan dalam tabel 1. Responden berasal dari lebih dari 30 daerah, yang menjadi bukti keberagaman penggunaan layanan asrama Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan BPSDM Kemendagri. Jumlah responden laki-laki sebanyak 270 responden (65,5%). Persentase responden paling sedikit adalah jenis kelamin perempuan 142 responden. Alasan persentase responden terbanyak laki-laki karena di masyarakat, masih ada stereotip bahwa pria lebih cocok untuk posisi atau bidang tertentu yang memerlukan kompetensi teknis atau kepemimpinan. Yang mengejutkan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan Pascasarjana (S2/S3), dengan persentase sebesar 50,5%.

Mayoritas responden berada pada rentang usia 40-50 tahun, yang mencakup 47.1% dari total responden. Kelompok usia ini mendominasi karena umumnya Kelompok usia 40–50 tahun umumnya berada pada posisi manajerial atau kepemimpinan dalam organisasi atau instansi. Posisi ini memerlukan peningkatan kompetensi secara berkelanjutan untuk memenuhi ekspektasi kerja, terutama dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, pengambilan keputusan strategis, dan inovasi.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Individu	Frekuensi	Persentase %
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	270	65.5
Perempuan	142	34.5
<b>Usia</b>		
< 30 tahun	58	14.1
30 - 40 tahun	97	23.5
40 - 50 tahun	194	47.1
> 50 tahun	63	15.3
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SMA/ sederajat	47	11.4
Diploma	16	3.9
Sarjana (S1)	141	34.2
Pascasarjana (S2/S3)	208	50.5
<b>Lama Tinggal di Asrama</b>		
< 5 hari	38	9.2
5 - 30 hari	315	76.5
> 30 hari	59	14.3
<b>Jenis Kamar</b>		
Kamar individu	6	1.5
Kamar berdua	366	88.8
Kamar bertiga atau lebih	40	9.7
<b>Frekuensi Penggunaan Fasilitas Asrama</b>		
Sangat sering	112	27.2
Sering	217	52.7
Kadang-kadang	65	15.8
Jarang	18	4.4
<b>Lokasi mengikuti pengembangan kompetensi</b>		
BPSDM Kemendagri	19	4.6

## Eni Kurniati, Ilham Purnomo, Prijambodo

Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Asrama Peserta Pelatihan, Pendidikan dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4-1294 Tahun 2024

Karakteristik Individu	Frekuensi	Persentase %
PPSDM Regional Yogyakarta	111	26.9
PPSDM Regional Bukittinggi	130	31.5
PPSDM Regional Makassar	86	20.8
PPSDM Regional Bandung	35	8.5
Balai Pol PP Kemang Bogor	39	9.4

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

### Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif variabel dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai data yang dikumpulkan dari responden. Variabel-variabel yang dianalisis mencakup aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu variabel bebas (*independent variables*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas meliputi: fasilitas ruang belajar – tidur (X1), fasilitas kamar mandi (X2), fasilitas dapur umum (X3), fasilitas ruang rekreasi (X4), fasilitas layanan pendukung (X5), jenis kelamin (X6), campuran etnis teman sekamar (X7), dan sewa (X8). Sementara itu, variabel terikat (Y) adalah kepuasan pengguna layanan gedung asrama secara keseluruhan.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna layanan gedung asrama secara keseluruhan. Kepuasan ini diukur melalui persepsi responden terhadap kualitas fasilitas dan layanan yang disediakan.

### Uji Kualitas Instrumen dan Data

Uji kualitas instrumen dan data dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel. Proses ini melibatkan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian ini (kuesioner), yang merupakan prasyarat penting dalam penelitian kuantitatif, dilakukan dengan metode pendekatan faktor analisis konfirmatori yang terdapat dalam *Structural Equation Modeling* (SEM) bagian pengukuran model (*measurement model*) (Ariyani & Sugiyanto, 2020; Asbari & Prasetya, 2021; Gst Ayu Wirati Adriati et al., 2023).

#### a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana item dalam instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan alat CFA (*Confirmatory Factor Analysis*) yang merupakan bagian dari AMOS. Indikator dari variabel valid jika nilai estimate  $>0,50$ , tetapi jika hasilnya  $< 0,50$  maka hasilnya tidak valid. Berikut ini hasil dari pengujian validitas menggunakan AMOS yang tersaji pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Loading Faktor	Batas	Ket
Fasilitas Ruang Belajar Ruang Tidur	X11	0.837	$> 0.5$	Valid
	X12	0.834		Valid
	X13	0.835		Valid
	X14	0.787		Valid
	X15	0.804		Valid
Kamar Mandi	X21	0.908	$> 0.5$	Valid
	X22	0.888		Valid
	X23	0.815		Valid
	X24	0.918		Valid
	X25	0.913		Valid
Dapur Umum	X31	0.831	$> 0.5$	Valid
	X32	0.844		Valid
	X33	0.782		Valid
	X34	0.760		Valid
	X35	0.809		Valid

**Eni Kurniati, Ilham Purnomo, Prijambodo**

Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Asrama Peserta Pelatihan, Pendidikan dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4-1294 Tahun 2024

Variabel	Indikator	Loading Faktor	Batas	Ket
Ruang Rekreasi	X41	0.816	> 0.5	Valid
	X42	0.808		Valid
	X43	0.811		Valid
	X44	0.763		Valid
	X45	0.781		Valid
Layanan Pendukung	X51	0.790	> 0.5	Valid
	X52	0.743		Valid
	X53	0.841		Valid
	X54	0.826		Valid
	X55	0.736		Valid
Jenis Kelamin	X61	0.800	> 0.5	Valid
	X62	0.723		Valid
	X63	0.684		Valid
	X64	0.724		Valid
	X65	0.689		Valid
Campuran Etnis Teman Sekamar	X71	0.703	> 0.5	Valid
	X72	0.745		Valid
	X73	0.720		Valid
	X74	0.736		Valid
	X75	0.747		Valid
Biaya Sewa	X81	0.759	> 0.5	Valid
	X82	0.745		Valid
	X83	0.725		Valid
	X84	0.679		Valid
	X85	0.760		Valid
Kepuasan Pengguna	Y1	0.892	> 0.5	Valid
	Y2	0.852		Valid
	Y3	0.899		Valid
	Y4	0.821		Valid
	Y5	0.863		Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan tabel hasil uji validitas dengan 412 responden dan 45 butir pertanyaan menunjukkan bahwa semua pertanyaan memiliki nilai loading factor >0,50. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini valid untuk mengukur variabel-variabel yang dianalisis, seperti fasilitas ruang belajar-tidur, fasilitas kamar mandi, fasilitas dapur umum, fasilitas ruang rekreasi, fasilitas layanan pendukung, jenis kelamin, campuran etnis teman sekamar, sewa, dan kepuasan pengguna layanan gedung asrama secara keseluruhan.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas menunjukan keandalan suatu alat ukur. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan CR (*Construct Reliability*), dimana memiliki kriteria jika nilai CR > 0,7 dan nilai VE (*Variance Extracted*) memiliki kriteria nilai VE > 0,5 maka variabel dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	CR	Batas	VE	Batas	Ket
Fasilitas Ruang Belajar Ruang Tidur	0.911	> 0.7	0.672	> 0.5	Reliabel
Kamar Mandi	0.950		0.791		Reliabel
Dapur Umum	0.902		0.649		Reliabel
Ruang Rekreasi	0.896		0.634		Reliabel
Layanan Pendukung	0.891		0.621		Reliabel
Jenis Kelamin	0.847		0.526		Reliabel

**Eni Kurniati, Ilham Purnomo, Prijambodo**

Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Asrama Peserta Pelatihan, Pendidikan dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4–1294 Tahun 2024

Campuran Etnis Teman Sekamar	0.851	0.533	Reliabel
Biaya Sewa	0.854	0.539	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.937	0.750	Reliabel

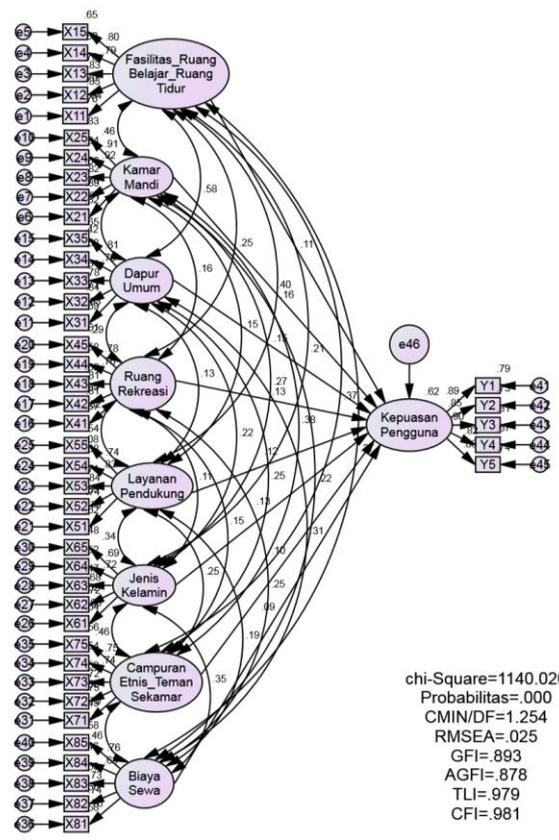
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025.

Hasil pengujian dikatakan reliabel jika memiliki nilai *construct reliability* > 0,7 dan *variance extracted* > 0,5. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa nilai C.R dan VE pada 9 variabel penelitian yang nilai masing-masing variabel lebih besar dari 0,7 dan lebih besar dari 0,5. Nilai tertinggi ditemukan pada variabel Kamar mandi dengan *construct reliability* 0.950, sedangkan nilai terendah masih dalam kategori reliabel pada variabel campuran etnis teman sekamar dengan *construct reliability* sebesar 0.851. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik.

Bagian ini menjelaskan hasil uji yang dilakukan dalam penelitian dengan mengacu pada pendekatan analisis jalur (*path analysis*). Proses pengujian melibatkan beberapa langkah, termasuk pembahasan model berdasarkan teori, penyusunan diagram alur, konversi diagram alur ke dalam persamaan struktural, serta input matriks dan estimasi model.

Sesuai dengan model yang dikembangkan pada penelitian ini, alat analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM), yang dioperasikan menggunakan aplikasi AMOS. SEM dipilih karena kemampuannya untuk menganalisis hubungan kausal secara simultan antara variabel laten, baik secara langsung maupun tidak langsung.

a. Visualisasi Model SEM: Pengaruh Faktor-Faktor Lingkungan Asrama terhadap Kepuasan Pengguna



**Gambar 1. Persamaan Struktural**

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

## Eni Kurniati, Ilham Purnomo, Prijambodo

Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Asrama Peserta Pelatihan, Pendidikan dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4–1294 Tahun 2024

Gambar 1 menampilkan model struktural hasil estimasi dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM), yang menguji hubungan antara delapan variabel independen terhadap Kepuasan Pengguna Asrama ASN. Variabel-variabel tersebut mencakup: Fasilitas Ruang Belajar–Tidur, Kamar Mandi, Dapur Umum, Ruang Rekreasi, Layanan Pendukung, Jenis Kelamin, Campuran Etnis Teman Sekamar, dan Biaya Sewa.

Seluruh hipotesis penelitian (H1–H8) menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai  $p < 0.05$ . Kamar mandi merupakan faktor dengan pengaruh terbesar (estimate = 0.391), diikuti oleh dapur umum, layanan pendukung, dan variabel sosial seperti jenis kelamin serta keberagaman etnis teman sekamar. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik dan sosial secara bersamaan berkontribusi penting terhadap persepsi kepuasan.

Model ini memiliki tingkat *goodness-of-fit* yang sangat baik, ditunjukkan oleh:

- Chi-Square = 1140.020 ( $p = .000$ )
- CMIN/DF = 1.254
- RMSEA = 0.025
- GFI = 0.893
- AGFI = 0.878
- TLI = 0.979
- CFI = 0.981

Temuan ini memberikan dasar empirik yang kuat bagi implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4–1294 Tahun 2024 tentang penyediaan dan pengelolaan fasilitas asrama bagi ASN. Regulasi tersebut menekankan pentingnya prinsip kenyamanan, keamanan, dan keberagaman dalam pengelolaan hunian ASN. Oleh karena itu, kebijakan asrama idealnya tidak hanya berfokus pada ketersediaan fasilitas fisik, namun juga memperhatikan dimensi sosial dan budaya para penghuninya.

### b. Hasil Analisis SEM terhadap Kepuasan Pengguna Asrama

Hasil analisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan pengguna layanan asrama pada peserta pelatihan, pendidikan, dan pengembangan kompetensi ASN. Adapun nilai koefisien pengaruh masing-masing variabel disajikan pada Tabel 4 berikut:

**Tabel 4. Hasil Pengujian**

Variabel Bebas	Kode	Koefisien Pengaruh
Fasilitas Ruang Belajar-Ruang Tidur → Kepuasan Pelanggan	X1	0.135
Kamar Mandi → Kepuasan Pelanggan	X2	0.391
Dapur Umum → Kepuasan Pelanggan	X3	0.212
Ruang Rekreasi → Kepuasan Pelanggan	X4	0.177
Layanan Pendukung → Kepuasan Pelanggan	X5	0.192
Jenis Kelamin → Kepuasan Pelanggan	X6	0.232
Campuran Etnis Teman Sekamar → Kepuasan Pelanggan	X7	0.200
Biaya Sewa → Kepuasan Pelanggan	X8	0.167

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Hasil pengujian ini menegaskan bahwa seluruh variabel yang diuji memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan asrama. Temuan ini mendukung urgensi kebijakan dalam Kepmendagri No. 000.2.4–1294 Tahun 2024, khususnya terkait peningkatan kualitas sarana prasarana dan tata kelola layanan asrama yang berorientasi pada pengguna.

**Pertama**, variabel *Kamar Mandi* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna (Estimate = 0.391;  $p < 0.001$ ). Ini menunjukkan bahwa aspek sanitasi menjadi prioritas utama dalam persepsi kualitas hunian sementara bagi ASN. Fasilitas kamar mandi yang bersih, layak, dan tersedia secara memadai berkontribusi langsung terhadap kenyamanan tinggal selama pelatihan.

## Eni Kurniati, Ilham Purnomo, Prijambodo

Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Asrama Peserta Pelatihan, Pendidikan dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4–1294 Tahun 2024

---

**Kedua**, variabel *Dapur Umum* (Estimate = 0.212;  $p = 0.002$ ) dan *Ruang Rekreasi* (Estimate = 0.177;  $p < 0.001$ ) juga menunjukkan kontribusi signifikan. Hal ini menegaskan bahwa kebutuhan sosial dan kemandirian penghuni (seperti memasak mandiri dan bersosialisasi) merupakan bagian penting dari pengalaman bermukim yang berkualitas di asrama.

**Ketiga**, *Fasilitas Ruang Belajar dan Tidur* (Estimate = 0.135;  $p = 0.035$ ) memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan, meskipun relatif lebih rendah dibandingkan variabel lain. Ini menunjukkan bahwa kenyamanan ruang istirahat dan belajar masih perlu diperhatikan dalam aspek desain interior, ketersediaan perabot, serta pencahayaan dan kebisingan.

**Keempat**, temuan yang menarik datang dari variabel demografis dan sosial. *Jenis Kelamin* (Estimate = 0.232;  $p = 0.004$ ) dan *Campuran Etnis Teman Sekamar* (Estimate = 0.200;  $p = 0.039$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kenyamanan dan keamanan asrama juga dipengaruhi oleh kesesuaian sosial dan budaya antar penghuni. Oleh karena itu, kebijakan pengelompokan kamar perlu mempertimbangkan sensitivitas gender dan latar belakang sosial-budaya peserta pelatihan ASN.

**Kelima**, *Layanan Pendukung* (Estimate = 0.192;  $p = 0.003$ ) seperti Wi-Fi, laundry, dan layanan administrasi juga turut membentuk kepuasan. Fasilitas pendukung yang cepat, ramah, dan responsif menjadi faktor yang memperkuat persepsi profesionalisme pengelolaan asrama.

**Terakhir**, *Biaya Sewa* (Estimate = 0.167;  $p = 0.046$ ) memiliki pengaruh signifikan, walaupun paling rendah di antara variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ASN tidak terlalu sensitif terhadap harga, mereka tetap mengharapkan keadilan antara tarif yang dikenakan dan kualitas layanan yang diterima.

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan juga bahwa **fasilitas kamar mandi (X2)** merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan pentingnya penyediaan fasilitas sanitasi yang layak sebagai indikator utama kenyamanan tinggal selama mengikuti pelatihan.

### c. Dimensi Fasilitas Asrama dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna

Fasilitas ruang belajar–tidur, ruang rekreasi, dan layanan pendukung menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan, namun berada di bawah kontribusi fasilitas kamar mandi. Penemuan ini sejalan dengan kajian Najib (2011) dan Kaya & Erkip (2001), yang menekankan bahwa aspek kebersihan dan ketersediaan fasilitas dasar merupakan prediktor utama dari persepsi kenyamanan dalam hunian sementara seperti asrama pelatihan.

Fasilitas pendukung seperti listrik, air bersih, keamanan, serta akses internet juga menunjukkan pengaruh yang tidak dapat diabaikan. Meningkatnya kebutuhan digitalisasi dalam proses pelatihan menjadikan **akses internet** sebagai faktor yang semakin strategis dalam menentukan kepuasan pengguna.

### d. Faktor Demografis dan Dinamika Sosial

Variabel demografis, khususnya **jenis kelamin (X6)** dan **campuran etnis teman sekamar (X7)**, juga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan. Responden perempuan cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap aspek kenyamanan dan keamanan, sebagaimana didukung oleh temuan Nadiri dan Tanova (2010). Sementara itu, keberagaman etnis dalam satu kamar menunjukkan tantangan tersendiri dalam menciptakan lingkungan sosial yang harmonis, namun juga berpotensi mendorong pertukaran sosial positif apabila dikelola dengan pendekatan inklusif.

### e. Implikasi terhadap Implementasi Kepmendagri No. 000.2.4–1294 Tahun 2024

Kepmendagri No. 000.2.4–1294 Tahun 2024 menekankan pentingnya optimalisasi fasilitas pelatihan di lingkungan BPSDM Kemendagri, termasuk penyediaan dan pengelolaan asrama. Hasil penelitian ini memberikan justifikasi empiris bahwa:

1. **Standar fasilitas kamar mandi dan layanan pendukung** perlu menjadi indikator utama dalam pengawasan mutu asrama pelatihan.
-

## Eni Kurniati, Ilham Purnomo, Prijambodo

Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Asrama Peserta Pelatihan, Pendidikan dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4-1294 Tahun 2024

---

2. **Perencanaan pembagian kamar berdasarkan preferensi jenis kelamin dan latar belakang etnis** dapat menjadi strategi mitigasi terhadap ketidakpuasan akibat dinamika sosial yang kurang mendukung.
3. **Kebijakan biaya sewa** harus mempertimbangkan persepsi pengguna terhadap nilai layanan yang diterima.

Temuan ini mendukung kebijakan berbasis bukti (evidence-based policy) dan dapat menjadi acuan untuk pembaruan pedoman teknis pengelolaan fasilitas pelatihan di lingkungan Kemendagri. Dengan demikian, pendekatan berbasis bukti ini mendukung implementasi kebijakan pengelolaan asrama yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kualitas pengalaman pengguna sebagaimana diamanatkan dalam Kepmendagri Nomor 000.2.4-1294 Tahun 2024.

## SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa seluruh elemen fasilitas asrama yang diteliti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, dengan fasilitas kamar mandi sebagai faktor yang paling dominan. Selain itu, variabel demografis seperti jenis kelamin dan keberagaman etnis teman sekamar juga memberikan kontribusi penting terhadap persepsi pengguna terhadap layanan asrama. Temuan ini memberikan kontribusi praktis dalam mendukung implementasi Kepmendagri No. 000.2.4-1294 Tahun 2024 dengan beberapa rekomendasi kebijakan, antara lain: peningkatan standar kualitas fasilitas kamar mandi dan layanan pendukung seperti akses internet, air bersih, dan kebersihan umum; penyusunan sistem penempatan kamar yang mempertimbangkan kenyamanan sosial serta latar belakang demografis penghuni untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan harmonis; serta pengelolaan biaya sewa yang proporsional dengan kualitas layanan agar tercipta persepsi nilai dan keadilan dari pengguna. Dengan penerapan kebijakan berbasis data ini, pemerintah dapat meningkatkan efektivitas layanan asrama dan secara optimal mendukung pengembangan kompetensi ASN.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup analisis dengan menggunakan metode kualitatif seperti wawancara mendalam atau diskusi kelompok terarah (FGD) guna menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman pengguna. Selain itu, studi komparatif antar kementerian atau UPT di wilayah yang berbeda dapat memberikan pemahaman yang lebih luas tentang kualitas layanan asrama dan mendukung pengembangan kebijakan nasional yang lebih kontekstual dan relevan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, R. P. N., & Sugiyanto, E. K. (2020). Pengaruh Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan Dan Komitmen Normatif Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Perusahaan BUMN X di Semarang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 2(2). <https://doi.org/10.31599/jmu.v2i2.772>
- Asbari, M., & Prasetya, A. B. (2021). Managerial Coaching: Rahasia Membangun Kinerja, Komitmen Tim dan Modal Psikologis Guru. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 5(1). <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i1.1248>
- Ayuba, P., Ileanwa Abdul, C., El-Hussa Abdulrahman, M., Philip, A., Christopher Ileanwa, A., & Mukaila El-Hussain, A. (2018). Post-Occupancy Evaluation of Students Hostel Facilities in Federal Universities in North Central, Nigeria. *Architecture Research*, 8(4).
- Diningrat Khan, R., & Wulandari, R. (2017). Studi Komparasi Fasilitas Dan Standar Asrama Di Indonesia: Studi Kasus 5 Universitas. *Idealog: Ide Dan Dialog Desain Indonesia*, 1(2). <https://doi.org/10.25124/idealog.v1i2.852>
- Gst Ayu Wirati Adriati, I., Ayu Oka Martini, I., Sutrisni, E., & Egie Tresna Wismawan, M. (2023). Retensi Karyawan Sebagai Mediasi Pada Pengaruh Manajemen Talenta Terhadap Kinerja Karyawan Dan Komitmen Organisasional. *Jmm Unram - Master Of Management Journal*, 12(1). <https://doi.org/10.29303/jmm.v12i1.748>

## Eni Kurniati, Ilham Purnomo, Prijambodo

Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Asrama Peserta Pelatihan, Pendidikan dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Implementasi Kepmendagri Nomor 000.2.4-1294 Tahun 2024

---

- Gusanto, R., & Winata, S. (2020). Fasilitas Asrama Dan Belajar Mahasiswa Universitas Tarumanagara. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 1(2). <https://doi.org/10.24912/stupa.v1i2.4577>
- Kadir, F., Ogunleye, M. B., & Otunola, A. O. (2021). Post Occupancy Evaluation of Students' Satisfaction with Hostel Facilities in Federal Polytechnic Offa, Kwara State, Nigeria. *Journal of Education, Society and Behavioural Science*. <https://doi.org/10.9734/jesbs/2021/v34i1230385>
- Kaya, N., & Erkip, F. (2001). Satisfaction in a dormitory building. The effects of floor height on the perception of room size and crowding. *Environment and Behavior*, 33(1). <https://doi.org/10.1177/00139160121972855>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Global Edition.
- Malaysia, U. K., Agyekum, K., Ayarkwa, J., & Amoah, P. (2016). Post Occupancy Evaluation Of Postgraduate Students' Hostel Facilities And Services. In *Journal of Building Performance* (Vol. 7).
- Mustamin, M. (2023). Manajemen Talenta dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN): Mengoptimalkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). *JURNAL SIPATOKKONG BPSDM SULSEL*, 4(2). <https://doi.org/10.58643/sipatokkong.v4i2.231>
- Najib. (2011). Measuring Satisfaction with Student Housing Facilities. *American Journal of Engineering and Applied Sciences*, 4(1). <https://doi.org/10.3844/ajeassp.2011.52.60>
- PRISER. (2016). Post Occupancy Evaluation of Students' Hostel Accommodation in Federal University of Technology, Minna. *Journal of Building Performance*, 7(1).
- Rizki Hidayatullah, Etin Indrayani, & Dadang Suwanda. (2021). Strategi Pengembangan Kompetensi Manajerial Aparatur Sipil Negara (ASN) Melalui Pendidikan Dan Pelatihan Di Kabupaten Naganraya Provinsi Aceh. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(1). <https://doi.org/10.54783/jv.v13i1.377>
- Suprayitno, D., Irmadiani, N. D., Munizu, M., Muchayatin, M., Mawarni, I., Saktisyahputra, S., Riyanto, J., Diputra, G. I. S., Musprihadi, R., & Islami, V. (2024). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Strategi*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Wijaya, K., Sudirjo, F., Fauzan, R., Hitopa, A., Soelasih, Y., Sucandrawati, N. L. K. A. S., Manan, M. A., Choerudin, A., & Nawawi, I. (2023). *Manajemen Pemasaran Lanjutan*. Global Eksekutif Teknologi.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).