

# UPAYA PELATIHAN *HOSPITALITY* BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BPSDM) DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PROVINSI RIAU

**Harapan Tua R.F.S<sup>1</sup> Dohan Suhada<sup>2</sup>, Viola Meyna<sup>3</sup>, Romauli Panggabean<sup>4</sup>, Husnul Paridah<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Email: harapan.tua@lecturer.unri.ac.id<sup>1</sup> dohan.suhada0081@student.unri.ac.id<sup>2</sup>,

viola.meyna4744@student.unri.ac.id<sup>3</sup>, romauli.panggabean1780@student.unri.ac.id<sup>4</sup>

Husnul.paridah1770@student.unri.ac.id<sup>5</sup>

## Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan utama dalam mewujudkan birokrasi yang profesional dan berintegritas. Namun, masih ditemui aparatur yang belum menerapkan nilai-nilai pelayanan prima dalam praktik kerja sehari-hari. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Riau dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan *hospitality*. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan laporan dokumen. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan pelaksanaan pelatihan yang meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan *hospitality* tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga membentuk sikap ramah, empatik, dan komunikatif aparatur sehingga tercipta budaya pelayanan yang humanis. Pelatihan *hospitality* yang diselenggarakan oleh BPSDM Provinsi Riau menjadi langkah strategis dalam memperkuat budaya pelayanan prima dan meningkatkan citra positif birokrasi di mata masyarakat.

**Kata Kunci:** BPSDM, Pelatihan, *Hospitality*, Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara.

## Abstract

Quality public service is a primary requirement for realizing a professional and integrity-based bureaucracy. However, some civil servants still fail to implement the values of excellent service in their daily work practices. Based on this situation, this study aims to describe the role of the Riau Province Human Resources Development Agency (BPSDM) in improving the quality of public services through hospitality training. This study employed a qualitative approach, collecting data through interviews, observations, and document reports. The data obtained were analyzed qualitatively to describe the training implementation, including the planning, implementation, and evaluation stages. The results indicate that hospitality training not only improves technical skills but also fosters friendly, empathetic, and communicative attitudes among civil servants, thus creating a humanistic service culture. The hospitality training organized by the Riau Province BPSDM is a strategic step in strengthening the culture of excellent service and enhancing the positive image of the bureaucracy in the eyes of the public.

**Keywords:** BPSDM, Training, Hospitality, Public Service, State Civil Apparatus.

## PENDAHULUAN

BPSDM merupakan organisasi perangkat daerah (OPD) yang berfungsi dalam meningkatkan kualitas SDM dengan melaksanakan suatu pengembangan serta peningkatan terhadap kompetensi para aparatur sipil negara berdasarkan bidang masing-masing, seperti organisasi lembaga kementerian, khususnya di Provinsi Riau. Berdasarkan tugas dan fungsi dari BPSDM tersebut, maka BPSDM berupaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang memberikan pelayanan yang beriman dan berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. BPSDM Provinsi Riau berkomitmen untuk mengembangkan kapasitas Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui pelatihan yang komprehensif dan terfokus pada pelayanan yang berorientasi pada penerima layanan. Pelaksanaan pembangunan manusia seutuhnya, khususnya oleh Badan Sumber Daya Manusia (SDM) Provinsi Riau, dilakukan dengan berbagai program pelatihan, baik pelatihan manajerial, pelatihan sosiokultural, dan pelatihan teknis untuk pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN). Pelatihan digital

*transformation & innovation* menjadi penting dalam menunjang pelaksanaan tugas setiap ASN pada umumnya dan pada BPSDM.

Berdasarkan Pasal 203 Ayat (3) Huruf a Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, bahwa “setiap PNS memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk diikutsertakan dalam pengembangan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan memperhatikan hasil penilaian kinerja dan penilaian kompetensi PNS yang bersangkutan”.

Suatu program pelatihan standar dilakukan secara bertahap, yang meliputi tiga tahapan utama sebagai berikut : 1) Tahap Perencanaan, dimulai dengan analisis kebutuhan pelatihan (AKP) untuk merumuskan kebutuhan yang harus dipenuhi. Selanjutnya dilakukan penyusunan kurikulum dan silabus, penentuan metode pelatihan, pembuatan bahan ajar, penetapan durasi pelatihan, pemilihan pola pelatihan, penetapan tenaga pelatih dan panitia, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung. 2) Tahap Pelaksanaan, mencakup kegiatan persiapan pelatihan, rekrutmen peserta, pembentukan kepanitiaan, penentuan lokasi kegiatan, pelaksanaan sertifikasi, evaluasi selama penyelenggaraan, serta penyusunan laporan hasil pelatihan. 3) Tahap Evaluasi Pasca Pelatihan, dilakukan untuk menilai hasil dan dampak pelatihan, dengan mengukur tingkat efektivitas program serta penerapan pengetahuan dan keterampilan hasil pelatihan dalam lingkungan kerja atau usaha para peserta (alumni).

Dengan landasan tersebut, perlu adanya pengembangan kualitas pelayanan publik yang prima yang tentunya dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara melalui BPSDM Provinsi Riau dalam pelatihan *hospitality* untuk meningkatkan kualitas ASN yang prima dalam melakukan pelayanan publik. Maka, BPSDM melakukan pelatihan *hospitality* yang berorientasi pada pelayanan dari hati, sehingga para ASN Provinsi Riau memiliki kompetensi dan kemampuan dalam melakukan layanan serta menciptakan kualitas pelayanan dengan didukung pemanfaatan fasilitas layanan.

Pemerintah Provinsi Riau telah menunjukkan capaian yang patut diapresiasi dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Hal ini terkonfirmasi melalui penilaian terhadap kepatuhan dalam penyelenggaraan terhadap pelayanan publik di tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia, di mana Provinsi Riau berhasil meraih predikat zona hijau dengan kualitas tinggi dan skor mencatat prestasi gemilang dengan nilai 97,37, menduduki peringkat ke-13 nasional dari 98 kota yang dinilai, menempatkannya dalam jajaran terbaik secara nasional (Ombudsman RI, Desember 2024). Data statistik ini menegaskan bahwa dari sisi kepatuhan terhadap standar prosedural, transparansi, dan ketersediaan sarana-prasarana sistem pelayanan, Provinsi Riau telah memenuhi kriteria yang ditetapkan. Namun, di balik angka kepuasan dan kepatuhan yang tinggi tersebut, tantangan fundamental muncul pada ranah interaksi personal antara ASN dengan masyarakat, yaitu pada aspek *hospitality* atau keramahtamahan, empati, dan komunikasi efektif. Aspek-aspek perilaku ini seringkali luput dari pengukuran kuantitatif standar, namun merupakan inti dari pengalaman masyarakat saat berhadapan langsung dengan birokrasi.

Pelayanan publik merupakan kepentingan dari masyarakat yang tujuannya untuk mencapai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang didapatkan berdasarkan kualitas pada pelayanan yang diberikan bernilai baik, yang ditandai oleh penurunan pada frekuensi keluhan dari masyarakat, dan juga ditandai oleh peningkatan profesionalisme kinerja (*performance*) dari unit pelayanan (elhaitammy, 1990).

Dengan kualitas pelayanan yang sudah cukup baik ini, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar tidak terjadi stagnasi kualitas pelayanan publik dan kompetensi ASN dalam memberikan layanan. Meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik menuntut Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga kompetensi sosial dan emosional dalam melayani masyarakat. Menyadari berbagai persoalan pelayanan publik yang masih terjadi, BPSDM Provinsi Riau sebagai pelaksana program pengembangan sumber daya manusia di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau, menyelenggarakan pelatihan *hospitality* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan (BPSDM Provinsi Riau, 2024).

Pelatihan ini bertujuan untuk memperkuat kompetensi ASN agar mampu memberikan pelayanan yang lebih humanis, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Materi yang diberikan mencakup komunikasi, etika pelayanan, dan keterampilan yang dibutuhkan ASN dalam menjalankan tugasnya.

Lebih dari sekadar pelatihan keterampilan, *hospitality training* merupakan langkah strategis dalam membangun budaya kerja pelayanan prima di lingkungan birokrasi. Kehadiran pelatihan ini

menjadi wujud nyata komitmen BPSDM Provinsi Riau untuk menciptakan aparatur yang kompeten sekaligus memiliki karakter pelayanan yang unggul. Dengan pelatihan semacam ini, diharapkan Provinsi Riau dapat menjadi salah satu pionir dalam pelayanan publik yang berkualitas di Indonesia (BPSDM Provinsi Riau, 2024).

Permasalahan dan tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik di Provinsi Riau, meskipun telah mendapatkan pengakuan positif secara sistematis, masih menunjukkan defisit pada dimensi *hospitality* di berbagai unit layanan garis depan. Sebagai contoh, di rumah sakit daerah, keluhan masyarakat seringkali bukan terkait dengan kualitas medis, melainkan terkait sikap petugas administrasi atau perawat yang kurang empatik, komunikasi yang terkesan buru-buru atau tidak jelas, serta ketidakmampuan petugas dalam mengelola emosi atau keluhan pasien dan keluarga (Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau, 2023). Hal serupa terjadi di kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta juga di Mal Pelayanan Publik (MPP), di mana tuntutan efisiensi seringkali bertabrakan dengan kualitas interaksi. Masyarakat mengeluhkan petugas yang terkesan kaku, kurang informatif, atau bahkan menunjukkan ekspresi yang kurang ramah, sehingga membuat proses yang seharusnya mudah menjadi terasa sulit dan tidak nyaman. Bahkan di layanan edukatif seperti perpustakaan umum, kualitas pelayanan yang memadai memerlukan kemampuan ASN untuk menciptakan lingkungan yang ramah, membantu pengguna mencari informasi, dan memberikan respons yang mendorong minat baca, yang mana seringkali terkendala oleh keterbatasan *soft skill* dalam berinteraksi sosial (Studi Lapangan Layanan Publik Riau, 2024). Keseluruhan Fenomena ini mengindikasikan adanya perbedaan kualitatif antara apa yang diharapkan (standar pelayanan) dengan kenyataan yang dirasakan (pengalaman masyarakat) yang perlu diteliti secara mendalam.

Kesenjangan ini membawa kita pada urgensi BPSDM Provinsi Riau. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab mengembangkan kompetensi ASN, BPSDM memiliki mandat untuk menyelenggarakan pelatihan *hospitality*. Urgensi pelatihan ini terletak pada fokusnya untuk membentuk budaya layanan prima, mengubah pola pikir (*mindset*), dan perilaku ASN dari mentalitas penguasa menjadi pelayan. Pelatihan ini adalah investasi strategis untuk menyelesaikan masalah yang berakar pada perilaku, etika, dan komunikasi, yang tidak dapat diatasi hanya dengan pelatihan teknis. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menjadi krusial untuk menelaah bagaimana pelatihan ini diimplementasikan, apa makna *hospitality* bagi ASN dan BPSDM, serta faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan transformasi perilaku pasca pelatihan.

Dalam konteks akademik, studi-studi yang relevan telah banyak mengkaji dampak pelatihan terhadap kinerja, dengan mayoritas menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan sebab-akibat (Misalnya, Penelitian Kuantitatif Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai, 2022). Penelitian spesifik mengenai *hospitality* juga melimpah, namun cenderung berfokus pada sektor swasta seperti perhotelan, yang memiliki tujuan organisasi dan motivasi pegawai (seperti kompensasi, tipping, dan keuntungan bisnis) yang sangat berbeda dengan ASN di sektor publik (Jurnal Pariwisata dan Hospitality, 2023).

Keterbatasan utama dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan adalah sifatnya yang dangkal dalam memahami proses dan makna. Studi kuantitatif hanya mampu menjawab seberapa besar pengaruhnya, bukan bagaimana proses perubahan perilaku terjadi, mengapa pelatihan tersebut berhasil atau gagal, dan apa makna pengalaman pelatihan tersebut bagi peserta ASN serta bagaimana persepsi masyarakat sebagai penerima layanan pasca pelatihan. Mereka gagal menangkap kekayaan data kontekstual dan kompleksitas interaksi sosial yang melingkupi implementasi kebijakan *hospitality* di lingkungan birokrasi.

## METODE

Dalam penelitian yang akan dilakukan, metode yang digunakan ialah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk melengkapi dan memperbaiki keterbatasan tersebut. Kontribusi baru yang ditawarkan penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk memahami secara mendalam atau interpretatif.

1. Mekanisme implementasi: Mendeskripsikan secara holistik bagaimana pelatihan *hospitality* BPSDM diimplementasikan, tantangan internalnya (kurikulum, instruktur, motivasi peserta), serta konteks birokrasi yang mempengaruhinya.

2. Makna perilaku: Menggali makna dari *hospitality* dan pelayanan prima dari perspektif ASN (pelaku) dan masyarakat (penerima), serta bagaimana ASN menginterpretasikan tuntutan untuk ramah dalam kerangka kerja birokrasi yang kaku.
3. Proses transformasi: Menjelaskan mengapa (faktor pendukung dan penghambat) terjadi perubahan atau ketiadaan perubahan perilaku pasca pelatihan di unit layanan nyata.

Melalui penggalian data mendalam berupa wawancara, observasi, dan analisis dokumen, penelitian ini akan menyajikan temuan yang kaya konteks dan berlandaskan pada pengalaman subjektif, yang sangat penting bagi pengembangan ilmu manajemen publik. Kontribusi ini akan menjadi dasar kuat bagi BPSDM Provinsi Riau untuk melakukan penyempurnaan kurikulum dan strategi pelatihan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan, memastikan bahwa peningkatan kinerja pelayanan ASN benar-benar tercermin dalam pelayanan yang humanis dan berempati, sehingga angka kepuasan yang tinggi (96,47) dapat selaras dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat yang mendalam.

Pada metode penelitian ini menetapkan informan yang melaksanakan atau penyelenggara pelatihan *hospitality* ini yaitu bidang sosiokultural BPSDM Provinsi Riau. Dalam penelitian *hospitality* ini menetapkan informan yang berfokus pada penyelenggara pelatihan *hospitality* sebagai upaya BSDM Provinsi Riau dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang prima di Provinsi Riau. Informan ini ialah kepala bidang sosiokultural, pelaksana bidang sosiokultural, dan juga widyaiswara dengan penggalian data yang sudah ditetapkan.

Dalam upaya yang dilakukan oleh BSDM dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pelatihan *hospitality* yang berorientasi pada keramah-tamahan, maka bidang sosiokultural BPSDM Provinsi Riau membuat desain materi yang akan diberikan kepada para peserta *hospitality* (ASN pelaksana pelayanan seperti pegawai rumah sakit, pegawai PTSP, dan pegawai UPT) agar memahami konsep pelayan *hospitality* itu. Desain pelatihan yang disusun oleh BPSDM itu ialah:

Tabel 1: Desain Materi *Hospitality* BPSDM Provinsi Riau

NO	MATERI PELATIHAN	MATERI POKOK	METODE PELATIHAN
1	Pelayanan dari hati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Materi dasar <i>hospitality</i></li> <li>2. Pilar pelayanan yang efektif</li> <li>3. Penerapan pelayanan dari hati</li> </ol>	Materi dan penugasan mandiri
2	Budaya dan komunikasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsep dasar budaya pelayanan</li> <li>2. Undur penting dalam penyelenggaraan pelayanan</li> <li>3. Strategi peningkatan budaya pelayanan ASN</li> </ol>	Materi dan penugasan mandiri
3	Fasilitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsep fasilitas pelayanan</li> <li>2. Penampilan ASN modern</li> <li>3. <i>Scooping emersion</i></li> </ol>	Materi dan penugasan mandiri
4	Penyusunan dan implementasi rencana aksi	Menyusun persentasi dan implementasi rencana aksi	Materi dan praktik <i>hospitality</i>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan *hospitality* merupakan pelatihan yang biasanya dilakukan untuk rumah sakit dalam melakukan pelayanan kepada pasien yang menjunjung tinggi keramahtamahan seseorang kepada pasien yang datang pada rumah sakit tersebut, keramahtamaan ini dinilai dari bagaimana interaksi antara pemberi layanan kepada tamu atau pasien agar pelanggan tidak hanya mendapatkan output saja namun dalam proses pelayanan tersebut para pelanggan mendapat pengalaman yang memuaskan

terhadap layanan yang diberikan sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang prima didalam rumah sakit tersebut. Proses pelayanan yang baik itu menonjolkan bagaimana keakraban pegawai layanan dengan pegawai seperti menonjolkan karakter saling menghargai baik dalam perbuatan dan perkataan kepada pasien, dan menunjukkan komunikasi yang baik dalam memberikan informasi. Maka pelatihan ini perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan oleh ASN juga dapat diimplementasikan di Provinsi Riau khususnya bidang pelayanan.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh informan tersebut, terdapat urgensi mengapa penting pelatihan ini untuk ASN dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah agar terdapat kualitas pelayanan yang tidak hanya berfokus pada output saja seperti jumlah layanan yang diberikan, efisiensi waktu layanan, dan produk layanan yang diberikan, dikarenakan penilaian kualitas layanan Provinsi Riau hingga 97,37 ini hanya penilaian Ombudsman berdasarkan hasil saja, namun dalam proses layanan masih dikatakan stagnan. Maka pelatihan hospitality ditentukan oleh BPSDM Provinsi Riau sebagai alternatif yang terbaik untuk meningkatkan stagnasi layanan yang diberikan pada ASN di Perangkat Daerah di Provinsi Riau.

Proses pelatihan ini dilakukan dimulai dengan beberapa tahapan. Tahapan ini dilakukan dengan melibatkan beberapa bagian dalam BPSDM itu sendiri, yang disusun oleh Kepala bagian BPSDM Provinsi Riau, Bidang Sosiolokultural, Widya Iswara, dan Eksternal yang berkompeten dalam pelatihan ini. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pelatihan ini yaitu :

#### 1. Perencanaan

Dalam melaksanakan pelatihan terdapat 3 kali rapat yang dilakukan oleh Bidang Sosiolokultural yaitu rapat perdana dan pembahasan pelatihan, rapat penyamaan persepsi, dan rapat persiapan pelatihan. Dalam penyusunan pelatihan ini, terdapat hal yang dibahas dalam sebuah perencanaan yaitu:

- a. Silabus, adalah dasar materi kegiatan berisi dokumen yang berisi rencana pembelajaran untuk suatu program pelatihan. Silabus ini mencakup tujuan pelatihan, materi yang akan diajarkan, metode pembelajaran, kegiatan pelatihan, indikator keberhasilan, alokasi waktu, dan sumber belajar yang akan digunakan. Dalam isi silabus terdapat 3 bagian, yaitu materi dasar, materi inti, dan materi penunjang.
- b. Kurikulum, merupakan penjabaran yang lebih kompleks dari silabus yang didalamnya berisikan perencanaan terstruktur yang menguraikan tujuan, materi, metode, dan evaluasi suatu program pelatihan. Kurikulum ini berfungsi sebagai panduan bagi pelatih dalam menyelenggarakan pelatihan dan bagi peserta dalam mencapai tujuan pembelajaran. Kurikulum ini juga menetukan bagaimana pelatihan ini dijabarkan yang sebelumnya di silabus hanya dijelaskan secara garis besar, dan nanti penjabaran berapa jam pelajaran dibagi berapa yang dilakukan secara *synchronous* dan *asynchronous*.
- c. Modul, Pada modul ini berisi penjabaran setiap mata pembelajaran yang akan dibawakan, jadi setiap mata pembelajaran yang ada memiliki satu modul yang digunakan sebagai pedoman materi yang dibawakan. Dengan kata lain modul pelatihan adalah alat yang membantu keterampilan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan pelatihan.
- d. Pedoman, merupakan buku pegangan yang digunakan oleh penyelenggara acara berbentuk buku yang didalamnya berisikan instruksi dan informasi bagaimana proses pelaksanaan kegiatan mulai dari pelaksanaan, pengawasan, hingga evaluasi. Pedoman ini adalah buku arahan pelaksanaan penyelenggaraan pelaksanaan kegiatan mulai dari persiapan, proses hingga menjadi *output* yang diberikan peserta maupun pemateri.

#### 2. Pelaksanaan

Pelaksanaan pelatihan ini dilakukan dengan 29 penyelenggara pelatihan (kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Inti dan Sosiolokultural, THL dan ASN), Pengajar, dan Peserta sebanyak 38 orang. Pelatihan ini dilaksanakan selama 3 hari materi dan 1 hari praktik pelatihan *hospitality* di lapangan dengan total 38 JP (Jam Pelajaran).

Pelatihan dilaksanakan berdasarkan panduan perencanaan yang sudah disusun dalam rapat perencanaan. Pada tahapan ini metode pelatihan yang ditekankan oleh BPSDM Provinsi Riau adalah melakukan praktik kepada pelaksana agar paham bagaimana praktik *hospitality* dapat diimplementasikan di instansi mereka masing-masing. Pelatihan ini menekankan

kepada peserta untuk melihat, mengikuti, dan mempraktikkan pelatihan tersebut. Dalam tugas praktik yang mereka lakukan adalah dengan cara mengimplementasikan pelatihan tersebut di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru dan mereka melakukan praktik materi-materi pelatihan yang sudah mereka dapatkan. Dalam simulasi dan *role-play* dilakukan untuk mempertajam keterampilan praktis mereka sehingga para peserta dapat menjadi pionir dalam pelayanan publik yang berkualitas di Indonesia.

### 3. Evaluasi

Evaluasi pasca pelatihan *hospitality* menjadi tahapan kontrol untuk melihat sejauh mana pelatihan memberikan manfaat dan juga mampu mengimplementasikan kepada instansi mereka masing-masing. Evaluasi ini dilakukan dalam rapat evaluasi, yang mana dalam rapat tersebut pengajar memberikan evaluasi terkait peserta yang kurang maksimal dalam mengikuti pelatihan, seperti peserta yang tidak memberikan respons ketika ditanya oleh pemateri atau master. Dalam evaluasi tersebut memberikan sanksi dan solusi konkret seperti membuat syarat dan ketentuan dalam mengikuti pelatihan dan juga materi yang perlu dimaksimalkan, sehingga peserta memang mendapatkan kesadaran yang baik terkait pelatihan *hospitality*. Dalam rapat juga dibahas bagaimana apa saja yang menjadi poin dalam pelayanan yang prima pada suatu instansi.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa BPSDM Provinsi Riau berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan *hospitality* yang terencana dan terarah. Pelatihan ini tidak hanya menekankan kemampuan teknis, tetapi juga pembentukan karakter ASN yang ramah, empatik, dan komunikatif sehingga mampu memberikan pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Keberhasilan program ini terlihat dari tahapan pelatihan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, yang dilaksanakan secara sistematis untuk memastikan nilai-nilai *hospitality* diterapkan di lingkungan kerja. Dengan demikian, pelatihan *hospitality* yang diselenggarakan oleh BPSDM Provinsi Riau menjadi langkah konkret dalam membentuk budaya pelayanan prima dan meningkatkan citra positif birokrasi di mata masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Susanti, T. (2024). Analisis Peran Pelatihan *Hospitality Behaviour* dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 8(1), 1-15

Pramesti, S., & Wibowo, S. (2022). Pengaruh Pengembangan *Soft Skills* Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 45-56.

Ombudsman Republik Indonesia. (2024, Desember 17). *Riau Raih Predikat Zona Hijau dalam Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik 2024*.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau. (2023). *Laporan Tahunan Hasil Pengawasan dan Analisis Pengaduan Pelayanan Publik di Provinsi Riau Tahun 2023*

Indonesia. (2020). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68. Jakarta: Sekretariat Negara.

Elhaitammy, T. (1990). *Service Excellence: Ujung Tombak Bank Marketing*. Bank dan Marketing Management, November–Desember, 39.

BPSDM Provinsi Riau. (2024, September 25). Pelatihan *hospitality* dan *cyber security* di lingkungan pemerintah provinsi riau untuk tingkatkan kualitas pelayanan ASN

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau. (2024). *Kajian Kebutuhan Pelatihan Berbasis Soft Skill (Hospitality) Bagi ASN Pelayan Publik*.