

TINGKAT KEPUASAN PESERTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN WIDYAISWARA PADA DIKLAT TEKNIS SUBSTANTIF PUBLIKASI ILMIAH BAGI GURU MATA PELAJARAN AGAMA MTs ANGKATAN III

Oleh: Nuraini

Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan
ainikafa11@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kepuasan peserta terhadap kualitas layanan widyaiswara atas dimensi (1) *tangibles* (X_1), (2) *reliability* (X_2), (3) *responsiveness* (X_3), (4) *assurance* (X_4), (5) *empathy* (X_5). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Pengukuran tingkat kepuasan peserta menggunakan kuesioner 5 skala dengan responden berjumlah 30 orang peserta Diklat Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III. Dari kelima dimensi kepuasan peserta diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,05 termasuk kategori memuaskan. Dan tertinggi pada dimensi *empathy* dengan nilai rata-rata 4,09. Analisis kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan kepuasan peserta sudah tercapai, namun hendaknya meningkatkan kelima dimensi hingga mencapai kategori maksimal yaitu sangat memuaskan. Indikator tertinggi yang memberikan kepuasan peserta adalah dimensi *reliability* pada aspek ketepatan metode dan teknik mengajar widyaiswara.

Kata Kunci: kepuasan, kualitas pelayanan, widyaiswara

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the participants' satisfaction with the quality of the services given by the widyaiswara with regard to the dimensions of (1) tangibles (X_1), (2) reliability (X_2), (3) responsiveness (X_3), (4) assurance (X_4), and (5) empathy (X_5). This research is a qualitative-descriptive research with a survey method. The measurement of the level of satisfaction of the participants uses a 5-scale questionnaire with the respondents of 30 participants on the Substantive Education and Training (Diklat) of Scientific Publications for The Teacher of Religious Subject of Islamic Junior High School (MTs) Batch III. From the five dimensions of participants' satisfaction, the average score obtained is 4.05 considered a satisfactory category. And the highest score is on the dimension of empathy with an average score of

4.09. *The analysis of those five dimensions of service quality indicates that the satisfaction of the participants has been achieved but should increase the all five dimensions to achieve the maximum category that is very satisfactory. The highest indicator that gives the participants' satisfaction is the dimension of reliability on the aspects of the accuracy of the method and techniques of teaching of widyaiswara.*

Keywords: *satisfaction, service quality, Widyaiswara*

PENDAHULUAN

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) dapat dikategorikan sebagai layanan jasa. Karena peserta diklat mendapatkan manfaat dari produk yang tidak terlihat. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler (2012) bahwa jasa (*service*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik. Proses belajar mengajar merupakan aktivitas yang berusaha untuk mentransfer ilmu, sikap, dan keterampilan kepada peserta diklat.

Diklat yang di dalamnya ada proses belajar mengajar terdapat interaksi yang aktif antara peserta diklat dengan Widyaiswara. Komunikasi dilakukan dengan model dua arah. Hal ini dimaksudkan agar transfer ilmu, sikap, dan keterampilan dapat lebih optimal. Bila materi yang diajarkan adalah keterampilan,

model komunikasi dua arah ini akan lebih intensif lagi.

Widyaiswara dalam melakukan proses belajar mengajar, maka peserta diklat akan merasakan transfer ilmu, sikap, dan keterampilan. Kondisi ideal seharusnya bahwa peserta diklat mendapatkan ilmu, sikap, dan keterampilan seperti yang telah ditentukan sebelum pelajaran dimulai. Selain itu peserta diklat juga akan mempunyai pengalaman belajar yang menyenangkan selama mengikuti diklat. Perasaan dan persepsi peserta diklat terhadap Widyaiswara selama mengikuti diklat, semuanya terangkum dalam rasa kepuasan peserta diklat. Secara mutlak, ada dua kemungkinan yang dirasakan peserta diklat yaitu rasa puas dan tidak puas.

Besarnya tugas Widyaiswara untuk bisa meningkatkan pelayanan dalam hal ini tingkat kepuasan peserta diklat, Widyaiswara harus mempunyai kompetensi yang dibutuhkan sesuai dengan bidang spesialisasinya. Kompetensi

ini harus ada pada seorang Widyaiswara agar kegiatan diklat bisa berjalan lancar dan menghasilkan keluaran (*output*) diklat yang bermutu. Tuntutan mutu ini sudah menjadi keharusan dan tidak bisa ditawar-tawar lagi.

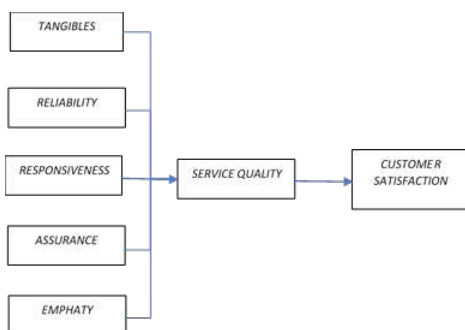
Kepuasan peserta diklat dalam proses pembelajaran diklat sangat bergantung Widyaiswara. Proses pembelajaran yang sesuai dengan harapan peserta diklat merupakan cerminan dari tingkat kompetensi yang dimiliki oleh Widyaiswara itu sendiri. Kompetensi yang dimiliki oleh Widyaiswara akan menunjukkan kualitas yang dimilikinya. Semakin kompeten seorang Widyaiswara, maka mestinya dia juga akan semakin berkualitas dan pada gilirannya akan membuat peserta diklat merasa puas. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Feigenbaum (1986) dalam Nasution (2001) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Dalam hal ini yang dimaksud produk adalah layanan dari Widyaiswara yang merupakan cerminan dari kompetensinya, sedangkan konsumen adalah peserta diklat yang merasakan kinerja dari Widyaiswara berdasarkan kompetensi standar

yang telah dimilikinya.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan/peserta merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang ditunjukkan oleh pelanggan setelah proses pembelian/ konsumsi yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja aktual terhadap suatu produk/jasa dan harapannya. Jadi, lembaga harus mampu menawarkan kualitas dari suatu produk atau jasa dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Peserta pada Diklat merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa/pelayanan. Oleh karena itu, peserta memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan. Saat ini banyak lembaga menaruh perhatian kepada kepuasan peserta. Hal itu disebabkan kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk/jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Perusahaan atau lembaga dituntut untuk jeli mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan pelanggan yang hampir setiap saat berubah, karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada harapan pelanggan, maka sebagai pemasok produk atau jasa perlu

mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Pelaksanaan Diklat yang dilakukan lembaga harus dapat memenuhi harapan pelanggan atau peserta demi menunjang kompetensi lembaga diklat untuk dapat bersaing dalam kualitas pelayanannya terhadap tingkat kepuasan peserta.

Menurut Dean & Bowen, 1994 (Anatan, 2008:69) menyatakan "kualitas pelayanan adalah strategi yang penting dalam agenda manajemen strategi bisnis untuk menarik pelanggan dalam bisnis jasa. Tingginya kualitas pelayanan widyaiswara dapat dilihat atas lima dimensi akan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan peserta sehingga akan mendukung peningkatan kinerja semua staf intitusi dalam peningkatan pelayanan jasa Diklat. Adapun kerangka teori yang dikemukakan oleh Zeithaml and Bitner, 2000 (Putra, 2012:70) adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kerangka teori tersebut menyatakan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan merupakan suatu komponen dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah suatu alat untuk mengukur efektifitas pemasaran jasa seperti diungkapkan oleh Davis dan Heineke, 2003 (Putra, 2012:71). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau peserta untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan lembaga Diklat. Dalam jangka panjang ikatan antara peserta dengan lembaga Diklat akan memungkinkan lembaga Diklat untuk memahami harapan dan kebutuhan dari peserta diklat. Dengan demikian lembaga Diklat seperti Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan dapat meningkatkan kepuasan peserta pada Diklat dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan Diklat terutamanya pada komponen widyaiswara selaku pengajar yang dapat menyenangkan peserta dan meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat peserta kecewa.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner, 2000 (Putra, 2012:71-72) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan pedoman oleh pelanggan atau peserta dalam menilai kualitas pelayanan dengan uraiannya sebagai berikut: (1)

Bukti Fisik atau Bukti Langsung (*tangibles*). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam konteks pelayanan yang diberikan widyaiswara dimensi ini berhubungan dengan penampilan widyaiswara, media pembelajaran yang digunakan widyaiswara, kemampuan widyaiswara dalam memberikan contoh-contoh. 2) Keandalan (*reliability*). Suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan peserta yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk peserta dan tanpa kesalahan. Jadi, kemampuan yang diberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan peserta yang datang ke pusdiklat. Dimensi ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan widyaiswara seperti penguasaan materi, ketepatan menggunakan metode dan teknik mengajar, pengelolaan kelas, ketercapaian tujuan. 3) Daya Tanggap (*responsiveness*). Suatu kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada peserta, tidak membiarkan peserta menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pada peristiwa pelayanan gagal, kemampuan untuk segera mengatasi hal

tersebut secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Jadi, widyaiswara dapat membantu peserta dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam bekerja tanpa peserta berfikir negatif terhadap kualitas yang diberikan, seperti Kemampuan widyaiswara dalam merespon peserta, Ketanggapan widyaiswara akan keluhan, Kemampuan widyaiswara dalam menyajikan materi. 4) Jaminan (*assurance*). Pengetahuan dan keramahan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan peserta. Jadi, memberikan pengarah yang sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh widyaiswara kepada peserta, seperti Kemampuan widyaiswara dalam menumbuhkan kepercayaan peserta, Kedisiplinan widyaiswara akan jadwal kegiatan, Kemampuan menilai peserta secara obyektif. 5) Empati (*emphaty*). Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi dan berupaya untuk memahami peserta. Jadi, memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan peserta yang bersifat pribadi yang berupaya untuk memahami peserta, seperti kemampuan interaksi dengan peserta, kemampuan memotivasi peserta, kemampuan memperlakukan peserta tanpa membedakan.

Pelanggan atau peserta Diklat menggunakan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut sebagai tolak ukur untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan widyaiswara. Saat ini konsep kualitas merupakan kata yang dipakai secara universal dan telah jadi penentu dalam keberhasilan suatu bisnis khususnya penyelenggaraan Diklat. Oleh karena itu, dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan di atas, harus diramu dengan baik agar lembaga dapat mencapai tujuan yakni kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang tepat.

Adanya dimensi kualitas pelayanan bila dijabarkan dengan baik di dalam suatu Diklat khususnya pada kualitas pelayanan widyaiswara akan menciptakan kepuasan bagi pesertanya. Oleh karena itu, Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan atau peserta secara lebih matang melalui kualitas pelayanannya dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Pendidikan dan Pelatihan yang dimaksud Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 adalah proses

penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil. Pendidikan & Pelatihan meliputi dua fungsi sekaligus, yaitu fungsi pendidikan dan fungsi pelatihan yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Pengertian diklat berdasarkan PMA no 75 Tahun 2015 (Pasal 1) adalah penyelenggaraan pembelajaran dan pelatihan dalam rangka mengembangkan kompetensi pegawai sesuai persyaratan jabatan masing-masing pada Kementerian Agama yang dilaksanakan paling sedikit 40 (empat puluh) jam pelajaran, dengan durasi tiap jam pelajaran 45 (empat puluh lima) menit.

Penyelenggaraan diklat bertujuan (1) meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan sikap pegawai untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional yang dilandasi kepribadian dan kode etik pegawai sesuai dengan kebutuhan Kementerian Agama, (2) menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaru dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa, (3) memantapkan orientasi sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan masyarakat dan (4) menciptakan pegawai yang berkualitas, profesional, berintegritas dan bertanggungjawab. (PMA No. 75 tahun 2015:9).

Jenis diklat terdiri dari diklat prajabatan dan diklat dalam jabatan. Diklat dalam jabatan merupakan diklat yang dilaksanakan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap agar dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya. Diklat dalam jabatan terdiri dari diklat kepemimpinan, diklat fungsional dan diklat teknis.

Diklat teknis merupakan diklat yang dilaksanakan untuk memenuhi standar kompetensi teknis pegawai sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas masing-masing. Diklat teknis terdiri dari diklat teknis substantif dan diklat teknis umum/administrasi dan manajemen. Pelaksanaan Diklat materi publikasi ilmiah bagi guru ini termasuk dalam diklat teknis substantif. Diklat teknis substantif merupakan diklat yang diselenggarakan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan yang bersifat substantif dalam rangka pencapaian kompetensi yang terkait dengan pekerjaan yang bersangkutan, sehingga mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara profesional. Dan diklat materi publikasi ilmiah ini dimaksudkan untuk membekali peserta diklat dalam membuat publikasi ilmiah untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai seorang guru.

Terdapat dua unsur aparatur yang terlibat dalam penyelenggaraan diklat untuk tujuan peningkatan SDM, yaitu Widyaiswara (*Trainers*) dan Penyelenggara (*Officer*). Oleh karena itu, tuntutan kualitas penyelenggaraan diklat juga ditujukan pada peningkatan kualitas Widyaiswara dan Penyelenggara diklat.

Widyaiswara merupakan jabatan fungsional yang mempunyai peranan sangat besar dalam pembentukan sikap mental dan kualitas intelektualitas sasaran didik. Tugas yang diemban oleh Widyaiswara adalah memfasilitasi peserta diklat dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya. Akan tetapi, hal yang lebih penting adalah membentuk kepribadian peserta diklat melalui pembelajaran yang dikomunikasikan, baik secara verbal maupun non-verbal. Ini bukanlah merupakan tugas yang mudah. Tidak mudah karena disamping Widyaiswara dituntut penguasaan materi, metode, dan teknik berkomunikasi, juga sikap dan kepribadian.

Kualitas Widyaiswara akan sangat mempengaruhi kualitas peserta diklat setelah mengikuti diklat teknis substantif publikasi ilmiah bagi guru mata pelajaran agama pada Madrasah Tsanawiyah Angkatan III. Oleh karena itu, Widyaiswara harus menguasai ilmu pengetahuan yang diinginkan oleh peserta diklat serta terus berusaha mengembangkan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan perkembangan dan

kebutuhan. Penguasaan terhadap metode pelatihannya juga perlu baik sehingga penyampaian ilmunya dapat lebih efektif. Kepribadian yang dimiliki Widyaiswara harus mencerminkan kesederhanaan, tetapi menjunjung tinggi disiplin dan sportivitas, representatif, akomodatif, tidak diskriminatif, mampu mengkomunikasikan buah pikiran, menerapkan pendidikan dengan pendekatan andragogi, serta mampu mendayagunakan alat peraga dan alat bantu dengan mantap.

Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan sebagai lembaga diklat Kementerian Agama di tingkat pusat yang tupoksi utamanya menyelenggarakan diklat tentunya harus selalu melakukan evaluasi penyelenggaraan diklat terlebih lagi tentang kepuasan peserta terhadap pelayanan widyaiswara yang dalam hal ini terkait erat dengan kompetensi widyaiswara yang dimiliki oleh pusdiklat itu sendiri. Karena untuk menjaga mutu atau kualitas penyelenggaraan diklat tentunya harus selalu dilakukan evaluasi untuk perbaikan kedepannya. Dan selama ini pusdiklat belum melakukan analisis kepuasan peserta diklat ditinjau dari 5 dimensi kepuasan terutama yang terkait dengan pelayanan widyaiswara.

Berdasarkan hal tersebut maka perlukan dilakukan suatu penelitian tentang tingkat kepuasan peserta diklat terhadap kualitas pelayanan

widyaiswara di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Kerlinger (2002: 79) mengemukakan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi yang besar maupun kecil, tetapi yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel. Nasir (1988: 138) mengemukakan bahwa metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual baik tentang institusi pendidikan, sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok, ataupun suatu daerah.

Penelitian ini akan mendeskripsikan kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama pada MTs Angkatan III (X), lalu dibagi menjadi lima dimensi yang dinotasikan menjadi subvariabel yakni dimensi bukti berwujud/*tangibles* (X_1), dimensi bukti kehandalan/*reliability* (X_2), dimensi daya tanggap/*responsiveness* (X_3),

dimensi bukti jaminan/*assurance* (X_4), dan dimensi bukti empati/*empathy* (X_5).

B. Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilaksanakan di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan khususnya pada kegiatan Diklat Teknis Subtanstif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama pada MTs Angkatan III yang dilaksanakan selama 11 hari dari tanggal 4 s.d. 14 September 2017. Peserta diklat adalah guru mata pelajaran agama pada MTs di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Seluruh Indonesia.

Populasi pada penelitian ini adalah peserta diklat yang mengikuti Diklat Teknis Subtanstif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama pada MTs Angkatan III di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2010), teknik sampling jenuh/sensus adalah teknik sampling apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari jumlah populasi.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode kuesioner yang digunakan untuk mengambil data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan peserta diklat terhadap kompetensi Widyaiswara di Pusdiklat. Menurut Sugiyono (2010) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Tabel 1. Skala Penilaian Jawaban kuesioner

NO	Alteratif Jawaban	Kategori
1	Sangat memuaskan	5
2	Memuaskan	4
3	Kurang memuaskan	3
4	Tidak memuaskan	2
5	Sangat tidak memuaskan	1

Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, untuk memudahkan peneliti mendapatkan jawaban responden. Adapun masing-masing variabel dalam penelitian ini dijabarkan menjadi indikator-indikator yang diukur. Indikator tersebut kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan yang dijadikan sebagai instrumen penelitian. Penjabaran variabel

dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Sub Variabel	Indikator
(X1)	Penampilan widyaiswara Kemampuan widyaiswara dalam memberikan contoh, ilustrasi, studi kasus/demo Media pembelajaran yang digunakan widyaiswara
(X2)	Penguasaan materi Ketepatan penggunaan metode dan teknik mengajar Kemampuan pengelolaan kelas Ketercapaian tujuan pembelajaran
(X3)	Kemampuan widyaiswara dalam merespon peserta Ketanggapan widyaiswara akan keluhan Kemampuan widyaiswara dalam menyajikan materi
(X4)	Kemampuan widyaiswara dalam menumbuhkan kepercayaan peserta Kedisiplinan widyaiswara akan jadwal kegiatan Kemampuan menilai peserta secara obyektif
(X5)	Kemampuan interaksi dengan peserta Kemampuan memotivasi peserta Kemampuan memperlakukan peserta tanpa membedakan

D. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan menyajikan distribusi frekuensi skor dan *mean* masing-masing item variabel dan aspek. Untuk mendeskripsikan nilai *mean* setiap variabel dan aspek dalam penelitian ini digunakan dengan interval kelas yang diperoleh dari hasil perhitungan.

Nilai skor jawaban responden dalam penelitian ini mengacu pada skala 5 poin dari *Likert*, sehingga nilai skor jawaban responden tertinggi adalah 5 dan untuk nilai skor terendah adalah 1, sedangkan jumlah kelas/kategori yang digunakan dalam penyusunan kriteria tersebut disesuaikan dengan skala yang digunakan yaitu 5 kelas. Sehingga interval yang diperoleh untuk setiap kelas (5-1) : 5 = 0,8. Dengan demikian kriteria untuk mendeskripsikan nilai *mean* yang diperoleh setiap variabel dan aspek dapat disusun seperti berikut ini:

Tabel 3. Nilai Skor dan Kategori

NO	Nilai	Kategori
1	4,30 – 5,00	Sangat memuaskan
2	3,50 – 4,20	Memuaskan
3	2,70 – 3,40	Cukup memuaskan
4	1,90 – 2,60	Kurang memuaskan
5	1,00 – 1,80	Tidak memuaskan

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Temuan

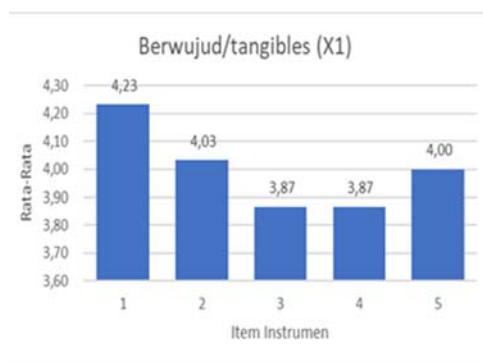
Untuk menguji validitas setiap butir maka skor dari masing-masing butir dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor butir, dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai Y. Dengan diperolehnya indeks validitas setiap butir dapat diketahui dengan pasti butir-butir manakah yang tidak memenuhi syarat, ditinjau dari validitasnya. Berdasarkan informasi tersebut peneliti dapat mengganti ataupun merevisi butir-butir dimaksud. Bagi peneliti yang menginginkan, pengujian terhadap butir dapat dilakukan dengan mengkorelasikan butir dengan skor total.

Hasil penelitian dibuat berdasarkan hasil proses pengujian data yang meliputi pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, hasil penelitian itu tergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner sehingga data yang diperoleh dari 30 orang responden akan diuji kualitas datanya dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Uji validitas angket dengan menggunakan bantuan SPSS for Windows ver 21.0 diperoleh hasil uji validitas kuesioner yang berjumlah

25 item bahwa semua item valid dan reliabel sehingga instrumen tersebut bisa di gunakan untuk penelitian.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan cara pengisian kuesioner kepada 30 responden penelitian yang merupakan analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *tangibles* pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III didapatkan hasil penelitian yang dijabarkan dalam gambar 2.

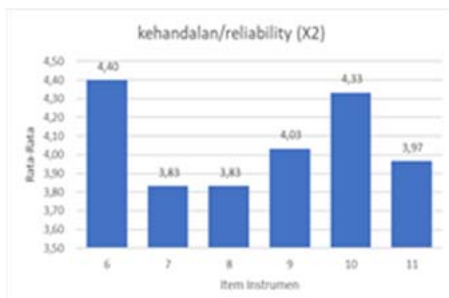


Gambar 2. Grafik Hasil analisis kepuasan peserta pada dimensi tangibles

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *tangibles* pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III termasuk dalam kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Item nomor 1 memiliki nilai 4.23, item nomor 2 memiliki nilai 4.03, item nomor 3 memiliki nilai 3.87,

item nomor 4 memiliki nilai 3,87, item nomor 5 memiliki nilai 4,00. Dari kelima item tersebut diperoleh nilai pada dimensi *tangibles* sebesar 4,00 yang termasuk dalam kategori memuaskan dalam memberikan kepuasan peserta, karena memiliki nilai diantara 3,50 – 4,20.

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *reliability* pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III didapatkan hasil penelitian yang dijabarkan dalam gambar 3.

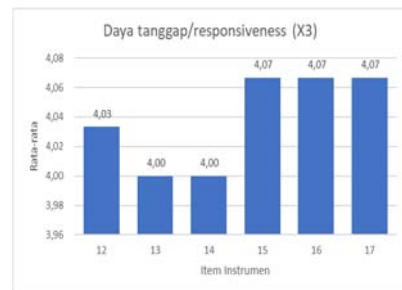


Gambar 3. Grafik hasil analisis kepuasan peserta pada dimensi *reliability*

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *reliability* pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III termasuk dalam kategori memuaskan dalam memberikan kepuasan peserta. Item nomor 6 memiliki nilai 4,40, item nomor 7 memiliki nilai 3,83, item nomor 8 memiliki nilai 3,83, item nomor 9 memiliki nilai 4,03, item nomor 10 memiliki nilai 4,33 dan item nomor 11

memiliki nilai 3,97. Dari keenam item tersebut diperoleh nilai pada dimensi *reliability* sebesar 4,07 yang termasuk dalam kategori memuaskan dalam memberikan kepuasan peserta, karena memiliki rentang nilai diantara 3,50 – 4,20.

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *responsiveness* pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III didapatkan hasil penelitian yang dijabarkan dalam gambar 4.

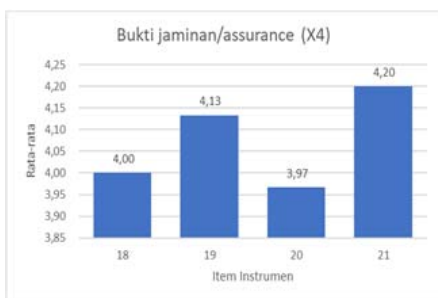


Gambar 4. Grafik hasil analisis kepuasan peserta pada dimensi *responsiveness*

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *responsiveness* pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III termasuk dalam kategori memuaskan dalam memberikan kepuasan peserta. Item nomor 12 memiliki nilai 4,03, item nomor 13 memiliki nilai 4,00, item nomor 14 memiliki nilai 4,00, item nomor 15 memiliki nilai 4,07, item nomor 16 memiliki nilai 4,07 dan item nomor 17 memiliki nilai 4,07. Dari keenam item tersebut diperoleh nilai pada

dimensi *responsiveness* sebesar 4,04 yang termasuk dalam kategori memuaskan dalam memberikan kepuasan peserta, karena memiliki rentang nilai diantara 3,50 – 4,20.

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *assurance* pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III didapatkan hasil penelitian yang dijabarkan dalam gambar 5.

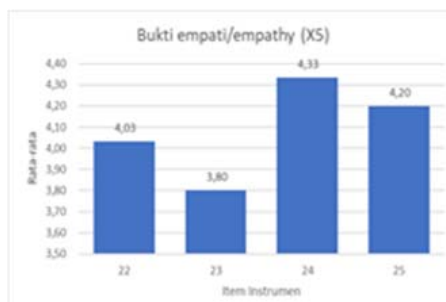


Gambar 5. Grafik hasil analisis kepuasan peserta pada dimensi *assurance*

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *assurance* pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III termasuk dalam kategori memuaskan dalam memberikan kepuasan peserta. Item nomor 18 memiliki nilai 4,00, item nomor 19 memiliki nilai 4,13, item nomor 20 memiliki nilai 3,97, item nomor 21 memiliki nilai 4,20. Dari keempat item tersebut diperoleh nilai pada dimensi *assurance* sebesar 4,08 yang termasuk dalam kategori memuaskan dalam memberikan

kepuasan peserta, karena memiliki rentang nilai diantara 3,50 – 4,20.

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *empathy* pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III didapatkan hasil penelitian yang dijabarkan dalam gambar 6.



Gambar 6. Grafik hasil analisis kepuasan peserta pada dimensi *empathy*

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *assurance* pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III termasuk dalam kategori memuaskan dalam memberikan kepuasan peserta. Item nomor 22 memiliki nilai 4,03, item nomor 23 memiliki nilai 3,80, item nomor 24 memiliki nilai 4,33, item nomor 25 memiliki nilai 4,20. Dari keempat item tersebut diperoleh nilai pada dimensi *assurance* sebesar 4,09 yang termasuk dalam kategori memuaskan dalam memberikan kepuasan peserta, karena memiliki rentang nilai diantara 3,50 – 4,20.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan peserta diklat untuk kelima dimensi kepuasan diperlihatkan pada gambar 7.



Gambar 7. Grafik tingkat kepuasan peserta

Tingkat kepuasan peserta diklat tertinggi pada dimensi *assurance* (X_5) dan terendah pada dimensi *tangibles* (X_1). Tapi untuk semua dimensi kepuasan berada pada kategori memuaskan (3,50 – 4,20).

2. Pembahasan

Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *tangibles*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* memiliki nilai kepuasan sebesar 4,00 yang termasuk kategori memuaskan. Responden menyatakan sangat memuaskan sebesar 28%, menyatakan memuaskan sebesar 49%, kurang memuaskan sebesar 19%, tidak memuaskan sebesar 5% dan sangat tidak memuaskan sebesar 0% atas kualitas

pelayanan pada dimensi *tangibles*. Seperti yang dikemukakan Putra (2012:72) bukti berwujud berupa penampilan, peralatan, sarana komunikasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah penggunaan media dan metode pembelajaran yang sesuai. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti dimensi *tangibles* dari kualitas pelayanan tentang penggunaan media dan metode pembelajaran yang sesuai yang kategori sangat memuaskan sebesar 4,23 dalam memberikan kepuasan terhadap peserta. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suwardya Aji (2012) yang menyatakan bahwa dimensi *tangibles* memiliki nilai pelayanan yang tinggi dalam mewujudkan kepuasan pelanggan terutama penampilan yang merupakan bagian dari dimensi *tangibles*

Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *reliability*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki nilai kepuasan sebesar 4,09 yang termasuk kategori memuaskan peserta. Responden menyatakan sangat memuaskan sebesar 24%, menyatakan memuaskan sebesar 60%, kurang memuaskan sebesar 24%, tidak memuaskan sebesar

4% dan sangat tidak memuaskan sebesar 0% atas kualitas pelayanan pada dimensi *reliability*. Seperti yang dikemukakan Kotler (2012:54) *reliability* adalah keandalan atau kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Memberikan pelayanan tanpa membuat kesalahan apapun dan sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Dapat diartikan juga sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa dijanjikan dengan tepat dan terpercaya yang dapat diukur melalui kejujuran pegawai, kecepatan proses serta adil dalam pelayanan. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan pada dimensi ini adalah kesesuaian materi diklat dengan tujuan pembelajaran/kompetensi, dan materi sesuai topik pelatihan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti dimensi *reliability* dari kualitas pelayanan tentang penggunaan media dan kesesuaian materi diklat dengan tujuan pembelajaran/kompetensi, dan materi sesuai topik pelatihan dengan kategori sangat memuaskan sebesar 4,40 dan 4,33 dalam memberikan kepuasan terhadap peserta. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suwardya Aji (2012) yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* perlu dilakukan peningkatan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan terutama ketepatan dalam penggunaan metode dan teknik yang merupakan

bagian dari dimensi *reliability*.

Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *responsiveness*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki nilai kepuasan sebesar 4,03 yang termasuk kategori memuaskan peserta. Responden menyatakan sangat memuaskan sebesar 24%, menyatakan memuaskan sebesar 55%, kurang memuaskan sebesar 37%, tidak memuaskan sebesar 0% dan sangat tidak memuaskan sebesar 0% atas kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness*. Seperti yang dikemukakan Kotler (2012:55) daya tanggap/*responsiveness* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan widyaiswara untuk membantu peserta dan respon widyaiswara untuk membantu peserta serta merespon permintaan mereka serta menginformasikan dengan penyampaian informasi secara tepat dan jelas. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah merespon pertanyaan/ Pernyataan peserta dengan santun. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti dimensi *responsiveness* dari kualitas pelayanan tentang kemampuan widyaiswara dalam merespon pertanyaan/ Pernyataan peserta dengan santun yang memiliki nilai kepuasan dalam kategori memuaskan sebesar 4,20

dalam memberikan kepuasan terhadap peserta. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suwardya Aji (2012) yang menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* perlu dilakukan peningkatan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan yakni kemampuan merespon yang merupakan bagian dari dimensi *responsiveness*.

Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *assurance*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memiliki kepuasan sebesar 4,08 yang termasuk kategori memuaskan peserta. Responden menyatakan sangat memuaskan sebesar 28%, menyatakan memuaskan sebesar 53%, kurang memuaskan sebesar 20%, tidak memuaskan sebesar 0% dan sangat tidak memuaskan sebesar 0% atas kualitas pelayanan pada dimensi *assurance*. Kotler (2012) mengemukakan bahwa jaminan/*assurance* adalah kemampuan widyaiswara untuk menumbuhkan rasa percaya peserta kepada pusdiklat, menciptakan rasa aman, bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah peserta. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah kedisiplinan widyaiswara akan

jadwal kegiatan dan materi sesuai dengan kebutuhan peserta. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti dimensi *assurance* dari kualitas pelayanan tentang kedisiplinan widyaiswara akan jadwal kegiatan dan materi sesuai dengan kebutuhan peserta yang memiliki nilai kepuasan dalam kategori memuaskan sebesar 4,20 dan 4,13 dalam memberikan kepuasan terhadap peserta. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Henryanto (2014) yang menyatakan bahwa dimensi *assurance* memiliki nilai pelayanan yang tinggi dalam mewujudkan kepuasan peserta terutama kedisiplinan yang merupakan bagian dari dimensi *assurance*.

Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *empathy*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *empathy* memiliki nilai kepuasan sebesar 4,09 yang termasuk kategori memuaskan peserta. Responden menyatakan sangat memuaskan sebesar 28%, menyatakan memuaskan sebesar 56%, kurang memuaskan sebesar 13%, tidak memuaskan sebesar 0% dan sangat tidak memuaskan sebesar 0% atas kualitas pelayanan pada dimensi *empathy*. Kotler (2012:55) menyatakan bahwa *empathy* berarti memahami masalah dan keinginan para pelanggannya serta memberikan

perhatian personal kepada para pelanggan. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah memperlakukan peserta diklat tanpa membedakan agama, adat istiadat daerah asal, suku dan gender yang indikator ini menunjukkan kemampuan widyaiswara dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan peserta. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti dimensi *empathy* dari kualitas pelayanan tentang memperlakukan peserta diklat tanpa membedakan agama, adat istiadat daerah asal, suku dan gender yang memiliki nilai kepuasan dalam kategori sangat memuaskan sebesar 4,33 dalam memberikan kepuasan terhadap peserta. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Henryanto (2014) yang menyatakan bahwa dimensi *empathy* telah melakukan pelayanan yang sangat baik dalam mewujudkan kepuasan peserta terutama kemampuan interaksi dan komunikasi yang merupakan bagian dari dimensi *empathy*.

PENUTUP

1. Simpulan

a. Tingkat kepuasan Peserta terhadap Dimensi *tangibles* termasuk dalam kategori memuaskan dengan nilai rata-rata 4,00 dan tertinggi pada indikator penggunaan media dan metode pembelajaran

yang sesuai.

- b. Tingkat kepuasan Peserta terhadap Dimensi *reliability* termasuk dalam kategori memuaskan dengan nilai rata-rata 4,09 dan tertinggi pada indikator penggunaan media dan kesesuaian materi diklat dengan tujuan pembelajaran/kompetensi, dan materi sesuai topik pelatihan.
- c. Tingkat kepuasan Peserta terhadap Dimensi *responsiveness* termasuk dalam kategori memuaskan dengan nilai rata-rata 4,03 dan tertinggi pada indikator merespon pertanyaan/pernyataan peserta
- d. Tingkat kepuasan Peserta terhadap Dimensi *assurance* termasuk dalam kategori memuaskan dengan nilai rata-rata 4,08 dan tertinggi pada indikator kedisiplinan widyaiswara akan jadwal kegiatan dan materi sesuai dengan kebutuhan peserta
- e. Tingkat kepuasan Peserta terhadap Dimensi *empathy* termasuk dalam kategori memuaskan dengan nilai rata-rata 4,09 dan tertinggi pada indikator memperlakukan peserta diklat tanpa membedakan agama, adat istiadat daerah asal, suku dan gender.

2. Rekomendasi

- a. Kelima dimensi kualitas pelayanan (dimensi berwujud (*tangibles*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*) menunjukkan kepuasan peserta sudah tercapai. Oleh karenanya, widyaiswara Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan perlu mempertahankan dan bahkan meningkatkan dimensi kualitas pelayanan yang sudah memuaskan dalam memberikan layanan terhadap peserta.
- b. Kelima dimensi kualitas pelayanan masing-masing mempunyai indikator yang paling dominan, namun hasil tersebut masih belum mengungkap kepuasan peserta diklat lebih mendalam, karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan ditambahkan teknik observasi dan wawancara.
- c. Perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kepuasan peserta dengan melibatkan aspek lain seperti upaya peningkatan kepuasan peserta serta hambatan-hambatannya.
- d. Melakukan penelitian yang menindaklanjuti dan mengembangkan penelitian ini dengan melibatkan unsur lain yaitu penyelenggara diklat (*officer*) dengan pokok pembahasan yang serupa tentang kepuasan peserta dan kualitas pelayanan.
- e. Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan menindaklanjuti hasil temuan pada penelitian ini dengan fokus perbaikan pada indikator-indikator yang belum mencapai kategori memuaskan dan sangat memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Suwardaya. 2012. Kualitas Pelayanan Widyaiswara terhadap Kepuasan Petatar pada Diklat di Departemen Bangunan PPPPTK BOE Malang. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 3 (1): 93-98.
- Anatan Lina dan Ellitan Lena, 2008. *Supply Chain Management Teori dan Aplikasi*. Edisi kesatu. Bandung: Alfabeta.
- Henryanto. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Diklat dari Kualitas Pelayanan Diklat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan

Mentawai, 2 (1). (Online), (<http://akbpstie.ac.id/page/Jurnal>), diakses 10 Oktober 2017.

Kerlinger, F.N. 2002. *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Terj. Landung R. Simatupang. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Nasir. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Menteri Agama Nomor 75 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pegawai pada Kementerian Agama.

Putra, I.W.J.A. 2012. *Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bisnis Jasa (Pendekatan Faktor Pribadi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Kerelasiaan Pelanggan)*. Malang: Universitas Negeri Malang (UM Press).

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.