

## HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DENGAN KEBERHASILAN PESERTA PELATIHAN TEKNIS BAGI PENYULUH PERTANIAN

Yunisa Tri Suci<sup>1</sup>, Ahmad Syariful Jamil<sup>2\*</sup>)

<sup>1,2</sup>Balai Pelatihan Pertanian Jambi, Jl. Jambi-Palembang Km.16 Jambi

<sup>\*)</sup>Penulis untuk korespondensi: +6287776312710

Email korespondensi: ahmadsyariful@pertanian.go.id

### ABSTRAK

Kepuasan peserta merupakan salah satu faktor yang harus diwujudkan oleh suatu lembaga pelatihan khususnya dalam rangka untuk menjaga keberlanjutannya. Penyelenggara pelatihan memiliki urgensi untuk dapat melakukan evaluasi secara terus menerus terhadap pelatihan yang telah diadakan, sebagai bentuk upaya untuk memperbaiki layanannya. Oleh karena itu, tujuan dari studi ini adalah untuk menganalisis hubungan tingkat kepuasan pelayanan dengan keberhasilan teknis bagi penyuluh pertanian di Balai Pelatihan Pertanian Jambi. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data *cross section*, dimana responden dalam studi ini adalah penyuluh pertanian yang mengikuti pelatihan teknis di Balai Pelatihan Pertanian Jambi dari bulan Januari hingga Juni 2019. Statistika deskriptif, *dependent t test* dan uji korelasi Spearman digunakan untuk menjawab tujuan studi ini. Tingkat kepuasan peserta terhadap pelatihan teknis bagi penyuluh pertanian didapatkan hasil baik dengan rata-rata persentase sebesar 81.34%. Hasil *dependent t test* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara *pre-test* dan *post-test* pada taraf nyata 5%. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan pada peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan tersebut. Selain itu, hasil korelasi spearman menunjukkan bahwa hanya hubungan positif antara tingkat kepuasan materi dengan keberhasilan signifikan secara statistik pada taraf nyata 10%. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa materi yang dikemas dalam pelatihan harus lebih disesuaikan lagi terhadap kebutuhan dari peserta pelatihan. Dengan kata lain, penyelenggara pelatihan perlu melakukan identifikasi kebutuhan pelatihan secara sistematis dengan mengedepankan kebutuhan khususnya bagi peserta pelatihan. Dengan tingginya tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap materi pelatihan diharapkan dapat meningkatkan motivasi peserta pelatihan untuk meningkatkan keberhasilannya.

**Kata Kunci:** evaluasi, keberhasilan, kepuasan, pelatihan,

### ABSTRACT

Participant satisfaction is one of factors must be realized by a training institution, especially in order to maintain its sustainability. Therefore, the aim of this study is to analyze the relationship between the level of service satisfaction and the level of success of technical training participants for agricultural extension workers at Agricultural Training Center Jambi. This study used a quantitative approach with cross section data. Descriptive statistics, *dependent t test* and Spearman correlation test were used to answer the purpose of this study. The level of participant satisfaction toward technical training for agricultural extension workers found good result with an average percentage of 81.34%. The result of the *dependent t test* showed that there was significantly different between *pre-test* and *post-test* at 5% significance level. It indicated that there was an

increase in knowledge of trainees after attending the training. In addition, the result of the Spearman correlation showed that there was only a positive relationship between the level of material satisfaction with the level of success at the 10% significance level. So that the material packaged offered in training need to be adjusted according to the needs of the trainee candidates.

**Keywords:** evaluation, satisfaction, success, training

## PENDAHULUAN

Pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumberdaya manusia baik dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam suatu penyelenggaraan pelatihan maka perlu dilakukan evaluasi. Penyelenggara pelatihan memiliki urgensi untuk dapat melakukan evaluasi secara terus menerus terhadap pelatihan yang telah diadakan, sebagai bentuk upaya untuk memperbaiki layanannya. Kegiatan evaluasi pelatihan yang dilakukan akan memberikan pengaruh yang besar bagi perbaikan dan pengembangan pelatihan pada masa yang akan datang. Hal ini disebabkan pada dasarnya implementasi program pendidikan dan pelatihan berfungsi sebagai proses transformasi (Meitningrum, 2013)

Evaluasi yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelatihan tidak hanya di akhir tetapi dimulai dari tahap awal dan selama proses pelatihan itu sendiri. Banyak model evaluasi yang dikembangkan oleh ahli, salah satunya empat tingkat evaluasi model Kirkpatrick. Menurut Kirkpatrick (2006) evaluasi 4 level dimana *reaction* (level 1) yaitu pengukuran kepuasan peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan pelatihan dimana kualitas proses atau pelaksanaan dapat diukur melalui tingkat kepuasan pesertanya. Tingkat kepuasan yang diukur yaitu kepuasan terhadap isi materi, penyampaian materi, fasilitator, sarana dan prasarana, dan keseluruhan penyelenggaraan program pelatihan. Sedangkan evaluasi level 2 (*learning*) untuk mengetahui peningkatan pengetahuan dengan membandingkan nilai *pre test* dan *post test*.

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan dapat membangun

kepercayaan dan persepsi positif terhadap nilai dalam upaya memberikan kepuasan kepada Peserta (Santi dan Huda 2016). Peserta pelatihan merupakan objek yang menjadi sasaran dalam pengembangan kompetensi, keterampilan, dan perubahan sikap yang menjadi indikator dalam keberhasilan penyelenggaraan pelatihan. Keberhasilan peserta salah satunya diukur melalui peningkatan kompetensinya di bidang ilmu tertentu.

Kepuasan peserta merupakan salah satu faktor yang harus diwujudkan oleh suatu lembaga pelatihan khususnya dalam rangka untuk menjaga keberlanjutannya. Kepuasan peserta pelatihan terhadap sebuah lembaga diklat sangat penting karena dapat meningkatkan animo masyarakat untuk menggunakan jasa dari lembaga diklat tersebut dan meningkatkan citra dari lembaga tersebut. Kepuasan peserta pelatihan yang tinggi dipengaruhi oleh efektivitas pelatihan dan kualitas pelayanan yang diberikan selama pelatihan (Masruroh et al., 2017). Santi dan Huda (2016) menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, tetapi faktor kepercayaan, faktor nilai tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Sedangkan menurut Rukmi, et al. (2018) tingkat kepuasan peserta yang tinggi kurang memberikan pengaruh terhadap tingkat pengetahuannya.

Oleh karena itu, tujuan dari studi ini adalah untuk menganalisis hubungan tingkat kepuasan pelayanan dengan keberhasilan teknis bagi penyuluh pertanian di Balai Pelatihan Pertanian Jambi.

## METODE PENELITIAN

Subjek dalam penelitian adalah peserta pelatihan teknis bagi penyuluh pertanian pada periode Januari hingga Maret 2019. Pelatihan teknis tersebut antara lain adalah pelatihan teknis budidaya buah naga, jamur tiram dan kelapa sawit bagi penyuluh pertanian. Sebanyak 90 orang peserta ditetapkan sebagai responden penelitian yang berasal dari pelatihan teknis budidaya buah naga, jamur tiram dan kelapa sawit bagi penyuluh pertanian dimana masing-masing pelatihan diikuti oleh 30 orang peserta. Penelitian ini dilaksanakan di Balai Pelatihan Pertanian Jambi. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada aspek representatif, dimana lokasi penelitian merupakan salah satu unit pelaksana teknis Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian Kementerian Pertanian RI yang bertugas menyelenggarakan pelatihan.

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* dikarenakan pengumpulan data pada setiap variabel dilakukan satu kali pada saat yang bersamaan (Siregar 2017). Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder. Data tersebut diperoleh dari proses evaluasi pelatihan yang secara reguler digunakan untuk mengevaluasi pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Jambi. Evaluasi tersebut antara lain evaluasi pemahaman peserta terhadap materi pelatihan, evaluasi peserta terhadap widyaiswara, evaluasi terhadap pelayanan penyelenggaraan pelatihan, *pre-test* dan *post-test*.

Pendekatan dua dari empat tingkat evaluasi Kirkpatrick (2006) digunakan untuk menjawab tujuan penelitian. Kedua tingkatan evaluasi pelatihan pada model kirkpatrick yang digunakan yaitu evaluasi tingkat reaksi (*reaction level*), dan evaluasi pada tingkat pembelajaran (*learning level*). Sementara evaluasi pada tingkat perilaku dalam pekerjaan (*behavioral level*) dan evaluasi pada tingkat hasil (*result level*) tidak

digunakan dikarenakan keterbatasan penelitian.

Pendekatan tingkat reaksi dilakukan dengan mengukur kepuasan peserta pelatihan terhadap program pelatihan yang telah diikuti oleh peserta. Kepuasan peserta pelatihan yang diukur akan didasarkan pada formulir evaluasi pelatihan Balai Pelatihan Pertanian Jambi dengan kriteria penilaian menggunakan skala likert (1-5). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Amaluis 2014 dalam 232).

Pada pendekatan evaluasi tingkat level dilakukan dengan menggunakan uji normalitas data dan uji t untuk dua sampel berpasangan. Uji normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirmanov dilakukan untuk mengetahui distribusi data penelitian. Data yang terdistribusi secara normal diperlukan sebagai syarat cukup untuk mengestimasi *paired t test*. Analisis *paired t test* dilakukan untuk menganalisis perubahan pengetahuan peserta setelah mengikuti pelatihan (Kirkpatrick 2006). Hipotesis (H1) yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan nyata antara rata-rata pretest dan post test peserta pelatihan. Kriteria penolakan hipotesis nul adalah jika nilai *p-value (2-tailed)* < 0.05 atau *t* hitung > *t* tabel, maka H0 ditolak, sementara apabila sebaliknya maka kesimpulannya tidak dapat menolak H0 atau dengan kata lain tidak ada peningkatan pengetahuan.

Selanjutnya dilakukan uji korelasi Spearman antara masing-masing kepuasan tersebut dengan tingkat keberhasilan. Sebelum melakukan estimasi kepuasan tersebut dengan tingkat keberhasilan yang disdekati dengan nilai *post test* ditransformasikan kedalam data ordinal. Analisis korelasi menunjukkan tentang derajat (seberapa kuat) hubungan antara 2 variabel atau lebih. Koefisien korelasi (0.00 - 0.19 = sangat rendah, 0.200 - 0.399 = rendah, 0.400 - 0.599 = sedang, 0.600 - 0.799 = kuat, 0.800 - 1.000 = sangat kuat)

merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuat hubungan antar variabel tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik Peserta Pelatihan

Karakteristik peserta pelatihan berupa kepribadian yang dimiliki peserta pelatihan dapat mempengaruhi program pelatihan yang dirancang (Gita dan Sariyati, 2016). Karakteristik peserta pelatihan merupakan unsur yang ada pada diri peserta, seperti kemampuan yang ditunjang oleh tingkat pendidikan, usia, dan pengalaman kerja peserta, kepribadian (yaitu keinginan berprestasi dari peserta dan motivasi yang mendukung keikutsertaan mereka dalam kegiatan pelatihan dan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi keberhasilan transfer) (Hariyatie, 2005), jenis kelamin, keterlibatan dalam kelompok (Mardiyanto dan Prastuti, 2009). Responden penelitian merupakan peserta dari Pelatihan Teknis yang dilakukan di BPP Jambi Priode Februari-Maret 2019 sebanyak 90 orang. Karakteristik responden peserta pelatihan meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pelatihan yang pernah diikuti. Peserta pelatihan teknis bagi penyuluh ini didominasi oleh laki-laki (61%) dimana 39% diikuti oleh perempuan (Tabel 1), menurut Budiman *et al.* (2010) menyatakan bahwa wanita cenderung lebih banyak puas daripada pria dimana laki-laki memiliki tuntutan yang lebih besar sehingga cenderung merasa tidak puas dibandingkan wanita. Sedangkan usia peserta diklasifikasikan menjadi 3 kelompok yaitu muda (23-37), dewasa (38-48), dan tua (>48) hal ini berdasarkan penelitian Putri *et al.* (2016). Dari hasil penelitian ini, sebesar 40% terdiri dari usia muda, 32,2% usia dewasa dan 27,8% diikuti oleh peserta yang berusia tua. Menurut Phau dan Baird (2008) menyatakan antara perilaku ketidakpuasan dan usia bernilai positif dimana konsumen yang berumur 40 tahun keatas lebih cenderung tidak puas daripada yang lebih muda. Pernyataan ini

didukung oleh Ngai *et al.* (2006) yang mengemukakan bahwa hubungan signifikan antara umur dan perilaku ketidakpuasan.

Menurut Budiman *et al.* (2010) bahwa ada hubungan signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan dimana orang yang berpendidikan tinggi cenderung merasa tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan lebih rendah. Dari Tabel 1. sebanyak 54% peserta pelatihan berpendidikan DIV/S1, selebihnya (34,4%) tamatan SLTA dan DIII (11,1%). Sedangkan untuk status pekerjaan terdiri dari Penyuluh PNS (77%) dan Penyuluh THL-TBPP (23%). Pekerjaan mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan dimana orang yang berpenghasilan tinggi akan cenderung tidak puas dibandingkan orang yang berpenghasilan lebih rendah.

Dari Tabel 1. Dapat dilihat bahwa sebanyak 61,1% peserta belum pernah mengikuti pelatihan, sebesar 18,9% mengikuti pelatihan sebanyak 1 kali. Selebihnya 13,3% dan 6,7% telah mengikuti pelatihan sebanyak >3 kali dan 2 kali. Pelatihan akan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan adanya perubahan sikap. Untuk itu lembaga pelatihan harus mewujudkan kepuasan dari pesertanya.

Tabel 1 Karakteristik responden di Balai Pelatihan Pertanian Jambi periode Februari-Maret 2019

Characteristic	Number	Percentage
Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	55	61 %
b. Perempuan	35	39 %
Usia		
a. 23-37 tahun (muda)	36	40 %
b. 38-48 tahun (dewasa)	29	32,2 %
c. >48 tahun (tua)	25	27,8 %
Pendidikan		
a. SLTA	31	34,4 %
b. DIII	10	11,1 %
c. DIV/S1	49	54,4 %

Status pekerjaan		
a. Penyuluh Pertanian (PNS)	69	77 %
b. Penyuluh Pertanian (THL-TBPP)	21	23 %
Jumlah pelatihan yang pernah diikuti		
a. 0 kali	55	61,1 %
b. 1 kali	17	18,9 %
c. 2 kali	6	6,7 %
d. >3 kali	12	13,3 %

**3.2 Evaluasi Reaction Level**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Jambi dilakukan evaluasi pada *reaction level* yang terdiri dari 20 pertanyaan. Evaluasi *reaction level* dilakukan terhadap materi, widyaiswara, pelayanan administrasi, dan fasilitas Pelatihan. Tanggapan responden terhadap kepuasan pelatihan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Persentase Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Jambi

No.	Indikator	Pernyataan	%
1	Materi	Penguasaan Materi	76,19
2	Widyaiswara	Penguasaan Materi	86,90
		Penguasaan Metoda (Kemampuan Penyajian, (Berkomunikasi, Kemampuan Menjawab, Nada & Suara, Kerjasama)	86,53
		Kemampuan Menggunakan Alat Bantu (Penggunaan Sarana)	86,48
		Penegakan Disiplin (Kehadiran, Kerapihan Berpakaian, Sikap &	85,48

		Perilaku)		
3	Pelayanan Administrasi	Tujuan Pembelajaran (Relevansi Materi Dengan TIK, Pencapaian Tujuan Pembelajaran)	85,81	
		Rata-rata Registrasi/pendaftaran peserta Diklat cepat, mudah dan ramah	86,24	
		Bahan serahan (tas, buku, pulpen, Pensil dll) yang berkualitas	86,22	
		Profesionalisme dan keramahan Petugas penerima peserta	83,11	
		Penyelesaian pembayaran uang saku dan transportasi yang mudah dan cepat	82,22	
	4	Sarana Prasarana Pelatihan	Penyelesaian pembayaran uang saku dan transportasi tepat waktu (1 hari sebelum penutupan)	80,22
			Profesionalisme dan keramahan petugas pelayanan keuangan	82,67
			Rata-rata Kebersihan dan kenyamanan asrama	81,41
			Kebersihan dan kenyamanan ruang belajar	77,55
			Kebersihan dan kenyamanan ruang makan	82,44
		Keramahan dan kerapihan petugas Asrama/penginapan	78,67	
		Keramahan dan kerapihan petugas	80,22	

Ruang makan	
Variasi menu makanan yang disajikan	81,55
Kualitas menu makanan yang disajikan	80,89
Kelengkapan fasilitas praktek (lab/lahan/alat dan mesin pertanian)	78,22
Rata-rata	80,31
Rata-rata Keseluruhan	81,91

Berdasarkan Tabel 2. Komponen yang memiliki kepuasan tertinggi adalah widyaiswara dengan rata-rata dari seluruh komponen 86,24 %. Namun untuk penguasaan materi dari memiliki nilai 76,19 % hal ini tidak sejalan dengan nilai kepuasan yang diberikan kepada widyaiswara yang nilainya lebih tinggi. Rendahnya nilai penguasaan materi ini disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang berasal dari diri masing-masing antar peserta yang dipengaruhi oleh karakteristik peserta seperti yang telah dijelaskan di bagian sebelumnya. Dimana salah satu faktor eksternal adalah widyaiswara.

Untuk pelayanan administrasi memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar 81,41% dengan nilai kepuasan terendah pada komponen pernyataan bahan serahan untuk peserta yaitu 74% yang berupa map plastik, pena, buku catatan, dan *name tag*. Hal ini perlu diperhatikan agar adanya perbaikan mutu pada bahan serahan. Untuk sarana dan prasarana memiliki rata-rata kepuasan 80,31 dengan nilai yang terendah (77,56%) pada komponen pernyataan kebersihan dan kenyamanan asrama. Hal ini disebabkan karena seringnya mati listrik di Kabupaten Muaro Jambi sehingga mengurangi rasa nyaman peserta di asrama. Namun secara keseluruhan untuk penilaian evaluasi pada tingkat *reaction level* ini memberikan hasil yang positif dengan kategori tingkat kepuasan tinggi sebesar 81,91 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hampir semua peserta

pelatihan merasa puas terhadap penyelenggaraan pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Jambi.

Menurut Nuraini (2019) Kepuasan peserta Diklat dalam proses pembelajaran sangat tergantung kepada widyaiswara. Oleh karena itu, widyaiswara harus memiliki kompetensi yang dibutuhkan sesuai dengan spesialisasinya sehingga penyelenggaraan pelatihan lancar dan menghasilkan alumni pelatihan yang bermutu. Beberapa hal yang mendukung penyelenggaraan pelatihan meliputi materi, widyaiswara, pelayanan administrasi, dan sarana prasarana. Pelatihan akan dikatakan efektif jika proses pelatihan dirasakan menyenangkan dan memberikan rasa puas terhadap pesertanya sehingga peserta tertarik dan termotivasi dan nyaman untuk belajar dan berlatih (Siregar, 2017).

### 3.3 Evaluasi *Learning Level*

Evaluasi pada *learning level* didapatkan dengan menganalisis pemahaman peserta baik sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan. Baik *pre test* dan *post test* merupakan soal-soal yang mencakup semua materi yang diberikan kepada peserta pelatihan. Nilai *pre test* dan *post test* digunakan untuk menggambarkan perubahan pemahaman peserta pelatihan. Hasil kedua test tersebut kemudian dibandingkan dan dilakukan uji t berpasangan. Namun, sebelum diestimasi uji t maka dilakukan uji kenormalan data pada masing-masing nilai *pre test* dan *post test*.

Uji kenormalan data merupakan suatu uji awal atau uji prasyarat analisis. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal tidaknya distribusi sampel. Berdasarkan uji *Kolmogoroc-Smirmanov* menunjukkan bahwa nilai signifikansi *pre test* sebesar 0.491, sementara untuk *post test* sebesar 0.088. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari alpha (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terima  $H_0$ . Dengan kata lain, data baik *pre test* dan *post test* telah terdistribusi secara normal.

Tabel 3. Hasil perbedaan nilai *pre test* dan *post test* peserta pelatihan teknis di Balai Pelatihan Pertanian Jambi

Var.	N	Me.	Stand ard Error Devia tion	Stan dard Error Mea n	T	Sig.( 2 taile d)
<i>Pre Test</i>	90	44.96	13.29	1.40	-	
<i>Post Test</i>	90	70.93	9.92	1.05	15.63	0.00

Tabel 3 menunjukkan bahwa secara rata-rata nilai *pre test* dan *post test* peserta pelatihan masing-masing sebesar 44.96 dan 70.93. Nilai rata-rata tersebut mengindikasikan adanya peningkatan pemahaman responden sebesar 25.97. Tabel 3 juga menunjukkan bahwa *standard error deviation* nilai *pre test* dan *post test* masing-masing sebesar 13.29 dan 9.92, dimana nilai tersebut berarti keragaman data *pre test* relatif lebih besar dibandingkan dengan *post test*. Relatif besarnya nilai keragaman nilai *pre test* menunjukkan bahwa responden saat pertama kali datang untuk mengikuti pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Jambi memiliki latar belakang pengetahuan yang cenderung beragam. Sebaliknya, relatif tidak beragamnya *post test* menunjukkan bahwa setelah responden mengikuti pelatihan, pengetahuan masing-masing responden memiliki kecenderungan yang seragam. Dengan kata lain, pelatihan yang dilaksanakan Balai Pelatihan Pertanian Jambi relatif berhasil dalam rangka menyeragamkan pengetahuan dari responden.

Hasil uji statistik didapatkan nilai sig. (2 tailed) sebesar 0.00. Hasil ini menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan secara signifikan rata-rata antara *pre test* dan *post test*. Kesimpulan tersebut didasarkan pada kriteria penolakan  $H_0$  yaitu sig. (2 tailed) < alpha (alpha = 0.05). Perbedaan tersebut menunjukkan terjadi peningkatan pengetahuan dari responden yang mengikuti pelatihan teknis di Balai Pelatihan Pertanian Jambi. Dengan kata lain, terdapat peningkatan tingkat

pembelajaran dari responden. Hal ini sesuai dengan Aman (2009) yang mendefinisikan belajar sebagai perubahan sikap, perbaikan pengetahuan dan atau kenaikan keterampilan peserta setelah mengikuti pelatihan. Widoyoko (2009) menambahkan bahwa peserta pelatihan dikatakan belajar apabila pada dirinya telah mengalami peningkatan pengetahuan. Kompetensi peserta merupakan output dari efektivitas pembelajaran, dimana pembelajaran dikatakan efektif jika setiap elemen berfungsi secara keseluruhan, peserta merasa senang, puas dengan hasil pembelajaran, membawa kesan, sarana/fasilitas memadai, materi dan metode affordable, pengajar/trainer profesional (Masrurroh et al. 2017).

### 3.4 Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Keberhasilan

Hasil korelasi antara kepuasan peserta pelatihan terhadap tingkat keberhasilan dapat dilihat pada Tabel 4. Tingkat keberhasilan pada penelitian ini didekati dengan nilai *post test*, dimana nilai *post test* yang berskala rasio ditransformasi menjadi data ordinal. Hal ini dilakukan untuk memenuhi syarat minimum estimasi uji korelasi Spearman yang membutuhkan data ordinal.

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hanya hubungan antara kepuasan materi dengan tingkat keberhasilan peserta pelatihan yang secara statistik signifikan pada taraf nyata 10%. Hal ini didasarkan pada nilai sig. (2 tailed) hubungan materi-tingkat keberhasilan yaitu sebesar  $0.076 < \alpha$  ( $\alpha = 0.10$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan peserta pelatihan terhadap materi dengan tingkat keberhasilan. Hubungan antara kepuasan peserta pelatihan terhadap materi dengan tingkat keberhasilan peserta pelatihan memiliki korelasi yang sangat rendah dengan *correlation coefficient* 0.189. Hal ini sejalan dengan Rashid et al (2010) yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu program pelatihan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap

peserta tergantung pada isi dan metode pelatihan.

Adanya hubungan yang tidak signifikan antara tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi, widyaiswara dan saptas dengan tingkat keberhasilan diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor. Beberapa faktor tersebut adalah rendahnya motivasi peserta dalam mengikuti pelatihan. Pada umumnya peserta pelatihan mengikuti pelatihan tersebut hanya didasarkan pada penugasan dari atasan, melainkan bukan dari keinginan peserta tersebut dalam rangka meningkatkan kompetensinya.

Tabel 4 Hubungan kepuasan peserta pelatihan dengan tingkat keberhasilan peserta pelatihan teknis bagi penyuluh pertanian

	Keberhasilan	
Keberhasilan	1.000	
Materi	0.189	(0.076)
Widyaiswara	-0.109	(0.305)
Pelayanan	0.099	(0.354)
Administrasi		
Sarana dan Prasarana	0.074	(0.491)

Pada dasarnya tingginya kepuasan peserta diharapkan dapat meningkatkan motivasi belajar bagi masing-masing peserta pelatihan. Badu (2013) menambahkan bahwa pelatihan akan termotivasi apabila proses pelatihan berjalan memuaskan. Adanya hubungan positif antara kepuasan terhadap materi dengan tingkat keberhasilan menunjukkan bahwa peserta pelatihan cenderung termotivasi apabila peserta pelatihan puas terhadap materi yang diberikan. Hasil korelasi tersebut sesuai dengan Anggraini (2003) dimana evaluasi pada tingkat reaksi (*reaction level*) berhubungan dengan learning level.

Hasil korelasi tersebut juga dapat dijadikan dasar bagi penyelenggara pelatihan untuk dapat meningkatkan motivasi peserta dalam mengikuti pelatihan. Hal ini dikarenakan kepuasan peserta menjadi penting untuk diperhatikan karena menyangkut

keberhasilan dari pelaksanaan pelatihan itu sendiri (Hanugrah, 2015).

## KESIMPULAN

Evaluasi kepuasan peserta pelatihan teknis bagi penyuluh pertanian secara umum termasuk dalam kategori tinggi. BPP Jambi telah mampu meningkatkan pengetahuan dari peserta pelatihan. Selain itu, didapatkan hubungan positif antara kepuasan peserta pelatihan terhadap materi dengan tingkat keberhasilan. Hal tersebut berimplikasi bahwa penyelenggara pelatihan perlu melakukan identifikasi kebutuhan pelatihan secara sistematis dengan mengedepankan kebutuhan pelatihan bagi calon peserta pelatihan. Hal ini guna meningkatkan dan memperbaiki penyelenggaraan pelatihan ke depannya. Pada akhirnya penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menambah khasanah keilmuan mengenai evaluasi pelatihan dengan melakukan analisis evaluasi pelatihan dengan menggabungkan aspek *behavior level* dan *result level*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R. (2003). Evaluasi Efektivitas Pelaksanaan Pelatihan Diklatpim Tingkat III dengan Pendekatan Kirkpatrick pada Departemen Perindustrian dan Perdagangan Jakarta. Depok: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Amaluis, D. 2014. *Analisis Efektivitas Program Pelatihan Diklat PIM III terhadap Kompetensi Pejabat Eselon III di Pemerintah Kabupaten Agam*. Journal of Economic and Economic Education, 3(1):18-26.
- Budiman, Suhat, Herlina N. 2010. *Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan JAMKESMAS di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010*. Jurnal Kesehatan Kartika. 1-17. [//www.stikesayani.ac.id/publikasi/e/](http://www.stikesayani.ac.id/publikasi/e/)

- journal/filesx/2010/201004/201004-006.pdf. Diunduh tanggal 27 September 2019.
- Badu, Syamsu, 2013. *Implementasi Evaluasi Model Kirkpatrick Pada Perkuliahan Masalah Nilai Awal Dan Syarat Batas*. Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Edisi Dies Natalis ke 48 UNY.
- Gita, I Gusti Ayu Agung Aspirila Rona, dan Sariyathi, Ini Ketut. 2016. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Self-Efficacy, dan Karakteristik Peserta Pelatihan Terhadap Transfer Pelatihan pada Karyawan Pt. Indonesia Power*. E-jurnal Manajemen Unud, Vol 5:7. 4602-4629. ISSN : 2302-8912
- Hanugrah, B.B. (2015). *Pengaruh Kurikulum Perubahan, Kompetensi Widyaiswara, Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Dan Komitmen Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Pola Baru Di Badan Pendidikan Dan Pelatihan Provinsi Jawa Timur*. [http://bandiklat.jatimprov.go.id/assets/images/1454047673\\_Karya%20Tulis%20A.n%20Bambang%20Basuki.pdf](http://bandiklat.jatimprov.go.id/assets/images/1454047673_Karya%20Tulis%20A.n%20Bambang%20Basuki.pdf)>. Diunduh tanggal 8 Agustus 201.
- Hariyatie, Nira. 2005. *Analisis Pengaruh Input Pelatihan Terhadap Pembelajaran Dan Generalisasi : Studi Kasus Pelatihan Manajemen Keuangan Pengusaha Kecil*. INASEA, Vol. 6:1. pp : 11-26.
- Kirkpatrick, D.L. 2006. *Evaluating Training Program The Four Level*. 3<sup>rd</sup> ed. San Fransisco: Berret-Koehler Publisher Inc.
- Mardiyanto, T.C dan T.R. Prastuti. 2016. *Efektivitas Pelatihan Teknologi Budidaya Bawang Putih Varietas Lokal Ramah Lingkungan dengan Metode Ceramah di Kabupaten Karanganyar*. Jurnal Agraris 2 (1) : 61 – 68.
- Masruroh L, S Achmad, dan K Muhammad. 2017. *Pengaruh Keefektifan Pembelajaran Pelatihan dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Balai Diklat Keagamaan Semarang*. Journal Unnes, 6 (2) 109 – 114.
- Ngai, Eric W. T, Vincent C.S. Heung Y.H. Wong and Fanny K.Y. 2006. *Costumer Complaint Behavior of Asians and Non-Asians about Hotel Services*. European Journal of Marketing, Vol. 41; 11(12). 221-238.
- Nuraini. 2018. *Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara Pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama Mts Angkatan III*. Andragogi Jurnal Diklat Teknis, IV (2) 168-186.
- Phau, I and Baird, M. 2008. *Complainers Versus Non-Complainers Retaliatory Responses towards Service Dissatisfaction*. Marketing Intelligence and Palnning. Vol 26: 6. 587-604.
- Putri, I.W, Fatchiya, A, Amanah, S. 2016. *Pengaruh Pelatihan non Teknis terhadap kinerja Penyuluh Pertanian BP4K di Kabupaten Bungo Provinsi Jambi*. Jurnal Penyuluhan. Vol 12 (1) 43-50.
- Rasyid, K.M, Jusoff and Kamaruzaman. 2010. *The Determinants of Training Effectiveness in Malaysian Organizations*. Interdisciplinary Business, Vol 2(2)
- Rukmi, HS, Novirani, D. Sahrul A. 2018. *Evaluasi Training dengan menggunakan Model Kirkpatrick (Studi Kasus Training Foreman Development Program di PT. Krakatau Industrial Estate Cilegon)*. 5<sup>th</sup> Industrial Engineering conference.131-138.
- Santi, H. Huda N. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Terhadap Kepuasan Peserta didik pada Lembaga Pendidikan dan Keterampilan (LPK) di Banjarmasin*. Jurnal wawasan Manajemen 3 (2), 183-199.
- Siregar, VO. 2017. *Hubungan Kepuasan Peserta Pelatihan dengan Tingkat Pembelajaran Peserta Pelatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 5 (1) 63-71.
- Widoyoko, E.P. 2009. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

