

## ANALISIS KEPUASAN PESERTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN WIDYAISWARA PADA DTSS PENGADAAN BARANG/JASA DI BDK MALANG

Wayan Nugroho, M.A. Prawoto, Imam Hambali

Jurusan Pendidikan Luar Sekolah FIP UM  
Jl. Semarang 5 Malang  
E-mail: [wayannug23@gmail.com](mailto:wayannug23@gmail.com)

**Abstract:** *The purposes of the research are: (1) to describe the satisfaction of participants to the widyaiswara's quality of service in the tangible dimensions (X<sub>1</sub>), (2) to describe the satisfaction of participants to the widyaiswara's quality of service in the reliability dimensions (X<sub>2</sub>), (3) to describe the satisfaction of participants to the widyaiswara's quality of service in the responsiveness dimensions (X<sub>3</sub>), (4) to describe the satisfaction of participants to the widyaiswara's quality of service in the assurance dimensions (X<sub>4</sub>), (5) to describe the satisfaction of participants to the widyaiswara's quality of service in the empathy dimensions (X<sub>5</sub>). From the fifth dimension is obtained by the average value of 3.53. The analysis of the five dimensions of service quality showed satisfaction of participants has been reached, but should improve it's performance in reliability dimension and responsiveness dimensions that had the lowest value compared with other dimensions.*

**Abstrak:** Tujuan penelitian: (1) mendeskripsikan kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara atas dimensi *tangibles* (X<sub>1</sub>), (2) mendeskripsikan kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara atas dimensi *reliability* (X<sub>2</sub>), (3) mendeskripsikan kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara atas dimensi *responsiveness* (X<sub>3</sub>), (4) mendeskripsikan kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara atas dimensi *assurance* (X<sub>4</sub>), (5) mendeskripsikan kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara atas dimensi *empathy* (X<sub>5</sub>). Dari kelima dimensi tersebut diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,53. Analisis kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan kepuasan peserta sudah tercapai, namun hendaknya meningkatkan dimensi *reliability* dan dimensi *responsiveness* yang memiliki nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya.

**Kata kunci:** analisis, kepuasan peserta, kualitas pelayanan widyaiswara

Kinerja kualitas pelayanan menjadi fokus utama guna memberikan kepuasan kepada pelanggan/peserta, karena kepuasan peserta merupakan suatu yang harus dijaga dan di tingkatkan agar organisasi/lembaga senantiasa tetap berkompeten baik di bidang manajerial maupun operasionalnya. Balai Diklat Keuangan Malang (BDK Malang) termasuk salah satu lembaga yang berkompetensi dalam bidang jasa pendidikan dan pelatihan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK/01/2009 tanggal 1 April tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan

dan Pelatihan Keuangan. BDK Malang dalam meningkatkan kinerja pelayanan layanan kediklatan yang berkualitas menggunakan prinsip rapi, ramah, dan responsive yang dalam penjabarannya mengedepankan kepuasan pelanggan (peserta). Peran para widyaiswara yang kompeten di bidang keuangan negara sangat dibutuhkan dalam menunjang kepuasan peserta akan Diklat yang diikutinya. BDK Malang yang memiliki sembilan widyaiswara dalam menunjang penyelenggaraan program Diklat bertugas membantu peserta Diklat untuk menambah

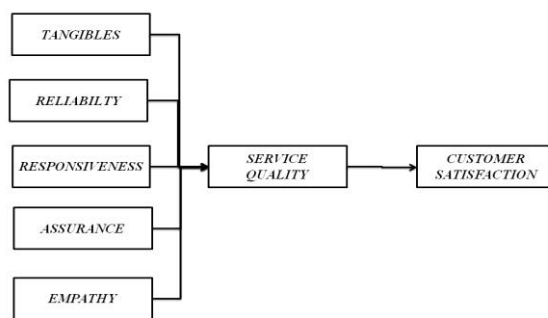
pengetahuan, mengubah perilaku menjadi lebih produktif, dan meningkatkan kecakapan serta keterampilan peserta melalui kegiatan Diklat.

Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2011:312) "kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya." Menurut Lamb, et al, 1999 (dalam Putra, 2012:70) kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah suatu perasaan dimana suatu produk atau jasa telah memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan.

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 BDK Malang. 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 untuk dapat

bersaing dalam kualitas pelayanannya terhadap tingkat kepuasan peserta.

Menurut Dean & Bowen, 1994 (dalam 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 (dalam Putra, 2012:70) adalah sebagai berikut.



**Gambar 2.1 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

Secara sistematis, 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 (dalam 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 dari konsumen serta kebutuhan konsumen. Dengan demikian lembaga Diklat seperti BDK Malang dapat meningkatkan kepuasan peserta pada Diklat dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan Diklat terutamanya pada komponen widyaiswara selaku pengajar yang dapat menyenangkan konsumen dan

meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat peserta kecewa.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner, 2000 (dalam Putra, 2012:71-72) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan pedoman oleh pelanggan atau peserta dalam menilai kualitas pelayanan dengan urainnya sebagai berikut: (1) Berwujud (*tangible*) berkaitan penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil, (2) Keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, (3) Keresponsifan (*responsiveness*) berkaitan dengan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, (4) Keyakinan (*assurance*) berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (5) Empati (*emphaty*) berkaitan akan kepedulian, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

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 sejenis. 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, BDK Malang harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan atau peserta secara lebih matang melalui kualitas pelayanannya dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

### Widyaiswara pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 137/KMK/01/2001 tentang Pola Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Departemen Keuangan, program diklat yang diselenggarakan BPPK terdiri dari Diklat Prajabatan, Diklat dalam Jabatan dan Pendidikan Tinggi Kedinasan. Sedangkan yang termasuk Diklat dalam Jabatan dibagi menjadi Diklat Kepemimpinan, Diklat Fungsional, Diklat Teknis, Diklat Ujian Dinas, Diklat Penyesuaian Ijasah, dan Diklat Penyegaran. Sebagaimana Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 14 tahun 2011 bab I pasal 2 ayat 6 menyatakan "Diklat Teknis adalah Diklat yang dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas PNS yang dapat dilakukan secara berjenjang maupun tidak berjenjang yang ditetapkan oleh Instansi Teknis masing-masing." Dibagian lain Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 14 tahun 2011 bab II pasal 2 menyebutkan "Diklat Teknis Substantif Spesialisasi (DTSS) adalah diklat yang memberikan pengetahuan dan ketrampilan yang bersifat substantif dalam rangka pencapaian spesialisasi kompetensi PNS yang bersangkutan sehingga mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional."

Penyelenggaraan DTSS Pengadaan Barang/Jasa bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap para pegawai dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. DTSS yang termasuk dari bagian Diklat menjadi wahana pencetak sumber daya manusia agar memiliki kompeten atau kualitas yang diperlukan yaitu pengetahuan (*knowledge/kognitif*), keterampilan (*skill/psikomotorik*), sikap perilaku (*behavior/attitude/affective*). Suatu Diklat seperti DTSS Pengadaan Barang/Jasa dikatakan berkualitas apabila didukung oleh semua tenaga kediklatan yang berkualitas

yang tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Bab VI Pasal 19 yang terdiri dari widyaiswara, pengelola lembaga diklat pemerintah, dan tenaga kediklatan lainnya. Menurut Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 3 Tahun 2010 menjelaskan “widyaiswara adalah pegawai negeri sipil (PNS) yang diangkat sebagai pejabat fungsional oleh pejabat yang berwenang dengan tugas, tanggungjawab, wewenang, untuk mendidik, mengajar, dan atau melatih PNS.” Oleh karena itu, tuntutan kualitas peningkatan kualitas pelayanan widyaiswara menjadi salah satu faktor dalam mendukung kualitas dari suatu Diklat seperti halnya DTSS Pengadaan Barang/Jasa.

Penyelenggaraan salah satu Diklat yakni Diklat Teknis Substantif Spesialis (DTSS) Pengadaan Barang/Jasa Tahun 2016. Tujuan penyelenggaraan DTSS tersebut adalah sebagai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas PNS serta dapat dilakukan secara berjenjang yang ditetapkan oleh instansi teknis yang bersangkutan. Sedangkan DTSS Pengadaan Barang/Jasa Tahun 2016 memiliki tujuan dalam meningkatkan kompetensi dan pengetahuan, keterampilan, kecakapan dan wawasan bagi para petugas pengadaan barang/jasa. Dengan demikian DTSS Pengadaan Barang/Jasa merupakan salah satu program PLS yang memiliki fungsi sebagai penambah (*supplement*), selain keterkaitan tersebut widyaiswara DTSS Pengadaan Barang/Jasa juga berasal dari BDK Malang yang berperan menjadi widyaiswara pada Diklat tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dapat dijadikan kajian penelitian mahasiswa PLS dikarenakan DTSS Pengadaan Barang/Jasa merupakan salah satu program PLS yang memiliki fungsi sebagai penambah (*supplement*), selain keterkaitan tersebut widyaiswara DTSS Pengadaan Barang/Jasa juga berasal dari BDK Malang yang berperan menjadi widyaiswara pada Diklat tersebut.

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dijabarkan di atas, peneliti akan melakukan penelitian kuantitatif deskriptif untuk mengetahui kepuasan peserta atas dimensi kualitas pelayanan widyaiswara pada Diklat di BDK Malang dengan judul “Analisis Kepuasan Peserta terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa di BDK Malang.”

## METODE

Penelitian ini dirancang sebagai penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Arikunto (2006:25) “metode penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian dimana peneliti bermaksud mengetahui keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana, beberapa banyak, sejauhmana dan sebagainya”. Mendeskripsikan kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara DTSS Pengadaan Barang/Jasa yang dinotasikan menjadi variabel (X), lalu dibagi menjadi lima dimensi yang dinotasikan menjadi subvariabel yakni dimensi bukti berwujud/*tangibles* (X1), dimensi bukti kehandalan/*reliability* (X2), dimensi daya tanggap/*responsiveness* (X3), dimensi bukti jaminan/*assurance* (X4), dan dimensi bukti empati/*empathy* (X5). Peneliti membatasi penilaian terhadap satu widyaiswara agar lebih fokus terhadap penilaian kepuasan peserta, karena dalam Diklat yang berlangsung selama dua minggu beberapa widyaiswara secara berkala bergantian mengajar. Penilaian tersebut memang belum mewakili sepenuhnya kualitas pelayanan widyaiswara pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa, namun demikian akan mempermudah penilaian dari peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara yang diberikan selama berlangsungnya Diklat tersebut.

Menurut Arikunto (2006:130) “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian” dan sampel adalah “sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti” (Arikunto, 2006:131). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah semua peserta

pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa pada tanggal 4-15 April 2016 yang berjumlah 31 orang. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah angket. 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 1.1

**Tabel 1.1 Kisi-Kisi Intrumen Penelitian**

Sub Variabel	Indikator
(X <sub>1</sub> )	Penampilan widyaiswara Bahan ajar yang digunakan widyaiswara Media pembelajaran yang digunakan widyaiswara
(X <sub>2</sub> )	Penguasaan materi Ketepatan penggunaan metode dan teknik mengajar Kemampuan pengelolaan kelas
(X <sub>3</sub> )	Kemampuan widyaiswara dalam merespon peserta Ketanggapan widyaiswara akan keluhan
(X <sub>4</sub> )	Kemampuan widyaiswara dalam menumbuhkan kepercayaan peserta Kedisiplinan widyaiswara akan jadwal kegiatan
(X <sub>5</sub> )	Kemampuan interaksi dan berkomunikasi dengan peserta Kemampuan dalam membimbing peserta

(Sumber: diolah penulis, 2016)

**Uji coba instrumen**

Uji coba instrumen dilaksanakan pada DTSS Bendahara Penerimaan yang memiliki peserta sejumlah 21 orang. Penyebaran angket dilakukan pada tanggal 6 April 2016 Data hasil uji coba 21 kuesioner yang terkumpul semuanya dapat diolah dengan menggunakan SPSS for Windows ver 16.0 untuk memvalidasi dan mereliabel data angket yang diuji cobakan. Nilai

validasi dari ke 35 pertanyaan di atas nilai r tabel sebesar 0,433 begitupun dengan nilai realibilitas dalam penelitian ini mencapai 0,973. Dalam angket ini responden menjawab dengan cara memberi tanda cek (✓) pada kolom alternatif jawaban (skala likert). Skor jawaban diperoleh nilai yang termasuk dalam kategori tinggi dan rendah. Nilai batas untuk kategori tinggi dan rendah disesuaikan dengan rata-rata total sebesar 3,53 dapat dilihat di pedoman penilaian sebagai berikut.

**Tabel 1.2 Pedoman Pemberian Skor Jawaban Angket**

Keterangan	Skor	Interval	Kategori
Sangat Puas	4	3,53-4,00	Tinggi
Puas	3		
Tidak Puas	2	0-3,52	Rendah
Sangat Tidak Puas	1		

(Sumber: diolah penulis, 2016)

Sugiyono (1992:105) menyatakan statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Adapun langkah-langkah analisis data sebagai berikut.

**Persiapan**

Persiapan dilakukan setelah adanya persetujuan dari dosen pembimbing untuk melakukan penelitian yakni dilaksanakan pada tanggal 12 April 2016. Adapun langkah-langkah dalam kegiatan persiapan adalah sebagai berikut: (1) mengecek nama dan kelengkapan identitas. Apabila instrumennya anonim, perlu sekali dicek sejauh mana identitas yang diperlukan bagi pengolahan data lebih lanjut, (2) mengecek kelengkapan data, artinya memeriksa isi instrumen pengumpulan data (termasuk pula kelengkapan lembaran instrumen barangkali terdapat halaman yang hilang atau sobek), (3) mengecek bermacam-macam isian data. Jika dalam instrumen memuat sebuah atau

beberapa item yang didisi “tidak tahu” atau isian lain bukan yang dikehendaki peneliti, padahal isian tersebut merupakan variabel pokok, maka item tersebut perlu di drop. Langkah persiapan bermaksud merapihkan data agar bersih, rapi dan tinggal mengadakan pengolahan lanjutan atau menganalisis.

### Tabulasi

Tabulasi dilaksanakan pada tanggal 14-15 April 2016 yakni satu hari setelah melakukan penelitian dengan menyebarkan angket penelitian pada tanggal 13 April 2016. Menurut Arikunto (2010:279-281) menyatakan yang termasuk dalam kegiatan tabulasi adalah sebagai berikut: (1) memberikan skor (*scoring*) terhadap item-item yang perlu diberi skor. Misalnya tes, angket berbentuk pilihan ganda, skala (*rating scale*), dan sebagainya, (3) memberikan kode (*coding*) dalam hubungan dengan pengolahan data jika akan menggunakan komputer. Dalam hal ini pengolah data memberikan kode pada semua variabel, kemudian mencoba menentukan tempatnya di dalam coding sheet (*coding form*), dalam kolom berapa dan baris ke berapa. Apabila akan dilanjutkan sampai kepada petunjuk penempatan setiap variabel pada kartu kolom (*punc cord*).

Metode analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah persentase. Teknik persentase ini digunakan untuk mengetahui perhitungan skor masing-masing variabel yang akan diteliti. Teknik ini digunakan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa di BDK Malang. Analisis data yang digunakan melalui persentase menggunakan rumus sebagai berikut.

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Jumlah responden yang menjawab

N = Jumlah total responden

### HASIL

Analisis dilakukan pada hasil perolehan data dari 31 peserta DTSS Pengadaan Barang/Jasa yang berupa data angka dan selain angka yang tidak memiliki tingkatan atau tidak dapat diurutkan dari besar ke kecil atau kecil ke besar bertujuan untuk mengetahui karakteristik setiap peserta. Hal ini dilakukan dengan harapan bahwa informasi tersebut dapat menjadi masukan bagi widyaiswara Balai Diklat Keuangan Malang dalam menyusun strategi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelanggan/peserta di masa yang akan datang. Data Karakteristik/identitas responden yang dikumpulkan terdiri dari data jenis kelamin (seks), usia, pendidikan, frekuensi keikutsertaan pada Diklat, dan frekuensi dilatih oleh widyaiswara yang sama. Rekapitulasi klasifikasi responden terlihat pada tabel 1.3 sebagai berikut.

**Tabel 1.3 Klasifikasi responden/peserta DTSS Pengadaan Barang/Jasa di BDK Malang**

Klasifikasi	F	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	24	77%
Perempuan	7	23%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan terakhir</b>		
D I	3	10%
D III	7	22%
S1	17	55%
S 2	4	13%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Usia</b>		
20-29 Tahun	8	26%
30-39 Tahun	9	29%
40-49 Tahun	13	42%
50-59 Tahun	1	3%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Keikutsertaan pada Diklat di BDK</b>		
7 kali	1	3%
4 kali	8	26%
3 kali	3	10%
2 kali	6	19%

1 kali	13	42%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Keikutsertaan Dilatih widyaiswara yang sama</b>		
4 kali	3	10%
3 kali	2	6%
2 kali	11	36%
1 kali	15	48%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Sumber: diolah penulis 2016**

Analisis data klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin peserta dari Tabel 4.1 bahwa responden ternyata didominasi oleh peserta yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang dengan persentase 77% dan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 7 orang atau 23%. Perbedaan jenis kelamin dapat menimbulkan pendapat atau sudut pandang yang berbeda dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan Widyaiswara Balai Diklat Keuangan Malang.

Analisis data klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir yang dimiliki responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden, 17 orang atau 55% tamatan S1, 7 orang atau 22% D III, 4 orang atau 13% S 2, dan tamatan D I sebanyak 3 orang atau 10%. Tingkat pendidikan yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analisis terhadap suatu permasalahan seperti pelayanan yang diberikan oleh Widyaiswara Balai Diklat Keuangan Malang.

Analisis data klasifikasi responden berdasarkan usia yang dimiliki responden, dapat dilihat bahwa responden yang paling dominan yaitu responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 13 orang atau 42%, diikuti responden yang berusia 30-39 tahun sebanyak 9 orang atau 29%, dan 20-29 tahun sebanyak 8 orang atau 26%, dan terakhir responden yang berusia 50-59 tahun sebanyak 1 orang atau 3%. Tingkatan usia yang dimiliki seseorang menunjukkan para

peserta memang menunjukkan kebanyakan dari mereka yang sudah berusia matang dalam berfikir, yang akan berpengaruh pada kemampuan analisis terhadap suatu permasalahan seperti pelayanan yang diberikan oleh Widyaiswara Balai Diklat Keuangan Malang.

Dari data tabel 4.1 di atas dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan frekuensi keikutsertaan pada Diklat di BDK Malang, 1 kali sebanyak 13 orang atau 42%, 4 kali sebanyak 8 orang atau 26%, selanjutnya mengikuti Diklat 2 kali sebanyak 6 orang atau 19% disusul yang mengikuti Diklat

3 kali sebanyak 3 orang atau 10%, serta yang terakhir yang mengikuti Diklat

7 kali sebanyak 1 orang atau 3%. Tingkat keikutsertaan pada Diklat yang diadakan BDK Malang menunjukkan tingkat pengetahuan dalam mengevaluasi efisiensi dan efektifitas pelayanan yang diberikan oleh Widyaiswara Balai Diklat Keuangan Malang.

Mayoritas peserta DTSS Pengadaan Barang/Jasa dilatih oleh widyaiswara yang sama didominasi keikutsertaan 1 kali, hal ini ditunjukkan sebanyak 15 orang atau 48%, selanjutnya peserta yang dilatih oleh widyaiswara yang sama sebanyak 2 kali sebesar 11 orang atau 36%. Sisanya berasal dari 4 kali sebesar 3 orang atau 10% dan yang terakhir 3 kali dilatih oleh widyaiswara yang sama sebanyak 2 orang atau 6%. Tingkat keikutsertaan peserta yang dilatih oleh widyaiswara yang sama akan lebih memudahkan penilaian pada kinerja pelayanan widyaiswara Balai Diklat Keuangan Malang yang sebelumnya telah diikuti oleh peserta.

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 responden akan diuji kualitas datanya dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji validitas angket dengan menggunakan bantuan SPSS for Windows ver 16.0 diperoleh rekapitulasi item kuesioner hasil uji validitas kuesioner terlihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Tangibles (X1)**

R hitung	R table	Keterangan
0,731	0,355	Valid
0,754	0,355	Valid
0,681	0,355	Valid
0,503	0,355	Valid
0,398	0,355	Valid
0,559	0,355	Valid
0,569	0,355	Valid

**Sumber: diolah penulis 2016**

Dari tabel 1.4 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel *tangibles* (X1) karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel = 0,355

**Tabel 1.5 Hasil Uji Validitas Realibility (X2)**

R hitung	R table	Keterangan
0,614	0,355	Valid
0,644	0,355	Valid
0,708	0,355	Valid
0,339	0,355	Valid
0,637	0,355	Valid
0,694	0,355	Valid
0,707	0,355	Valid
0,633	0,355	Valid

**Sumber: diolah penulis 2016**

Dari tabel 1.5 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel *reability* (X2) karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel = 0,355

**Tabel 1.6 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X3)**

R hitung	R table	Keterangan
0,564	0,355	Valid
0,710	0,355	Valid
0,718	0,355	Valid
0,612	0,355	Valid
0,677	0,355	Valid
0,620	0,355	Valid

**Sumber: diolah penulis 2016**

Dari tabel 1.6 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel *responsiveness* (X3) karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel = 0,355

**Tabel 1.7 Hasil Uji Validitas Assurance (X4)**

R hitung	R table	Keterangan
0,571	0,355	Valid
0,732	0,355	Valid
0,780	0,355	Valid
0,761	0,355	Valid
0,593	0,355	Valid
0,717	0,355	Valid
0,675	0,355	Valid

**Sumber: diolah penulis 2016**

Dari tabel 1.7 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel *Assurance* (X4) karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel = 0,355

**Tabel 1.8 Hasil Uji Validitas Empathy (X5)**

R hitung	R table	Keterangan
0,615	0,355	Valid
0,682	0,355	Valid
0,752	0,355	Valid
0,744	0,355	Valid
0,677	0,355	Valid
0,702	0,355	Valid
0,632	0,355	Valid

**Sumber: diolah penulis 2016**

Dari tabel 1.8 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel *Empathy* (X5) karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel = 0,355

Untuk Uji Rehabilitas, dimana reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil



suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliabel*). Walaupun secara teoritis besarnya koefisien reliabilitas sekitar 0,00 s/d 1,00, akan tetapi pada kenyataannya koefisien sebesar 1,00 tidak pernah tercapai dalam pengukuran, karena manusia sebagai subjek penelitian merupakan sumber *error* yang potensial. Uji reliabilitas dengan menggunakan rumus di atas dan dengan bantuan *SPSS for Windows ver 16.0* diperoleh rekapitulasi item kuesioner hasil uji reliabilitas kuesioner terlihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 1.9 Hasil Uji Reliabilitas masing-masing Dimensi**

Kategori	Nilai	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	0,849	Reliabel
<i>Realibility</i> (X2)	0,908	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,835	Reliabel
<i>Assurance</i> (X4)	0,877	Reliabel
<i>Empathy</i> (X5)	0,889	Reliabel

Sumber: diolah penulis 2016

Nilai reliabilitas dari variabel Tabel 4.7 tersebut di atas memberikan indikasi bahwa reliabilitas kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur termasuk pada kategori berkorelasi kuat untuk tiap variabel tersebut. Uji reliabilitas ini memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur untuk tiap variabel termasuk pada kategori berkorelasi tinggi dan diterima. Karena setiap nilai alpha melebihi nilai *cut off* yaitu 0.6, maka semua dimensi adalah reliabel.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan cara pengisian kuesioner kepada 31 responden penelitian yang merupakan analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *tangibles* pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa didapatkan hasil penelitian dengan bantuan *Microsoft Office Excel 2007* yang dijabarkan dalam tabel 2.0.

**Tabel 2.0 Kepuasan Peserta terhadap Dimensi Tangible**

No.	Rating				Jumlah Nilai	Rata-Rata Nilai	Kategori
Item	4	3	2	1			
1	71%	29%	0%	0%	115	3,71	T
2	64%	36%	0%	0%	113	3,65	T

3	74%	23%	3%	0%	115	3,71	T				
4	52%	45%	3%	0%	108	3,48	R				
5	48%	48%	3%	0%	107	3,45	R				
6	45%	55%	0%	0%	107	3,45	R				
7	55%	45%	0%	0%	110	3,55	R				
						59%	40%	1%	0%	3,57	

Sumber: diolah penulis 2016

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *tangibles* pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa termasuk dalam kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Item nomor 1 memiliki nilai 3.71, item nomor 2 memiliki nilai 3,65, item nomor 3 memiliki nilai 3,71, item nomor 4 memiliki nilai 3,48, item nomor 5 memiliki nilai 3,45, item nomor 6 memiliki nilai 3,45, dan item nomor 7 memiliki nilai 3,55. Dari ketujuh item tersebut diperoleh nilai pada dimensi *tangibles* sebesar 3,57 yang termasuk dalam kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta, karena memiliki nilai diatas rata-rata 3,53.

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *reliability* pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa didapatkan hasil penelitian dengan bantuan *Microsoft Office Excel 2007* yang dijabarkan dalam tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Kepuasan Peserta terhadap Dimensi Reliability**

No.	Rating				Jumlah Nilai	Rata-Rata Nilai	Kategori				
Item	4	3	2	1							
8	42%	58%	0%	0%	106	3.42	R				
9	55%	45%	0%	0%	107	3.45	T				
10	42%	55%	3%	0%	105	3.39	R				
11	45%	55%	0%	0%	107	3.45	T				
12	48%	52%	0%	0%	108	3.48	T				
13	52%	48%	0%	0%	109	3.52	T				
14	45%	52%	3%	0%	106	3.42	R				
15	36%	61%	3%	0%	103	3.32	R				
						46%	53%	1%	0%	3.43	

Sumber: diolah penulis 2016

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *reliability* pada DTSS Pengadaan

Barang/Jasa termasuk dalam kategori rendah dalam memberikan kepuasan peserta. Item nomor 8 memiliki nilai 3,42, item nomor 9 memiliki nilai 3,45, item nomor 10 memiliki nilai 3,39, item nomor 11 memiliki nilai 3,45, item nomor 12 memiliki nilai 3,48, item nomor 13 memiliki nilai 3,52, item nomor 14 memiliki nilai 3,42, dan item nomor 15 memiliki nilai 3,32. Dari kedelapan item tersebut diperoleh nilai pada dimensi *reliabilty* sebesar 3,43 yang termasuk dalam kategori rendah dalam memberikan kepuasan peserta, karena memiliki nilai dibawah rata-rata 3,53.

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *responsiveness* pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa didapatkan hasil penelitian dengan bantuan *Microsoft Office Excel 2007* yang dijabarkan dalam Tabel 2.2.

**Tabel 2.2 Kepuasan Peserta terhadap Dimensi Responsiveness**

No.	Rating				Jumlah Nilai	Rata-Rata Nilai	Kategori
	4	3	2	1			
16	58%	42%	0%	0%	111	3.58	T
17	42%	58%	0%	0%	106	3.42	R
18	48%	48%	4%	0%	107	3.45	T
19	35%	65%	0%	0%	104	3.35	R
20	42%	55%	3%	0%	105	3.39	R
21	39%	61%	0%	0%	105	3.39	R
	44%	55%	1%	0%		3.43	

**Sumber: diolah penulis 2016**

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *responsiveness* pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa dari masing-masing item termasuk dalam kategori sangat baik dalam memberikan kepuasan peserta. Item nomor 16 memiliki nilai 3,58, item nomor 17 memiliki nilai 3,42, item nomor 18 memiliki nilai 3,45, item nomor 19 memiliki nilai 3,35, item nomor 20 memiliki nilai 3,39, dan item nomor 21 memiliki 3,39. Dari keenam item tersebut diperoleh nilai pada dimensi *responsiveness* sebesar 3,43 yang termasuk dalam kategori rendah dalam memberikan kepuasan peserta, karena memiliki nilai dibawah rata-rata 3,53.

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *Assurance* pada DTSS Pengadaan

Barang/Jasa didapatkan hasil penelitian dengan bantuan *Microsoft Office Excel 2007* yang dijabarkan dalam Tabel 2.3

**Tabel 2.3 Kepuasan Peserta terhadap Dimensi Assurance**

No.	Rating				Jumlah Nilai	Rata-Rata Nilai	Kategori
	4	3	2	1			
22	52%	48%	0%	0%	109	3.52	R
23	48%	52%	0%	0%	108	3.48	R
24	61%	39%	0%	0%	112	3.61	T
25	71%	29%	0%	0%	115	3.71	T
26	58%	42%	0%	0%	111	3.58	R
27	61%	39%	0%	0%	109	3.52	R
28	71%	29%	0%	0%	115	3.71	T
	60%	40%	0%	0%		3.59	

**Sumber: diolah penulis 2016**

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *assurance* pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa termasuk dalam kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Item nomor 22 memiliki nilai 3,52, item nomor 23 memiliki nilai 3,48, item nomor 24 memiliki nilai 3,61, item nomor 25 memiliki nilai 3,71, item nomor 26 memiliki nilai 3,58, item nomor 27 memiliki nilai 3,52, dan item nomor 28 memiliki nilai 3,71. Dari keenam item tersebut diperoleh nilai pada dimensi *assurance* sebesar 3,59 yang termasuk dalam kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta, karena memiliki nilai diatas rata-rata sebesar 3,53.

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *Empathy* pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa didapatkan hasil penelitian dengan bantuan *Microsoft Office Excel 2007* yang dijabarkan dalam Tabel 2.4.

**Tabel 2.4 Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *Empathy***

No.	Rating				Jumlah Nilai	Rata-Rata Nilai	Kategori
	4	3	2	1			
29	58%	42%	0%	0%	111	3.58	R
30	61%	39%	0%	0%	112	3.61	R
31	65%	32%	3%	0%	112	3.61	R
32	68%	32%	0%	0%	114	3.68	T
33	74%	26%	0%	0%	116	3.74	T
34	68%	32%	0%	0%	114	3.68	T
35	58%	42%	0%	0%	111	3.58	R
	65%	35%	0%	0%		3.64	

**Sumber:** diolah penulis 2016

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *empathy* pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa termasuk dalam kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Item nomor 29 memiliki nilai 3,58, item nomor 30 memiliki nilai 3,61, item nomor 31 memiliki nilai 3,61, item nomor 32 memiliki nilai 3,68, item nomor 33 memiliki nilai 3,74, item nomor 34 memiliki nilai 3,68, dan item nomor 35 memiliki jumlah nilai 3,58. Dari keenam item tersebut diperoleh nilai pada dimensi *empathy* sebesar 3,64 yang termasuk dalam kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta, karena memiliki nilai diatas rata-rata 3,53.

Analisis kepuasan peserta terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) widyaiswara pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa termasuk dalam kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Dimensi *tangible* memiliki nilai 3,57, dimensi *reliability* memiliki nilai 3,43, dimensi *responsiveness* memiliki nilai 3,43, dimensi *assurance* memiliki nilai 3,59, dan dimensi *empathy* memiliki nilai 3,64. Dari kelima dimensi tersebut diperoleh nilai rata-rata dimensi kualitas pelayanan sebesar 3,53 yang digunakan sebagai acuan batas tinggi dan rendah dari masing-masing

dimensi dalam memberikan kepuasan peserta.

## PEMBAHASAN

### Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *tangibles*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* memiliki nilai kepuasan sebesar 3,57 yang termasuk kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Responden menyatakan sangat puas sebesar 59%, menyatakan puas sebesar 40%, tidak puas sebesar 1%, dan sangat tidak puas sebesar 0% atas kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles*. Seperti yang dikemukakan Putra (2012:72) bukti berwujud berupa penampilan, peralatan, dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah penampilan widyaiswara. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti dimensi *tangibles* dari kualitas pelayanan tentang penampilan widyaiswara yang kategori tinggi sebesar 3,69 dalam memberikan kepuasan terhadap peserta

### Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *reliability*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki nilai kepuasan sebesar 3,43 yang termasuk kategori rendah dalam memberikan kepuasan peserta. Responden menyatakan sangat puas sebesar 46%, menyatakan puas sebesar 53%, tidak puas sebesar 1%, dan sangat tidak puas sebesar 0% atas kualitas pelayanan pada dimensi *reliability*. Seperti yang dikemukakan Putra (2012:72) kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah ketepatan penggunaan metode dan teknik mengajar. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti dimensi *reliability* dari kualitas pelayanan tentang ketepatan penggunaan metode dan teknik mengajar memiliki nilai kepuasan dalam kategori rendah sebesar 3,46 dalam memberikan kepuasan terhadap peserta.

### **Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *responsiveness***

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki nilai kepuasan sebesar 3,43 yang termasuk kategori rendah dalam memberikan kepuasan peserta. Responden menyatakan sangat puas sebesar 44%, menyatakan puas sebesar 55%, tidak puas sebesar 1%, dan sangat tidak puas sebesar 0% atas kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness*. Seperti yang dikemukakan Putra (2012:72) daya tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah kemampuan widyaiswara dalam merespon peserta. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti dimensi *responsiveness* dari kualitas pelayanan tentang kemampuan widyaiswara dalam merespon peserta yang memiliki nilai kepuasan dalam kategori rendah dengan persentase sebesar 3,44 dalam memberikan kepuasan terhadap peserta.

### **Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *assurance***

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memiliki nilai kepuasan sebesar 3,59 yang termasuk kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Responden menyatakan sangat puas sebesar 60%, menyatakan puas sebesar 40%, serta masing-masing menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 0% atas kualitas pelayanan pada dimensi *assurance*. Seperti yang dikemukakan Putra (2012:72) jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah kedisiplinan widyaiswara akan jadwal kegiatan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti dimensi *assurance* dari kualitas pelayanan tentang kedisiplinan widyaiswara akan jadwal kegiatan yang memiliki nilai kepuasan dalam kategori tinggi sebesar 3,61 dalam memberikan kepuasan terhadap peserta.

### **Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *empathy***

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *empathy* memiliki nilai kepuasan sebesar 3,64 yang termasuk kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Responden menyatakan sangat puas sebesar 65%, menyatakan puas sebesar 35%, serta masing-masing menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 0% atas kualitas pelayanan pada dimensi *empathy*. Seperti yang dikemukakan Putra (2012:72) empati adalah kepedulian, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah kemampuan dalam membimbing peserta. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti dimensi *empathy* dari kualitas pelayanan tentang kemampuan interaksi dan komunikasi dengan peserta yang memiliki nilai kepuasan dalam kategori tinggi sebesar 3,63 dalam memberikan kepuasan terhadap peserta.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

#### **Deskripsi kepuasan peserta atas dimensi bukti berwujud/*tangibles* (X<sub>1</sub>)**

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa dimensi berwujud/*tangibles* (X<sub>1</sub>) memiliki nilai sebesar 3,57 yang termasuk kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Hal ini dapat dilihat dari jawaban mayoritas responden sebesar 59% menjawab sangat puas terhadap item-item yang berkaitan dengan dimensi berwujud/*tangibles*. Dengan demikian menyatakan bahwa dimensi berwujud/*tangibles* (X<sub>1</sub>) menunjukkan kepuasan peserta sudah tercapai dalam penampilan, bahan ajar yang digunakan, dan media pembelajaran yang digunakan. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan terhadap peserta adalah penampilan widyaiswara sebesar 3,69. 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*.

#### **Deskripsi kepuasan peserta atas dimensi kehandalan/*reliability* (X<sub>2</sub>)**

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa dimensi kehandalan/*reliability* (X<sub>2</sub>) memiliki

nilai sebesar 3,43 yang termasuk kategori rendah dalam memberikan kepuasan peserta. Jawaban mayoritas responden sebesar 53% menjawab puas terhadap item-item yang berkaitan dengan dimensi kehandalan/*reliability*. Dengan demikian menyatakan bahwa dimensi kehandalan/*reliability* ( $X_2$ ) menunjukkan kepuasan peserta sudah tercapai dalam penguasaan materi, ketepatan penggunaan metode dan teknik, serta pengelolaan kelas. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan pada dimensi kehandalan/*reliability* adalah ketepatan penggunaan metode dan teknik mengajar sebesar 3,46. 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*.

#### **Deskripsi kepuasan peserta atas dimensi daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ )**

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa dimensi daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ) memiliki nilai sebesar 3,43 yang termasuk kategori rendah dalam memberikan kepuasan peserta. Jawaban mayoritas responden sebesar 55% menjawab puas terhadap item-item yang berkaitan dengan dimensi daya tanggap/*responsiveness*. Dengan demikian menyatakan bahwa dimensi daya tanggap/*responsiveness* menunjukkan kepuasan peserta sudah tercapai dalam merespon peserta dan tanggap keluhan. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah merespon peserta sebesar 3,44. 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*.

#### **Deskripsi kepuasan peserta atas dimensi jaminan/*assurance* ( $X_4$ )**

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa dimensi jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) memiliki nilai sebesar 3,59 yang termasuk kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Hal ini dapat dilihat dari jawaban mayoritas responden sebesar 60% menjawab sangat puas terhadap item-item yang berkaitan dengan dimensi jaminan/*assurance*. Dengan demikian menyatakan bahwa dimensi

jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) menunjukkan kepuasan peserta sudah tercapai dalam menumbuhkan kepercayaan peserta dan kedisiplinan akan jadwal. Indikator yang sangat baik dalam memberikan kepuasan adalah kedisiplinan widyaiswara akan jadwal kegiatan sebesar 3,61. 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*.

#### **Deskripsi kepuasan peserta atas empati/*empathy* ( $X_5$ )**

Hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa dimensi empati/*empathy* ( $X_5$ ) memiliki nilai sebesar 3,64 yang termasuk kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta. Hal ini dapat dilihat dari jawaban mayoritas responden sebesar 65% menjawab sangat puas terhadap item-item yang berkaitan dengan dimensi empati/*empathy*. Dengan demikian menyatakan bahwa dimensi empati/*empathy* ( $X_5$ ) menunjukkan kepuasan peserta sudah tercapai dalam kemampuan interaksi dan komunikasi, serta membimbing peserta. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah kemampuan dalam interaksi dan komunikasi peserta sebesar 3,63. 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*.

### **Saran**

#### **Saran bagi Widyaiswara BDK Malang**

Berdasarkan temuan tentang kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara, maka saran untuk Widyaiswara BDK Malang adalah sebagai berikut.

- 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 BDK Malang perlu mempertahankan dimensi kualitas pelayanan yang sudah tinggi dalam

memberikan kepuasan terhadap peserta, namun hendaknya meningkatkan kinerjanya pada dimensi *reliability* dan dimensi *responsiveness* yang masih belum mencapai persentase mayoritas sangat puas.

- b. Kelima dimensi kualitas pelayanan masing-masing mempunyai indikator yang paling dominan, namun hasil tersebut masih belum sesuai dengan prinsip pelaksanaan Diklat BDK Malang yang rapi, ramah, dan *responsive*. Untuk itu sebaiknya, widyaiswara BDK Malang hendaknya meningkatkan kinerja kualitas pelayanan widyaiswara dengan memberikan pelatihan. Indikator merespon pada peserta yang termasuk pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) hendaknya memiliki persentase paling tinggi agar prinsip dari BDK Malang tentang pelayanan pada Diklat yakni rapi, ramah, dan *responsive* dapat tercapai dengan lebih baik dibanding dimensi lainnya. Dengan demikian widyaiswara dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya terutama pada dimensi *responsiveness* yang memiliki persentase terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya dalam memberikan kepuasan peserta.

#### **Saran bagi Jurusan Pendidikan Luar Sekolah dan Konsentarsi Manajemen Pelatihan dan Kursus**

Berdasarkan temuan tentang kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara, maka saran untuk Jurusan Pendidikan Luar Sekolah dan Konsentarsi Manajemen Pelatihan dan Kursus adalah sebagai berikut.

- a. Memperluas dan mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan analisis tentang kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan. Sama halnya dengan analisis kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara/fasilitator dalam suatu Diklat, sehingga program-program PLS dapat semakin bervariasi dan inovatif terutama pada peningkatan kualitas pelayanan widyaiswara (*trainers*) yang merupakan salah satu unsur aparatur yang terlibat dalam penyelenggaraan Diklat selain penyelenggara (*officer*).
- b. Jurusan PLS perlu berkerjasama dengan pihak BDK Malang khususnya widyaiswara lebih menyadari terhadap aspek-aspek dari penyelenggaraan program Diklat untuk berpartisipasi membangun kelimuan yang

berguna bagi penyelenggaraan Diklat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengajarnya.

#### **Saran bagi Mahasiswa dan Peneliti Selanjutnya**

Berdasarkan temuan tentang kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara, maka saran untuk mahasiswa dan peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut.

- a. Melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kepuasan peserta dimana aspek yang diteliti tidak hanya tingkat kepuasannya saja, tetapi dapat melibatkan aspek lain seperti upaya peningkatan kepuasan peserta serta hambatan-hambatannya.
- b. Melakukan penelitian lanjutan tentang kepuasan peserta terhadap unsur lain dari aparatur penyelenggaraan Diklat yakni penyelenggara (*officer*) agar lebih bervariasi.

Hendaknya ada penelitian yang menindaklanjuti dan mengembangkan penelitian ini dengan pokok pembahasan yang serupa tentang kepuasan peserta dan kualitas pelayanan yang lebih beragam seperti menambah variabel selain bukti berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*). Saran dapat berupa masukan bagi peneliti berikutnya, dapat pula rekomendasi implikatif dari temuan penelitian.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- 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, L. 2008. *Service Excellence Competing Through Compettiveness*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- 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 1, Maret 2014.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 137/KMK/01/2001 tentang Pola Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Departemen Keuangan.* (Online), (<http://www.bppk.kemendiknas.go.id/bppklama/index.php/id/peraturan/131-keputusan-menteri-keuangan-nomor-137kmk012001>), diakses 19 Juni 2008.
- Peraturan Kepala Administrasi Negara Nomor 3 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Widyaiswara dan Angka Kreditnya.* (Online), (<http://wiindonesia.blogspot.co.id/2011/04/peraturan-terkait-widyaiswara>), diakses 5 Apr 2011.
- Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Pola Penjurusan Pendidikan dan Pelatihan Teknis.* (Online), (<http://lan.go.id/id/regulasi/peraturan-kepala-lan>), diakses 6 Nov 2015.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.* (Online), (<http://badiklatda.jabarprov.go.id/index.php/en/jdih/212-peraturan-pemerintah-nomor-101-tahun-2000>), diakses 17 Maret 2014.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 66/PMK.01/2009 Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.* (Online), (<http://www.jdih.kemendiknas.go.id/fulltext/2012/177~PMK.01~2012Per.>), diakses 22 Juli 2011.
- Putra, I.W.J.A. 2012. *Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bisnis Jasa (Pendekatan Faktor Pribadi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Kereliasan Pelanggan)*. Malang: Universitas Negeri Malang (UM Press).
- Sugiyono. 1992. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.