

KEPUASAN PESERTA PELATIHAN PENGAWAS OPERASIONAL PERTAMA PERTAMBANGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN WIDYAIKWARA DI PPSDM GEOMINERBA

Participants Satisfaction for First Operational Supervisor of Mining Training to Quality of Widyaikwara Services at PPSDM Geominerba

Antonius Alex Harmoko

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Geologi, Mineral dan Batubara

Jalan Jenderal Sudirman No. 623 Bandung 40211

Telp. (022) 6076756, Faks. (022) 6035506

E-mail: antonius.a.harmoko@esdm.go.id

ABSTRAK

Widyaiswara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya harus mempunyai kompetensi yang dibutuhkan sesuai dengan bidang spesialisasinya, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara No. 5 Tahun 2008 tentang Standar Kompetensi Widyaiswara. Hal tersebut adalah untuk memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan. Salah satu ketercapaian pelayanan tersebut dapat diukur melalui tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap pelayanan yang diberikan widyaiswara.

Berdasarkan dimensi pelayan, secara umum tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan widyaiswara pada Pelatihan POP Pertambangan adalah sangat memuaskan dengan penilaian persepsi peserta pelatihan berada pada rentang 3,26–4,00. Dalam penelitian ini, peneliti mengukur kepuasan peserta pelatihan terhadap layanan widyaiswara pada Pelatihan Pengawas Operasional Pertama (POP) Pertambangan di PPSDM Geominerba pada 20 angkatan tahun 2018. Pengukuran kepuasan peserta pelatihan dilakukan melalui kuesioner dengan variabel berupa lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dari pengukuran kepuasan tersebut, didapatkan dimensi *tangible*/bukti fisik sebesar 3,29, dimensi *reliability*/keandalan sebesar 3,3, dimensi *responsiveness*/daya tanggap sebesar 3,31, dimensi *assurance*/jaminan sebesar 3,28, dan dimensi *emphaty*/empati sebesar 3,34.

Kata kunci: *pelayanan widyaiswara, tingkat kepuasan, dimensi pelayanan*

ABSTRACT

Widyaiswara in carrying out their duties and functions must have the required competence in accordance with their field of specialization, as stated in the Regulation of the Head of State Administration Agency No. 5 of 2008 concerning Widyaiswara Competency Standards. This is to provide services to training participants. One of the service achievements can be measured by the level of satisfaction of the training participants with the services provided by widyaiswara.

Based on the dimension of servant, in general the level of participant satisfaction with the widyaiswara services at The First Operational Supervisory (POP) of Mining Training was very

satisfying with the perception of the training participants being in the range of 3.26-4.00. In this study, researchers measured the training participants satisfaction with widyaiswara services at POP Training at PPSDM Geominerba in 20 batches of 2018. Measurement of training participant satisfaction was carried out through a questionnaire with variables in the form of five dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. From that, it is found that the tangible dimension is 3.29, the reliability dimension is 3.3, the responsiveness dimension is 3.31, the assurance dimension is 3.28, and the empathy dimension is 3.34.

Keywords: widyaiswara services, satisfaction level, dimension of services

PENDAHULUAN

Lembaga pelatihan memiliki fungsi utama meningkatkan kompetensi peserta pelatihan melalui program-program pelatihan yang diselenggarakan. Keberhasilan suatu lembaga pelatihan akan diukur dari meningkatnya kompetensi peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan pada lembaga pelatihan tersebut.

Pelatihan dapat dikategorikan sebagai layanan jasa sehingga peserta pelatihan mendapatkan manfaat dari produk pelatihan yang tidak terlihat. Kualitas suatu pelatihan sangat berkaitan erat dengan kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan, peningkatan kompetensi setelah mengikuti pelatihan, serta manfaat yang diperoleh dari pelatihan, baik itu berupa peningkatan kinerja peserta pelatihan di tempat kerja maupun peningkatan kinerja organisasi (Kirkpatrick, 1998).

Dalam proses penyelenggaraan pelatihan, peran widyaiswara merupakan salah satu faktor penentu yang memengaruhi tingkat kepuasan peserta. Proses belajar mengajar yang terjadi dalam pelatihan merupakan aktivitas untuk mentransfer pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku dari widyaiswara kepada peserta pelatihan yang merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan dalam pelatihan. Dalam proses belajar mengajar tersebut, peserta pelatihan akan mempunyai pengalaman belajar selama mengikuti pelatihan. Perasaan dan persepsi peserta pelatihan terhadap widyaiswara selama mengikuti pelatihan akan terangkum dalam rasa kepuasan peserta. Secara mutlak, ada dua kemungkinan yang dirasakan peserta pelatihan, yaitu rasa puas dan tidak puas.

Besarnya peran widyaiswara dalam pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada peserta pelatihan maka widyaiswara harus mempunyai kompetensi yang dibutuhkan sesuai dengan bidang spesialisasinya, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara No. 5 Tahun 2008 tentang Standar Kompetensi Widyaiswara. Widyaiswara harus mempunyai kemampuan untuk mengelola pembelajaran peserta pelatihan agar tujuan dari proses pembelajaran dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Geologi, Mineral dan Batubara (PPSDM Geominerba) adalah salah satu lembaga Diklat pemerintah yang telah bertransformasi menjadi Badan Layanan Umum (BLU) yang titik beratnya adalah peningkatan pelayanan kepada industri dan masyarakat dalam bentuk pelatihan. Salah satu pelatihan yang sering diselenggarakan adalah Pelatihan Pengawas Operasional Pertama pada Pertambangan.

Berdasarkan hal tersebut, tentu perlu dilakukan penelitian pentingnya kompetensi widyaiswara sebagai bentuk pelayanan dalam pencapaian tujuan pembelajaran, ditinjau dari kepuasan peserta pelatihan terhadap widyaiswara dalam melakukan proses pembelajaran di dalam pelatihan. Hal ini berkaitan dengan bagaimana proses pembelajaran terencana dengan baik sesuai dengan tujuan

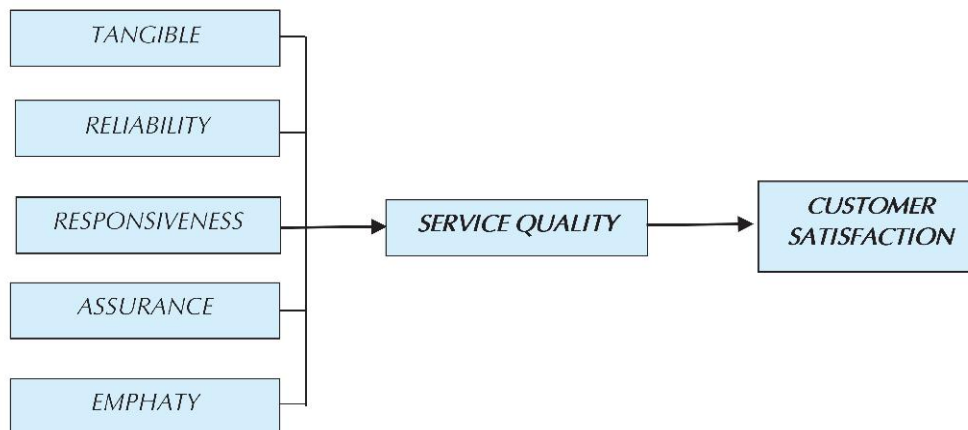
pelatihan sehingga pelatihan menjadi menyenangkan dan memuaskan bagi peserta dan memotivasi untuk belajar dan berlatih lebih lanjut. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan widyaiswara pada Pelatihan Pengawas Operasional Pertama Pertambangan di PPSDM Geominerba.

Kepuasan Peserta Pelatihan

Kepuasan peserta pelatihan dalam proses pembelajaran sangat bergantung pada widyaiswara. Proses pembelajaran yang sesuai dengan harapan peserta pelatihan 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 akan semakin berkualitas pula widyaiswara tersebut. Dengan begitu, akan membuat peserta pelatihan merasa puas. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Feigenbaum 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 pelatihan yang merasakan kinerja dari widyaiswara berdasarkan kompetensi standar yang telah dimilikinya.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan/peserta berupa sikap, penilaian, dan respons yang ditunjukkan oleh pelanggan setelah proses pembelian/konsumsi berupa kesan dan harapan mereka terhadap kinerja aktual terhadap suatu produk/jasa. Jadi, lembaga harus mampu menawarkan kualitas dari suatu produk atau jasa dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Peserta pelatihan 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 PPSDM Geominerba. Saat ini, banyak lembaga menaruh perhatian kepada kepuasan peserta. Hal itu disebabkan oleh 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 dari itu, sebagai pemasok produk atau jasa, perusahaan atau lembaga perlu mengetahui faktor-faktor yang memengaruhinya. Pelaksanaan pelatihan 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 Zethaml dan Biner dalam (Anatan, 2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah strategi penting dalam agenda manajemen strategi bisnis untuk menarik pelanggan dalam bisnis jasa. Tingginya kualitas pelayanan widyaiswara dapat dilihat berdasarkan lima dimensi yang akan sangat memengaruhi penilaian kepuasan peserta sehingga akan mendukung peningkatan kinerja semua staf institusi dalam peningkatan pelayanan jasa pelatihan (Gambar 1).



Gambar 1. Keterkaitan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Zeithaml and Biner dalam (Anatan, 2008).

Kerangka teori pada Gambar 1 tersebut menyatakan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan merupakan suatu komponen dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah suatu alat untuk mengukur efektivitas pemasaran jasa seperti diungkapkan oleh Davis dan Heineke dalam (Putra, 2012). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau peserta untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan lembaga Diklat. Dalam jangka panjang, ikatan antara peserta dan lembaga Diklat akan memungkinkan lembaga Diklat untuk memahami harapan serta kebutuhan peserta pelatihan. Dengan demikian, lembaga Diklat seperti PPSDM Geominerba dapat meningkatkan kepuasan peserta pada pelatihan dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan pelatihan, terutama pada komponen widyaiswara selaku pengajar yang dapat menyenangkan peserta dan meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat peserta kecewa.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms dalam (Tjiptono & Fandy, 2011), kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Tjiptono dalam Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku di tempat tersebut diadakan. Penyampaian harus sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut Sunyoto (2012), mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut diketahui melalui kesesuaian antara harapan dan persepsi manajemen, kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dan standar kerja karyawan, kesesuaian antara standar kerja karyawan dan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan, serta kesesuaian antara pelayanan yang diterima dan yang diharapkan konsumen.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan. Selain itu, harus diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan harapan tamu restoran atau melebihi ekspektasi tamu.

Menurut Parasuraman dalam (Tjiptono & Fandy, 2011), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yang juga dikaitkan dengan pelayanan widyaiswara pada penyelenggaraan pelatihan. Kelima dimensi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*), berkenaan dengan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang 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 penggunaan alat bantu pembelajaran dan kejelasan dalam menyampaikan materi.
2. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan tepercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan peserta yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk peserta, dan tanpa kesalahan. Jadi, kemampuan yang diberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, yaitu segera, akurat, dan memuaskan peserta pelatihan. Dimensi ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan widyaiswara terkait dengan penguasaan materi dan pemilihan metode pengajaran.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berhubungan dengan kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada peserta. Dengan begitu, tidak membiarkan peserta menunggu tanpa adanya suatu alasan 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 pelatihan dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam bekerja tanpa mereka berpikir negatif terhadap kualitas yang diberikan, seperti kemampuan widyaiswara memberikan kesempatan tanya jawab dan kedalaman pembahasan 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 materi yang sesuai kepada peserta, terkait komposisi dan urutan materi, mutu materi, serta pengaturan waktu penyampaian materi.
5. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi dan berupaya untuk memahami peserta. Jadi, melakukan hubungan dengan peserta yang bersifat pribadi untuk memberikan pemahaman kepada peserta terkait pemahaman materi setelah mengikuti Diklat, manfaat bagi peserta, dan manfaat serta relevansi materi bagi pekerjaan.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami, dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik. Tujuannya adalah untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

Peserta pelatihan menggunakan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut sebagai tolok ukur untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan widyaiswara. Saat ini, konsep kualitas merupakan kata yang dipakai secara universal dan telah menjadi penentu dalam keberhasilan suatu bisnis, khususnya penyelenggaraan pelatihan. 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 jika dijabarkan dengan baik di dalam suatu pelatihan, khususnya pada kualitas pelayanan widyaiswara akan menciptakan kepuasan bagi pesertanya.

METODOLOGI

Metode penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Kerlinger (2002) mengemukakan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi yang besar maupun kecil, tetapi yang dipelajari adalah berupa data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antarvariabel. Nasir (1988) 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, dan politik dari suatu kelompok maupun suatu daerah.

Penelitian ini mendeskripsikan kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara pada Pelatihan Pengawas Operasional Pertama Pertambangan. Kepuasan tersebut lalu dibagi menjadi lima dimensi yang dinotasikan menjadi subvariabel, yakni dimensi bukti fisik/*tangible* (X1), dimensi bukti keandalan/*reliability* (X2), dimensi daya tanggap/*responsiveness* (X3), dimensi bukti jaminan/*assurance* (X4), dan dimensi bukti empati/*empathy* (X5).

Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan khususnya pada Pelatihan Pengawas Operasional Pertama Pertambangan di PPSDM Geominerba yang diselenggarakan pada 2018. Peserta pelatihan adalah para calon pengawas operasional pertambangan dari berbagai perusahaan tambang di Indonesia.

Populasi pada penelitian ini adalah peserta pelatihan yang mengikuti Pelatihan Pengawas Operasional Pertama Pertambangan di PPSDM Geominerba pada dua puluh angkatan tahun 2018 sebanyak 587 peserta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2010), teknik sampling jenuh/sensus adalah teknik sampling jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari jumlah populasi.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner untuk mengambil data tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap pelayanan widyaiswara di PPSDM Geominerba. Menurut Sugiyono (2010), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Skala penilaian jawaban kuesioner ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Penilaian Jawaban Kuesioner

N0	Alternatif Jawaban	Kategori
1	Sangat Baik	4
2	Baik	3
3	Kurang	2
4	Sangat Kurang	1

Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup untuk memudahkan 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) <i>Tangible</i>	A.1. Penggunaan alat bantu pembelajaran A.2. Kejelasan dalam menyampaikan materi
(X2) <i>Reliability</i>	A.3. Penguasaan materi A.4. Pemilihan metode pengajaran
(X3) <i>Responsiveness</i>	A.5. Kesempatan tanya jawab A.6. Kedalaman pembahasan materi
(X4) <i>Assurance</i>	A.7. Komposisi dan urutan materi A.8. Mutu materi A.9. Pengaturan waktu penyampaian materi
(X5) <i>Emphaty</i>	A.10. Pemahaman materi setelah mengikuti Diklat A.11. Manfaat bagi peserta A.12. Manfaat dan relevansi materi bagi pekerjaan

Teknik Analisis Data

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

Nilai skor jawaban responden dalam penelitian ini mengacu pada skala 4 poin dari *Likert*. Nilai skor jawaban responden tertinggi adalah 4 dan untuk nilai skor terendah adalah 1. Adapun jumlah kelas/kategori yang digunakan dalam penyusunan kriteria tersebut disesuaikan dengan skala yang digunakan, yaitu empat kelas. Jadi, interval yang diperoleh untuk setiap kelas $(4-1) / 4 = 0,75$. Dengan demikian, kriteria untuk mendeskripsikan nilai *mean* yang diperoleh setiap variabel dan aspek dapat disusun, seperti Tabel 3.

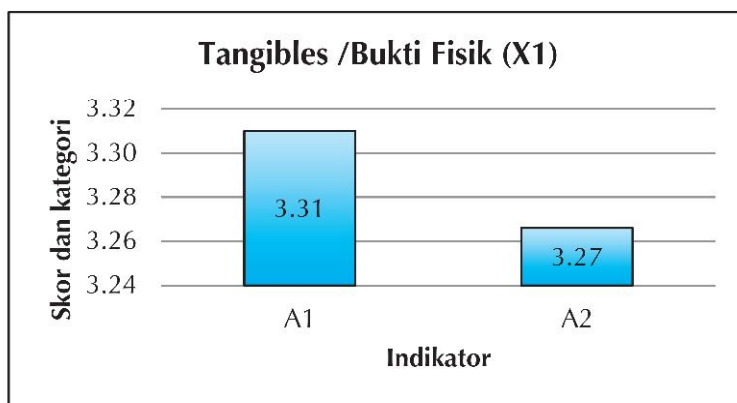
Tabel 3. Indeks Kepuasan Peserta

NO	Nilai	Kategori
1	3,26 – 4,00	Sangat Baik
2	2,51 – 3,25	Baik
3	1,76 – 2,50	Kurang Baik
4	1,00 – 1,75	Sangat Kurang Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *Tangibles*/Bukti Fisik

Dari hasil analisis kuesioner terhadap responden penelitian didapatkan dimensi *tangible* pada Diklat POP Pertambangan tahun 2018 di PPSDM Geominerba seperti ditunjukkan pada Gambar 2.

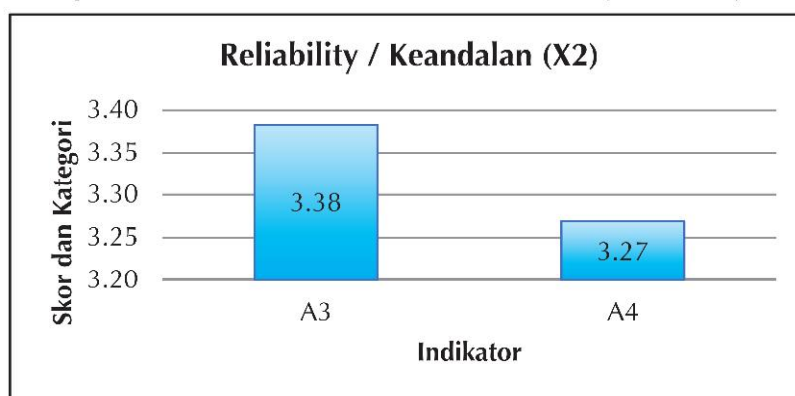


Gambar 2. Grafik hasil analisis kepuasan peserta pada dimensi *Tangible*/Bukti Fisik

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *tangible* pada Diklat POP Pertambangan tahun 2018 didapatkan hasil dengan A1 (kejelasan dalam menyampaikan materi) memiliki nilai 3,31, dan A2 (penggunaan alat bantu) memiliki nilai 3,27. Dari kedua indikator tersebut diperoleh nilai pada dimensi *tangible* sebesar 3,29. Pada indeks tabel 3.3 termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa peserta pelatihan tersebut sangat puas terhadap dimensi *tangible*/bukti fisik.

Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *Reliability*/Keandalan

Dari hasil analisis kuesioner terhadap responden penelitian didapatkan dimensi *reliability* pada Diklat POP Pertambangan tahun 2018 di PPSDM Geominerba seperti ditunjukkan pada Gambar 3.

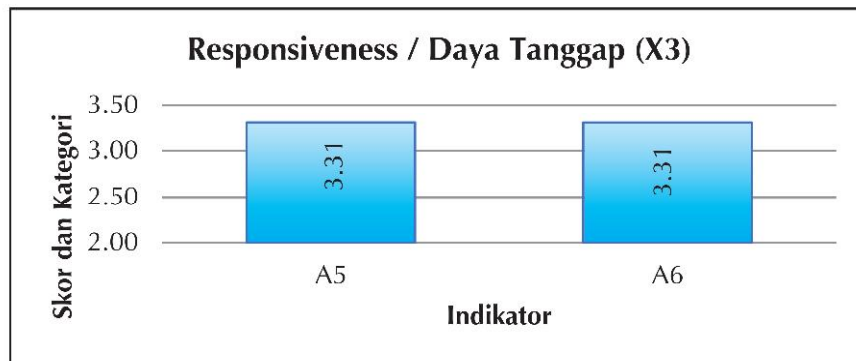


Gambar 3. Grafik hasil analisis kepuasan peserta pada dimensi *Reliability*/Keandalan

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *reliability* pada Diklat POP Pertambangan tahun 2018 didapatkan hasil dengan A3 (penguasaan materi) memiliki nilai 3,38 dan A4 (pemilihan metode pengajaran) memiliki nilai 3,27. Dari kedua indikator tersebut diperoleh nilai pada dimensi *reliability* sebesar 3,33 yang pada indeks Tabel 3.3 termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa peserta pelatihan sangat puas terhadap dimensi *reliability*/keandalan.

Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *Responsiveness*/Daya Tanggap

Dari hasil analisis kuesioner terhadap responden penelitian didapatkan dimensi *responsiveness* pada Diklat POP Pertambangan tahun 2018 di PPSDM Geominerba seperti ditunjukkan pada Gambar 4.

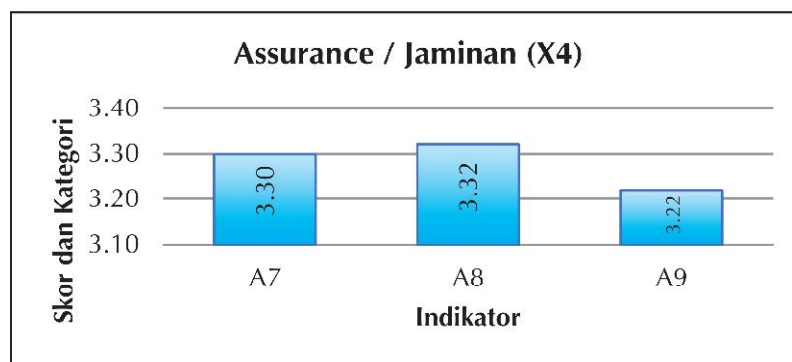


Gambar 4. Grafik hasil analisis kepuasan peserta pada dimensi *Responsiveness*/Daya tanggap

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *responsiveness* pada Diklat POP Pertambangan tahun 2018 didapatkan hasil dengan A5 (kedalaman pembahasan materi) memiliki nilai 3,31 dan A6 (kesempatan tanya jawab) memiliki nilai 3,31. Dari kedua indikator tersebut diperoleh nilai pada dimensi *responsiveness* sebesar 3,31 yang pada indeks Tabel 3.3 termasuk dalam kategori Sangat Baik. Dengan begitu, berarti bahwa peserta pelatihan sangat puas terhadap dimensi *responsiveness*/daya tanggap.

Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *Assurance*/Jaminan

Dari hasil analisis kuesioner terhadap responden penelitian didapatkan dimensi *assurance* pada Diklat POP Pertambangan tahun 2018 di PPSDM Geominerba seperti ditunjukkan pada Gambar 5.

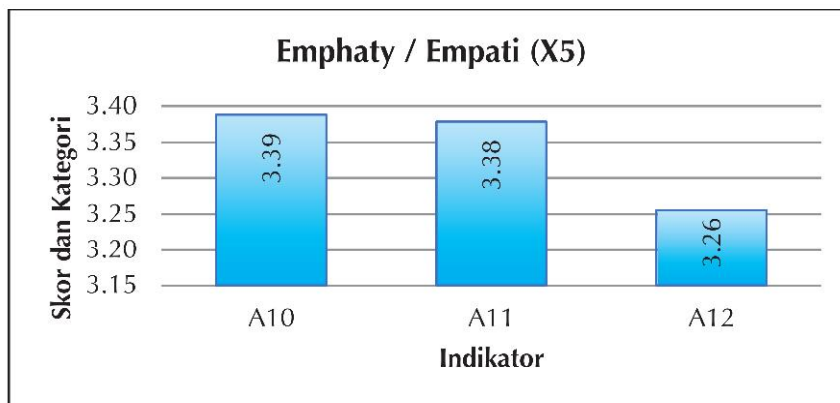


Gambar 5. Grafik hasil analisis kepuasan peserta pada dimensi *Assurance*/Jaminan

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *Assurance* pada Diklat POP Pertambangan tahun 2018 didapatkan hasil dengan A7 (pengaturan waktu penyampaian materi) memiliki nilai 3,30, A8 (mutu materi) memiliki nilai 3,32, dan A9 (komposisi dan urutan materi) memiliki nilai 3,22. Dari ketiga indikator tersebut diperoleh nilai pada dimensi *assurance* sebesar 3,28 yang pada indeks tabel 3.3 termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa peserta pelatihan sangat puas terhadap dimensi *assurance*/jaminan.

Kepuasan Peserta terhadap Dimensi *Empathy*/Empati

Dari hasil analisis kuesioner terhadap responden penelitian didapatkan dimensi *emphaty* pada Diklat POP Pertambangan tahun 2018 di PPSDM Geominerba seperti ditunjukkan pada Gambar 6.



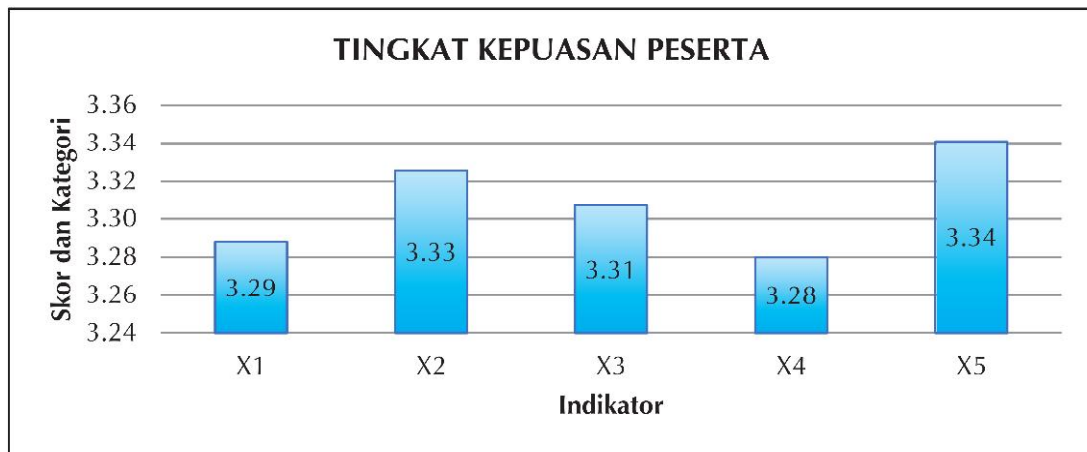
Gambar 6. Grafik hasil analisis kepuasan peserta pada dimensi *Emphaty*/Empati

Analisis kepuasan peserta terhadap dimensi *emphaty* pada Diklat POP Pertambangan 2018 didapatkan hasil dengan A10 (manfaat materi bagi peserta Diklat) memiliki nilai 3,39 dan A11 (manfaat dan relevansi materi bagi pekerjaan saat ini) memiliki nilai 3,38 dan A12 (pemahaman materi setelah mengikuti diklat) memiliki nilai 3,26. Dari ketiga indikator tersebut diperoleh nilai pada dimensi *emphaty* sebesar 3,34 yang pada indeks Tabel 3.3 termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa peserta pelatihan merasa sangat puas terhadap dimensi *emphaty*/empati. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah memberikan pemahaman tentang manfaat materi bagi peserta Diklat yang menunjukkan kemampuan widyaiswara dalam mengomunikasikan materi dan berinteraksi secara personal dengan peserta.

Tingkat Kepuasan Peserta terhadap Dimensi Pelayanan Widyaiswara

Dimensi pelayan widyaiswara dalam penelitian ini adalah dimensi *tangible*/bukti fisik (X1) terdiri dari kejelasan dalam menyampaikan materi (A1) dan penggunaan alat bantu dalam pembelajaran (A2), dimensi *reliability*/keandalan (X2) terdiri dari penguasaan materi (A3) dan pemilihan metode pengajaran (A4), dimensi *responsiveness*/daya tanggap (X3) terdiri dari kedalaman pembahasan materi (A5) dan kesempatan tanya jawab (A6), dimensi *assurance*/jaminan (X4) terdiri dari pengaturan waktu penyampaian materi (A7), mutu materi (A8), serta komposisi dan urutan materi (A9), dan dimensi *emphaty*/empati (X5) terdiri dari manfaat materi bagi peserta (A10), manfaat dan relevansi materi bagi pekerjaan saat ini (A11), dan pemahaman materi setelah mengikuti Diklat (A12).

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan peserta Diklat untuk kelima dimensi kepuasan diperlihatkan pada Gambar 7.



Gambar 7. Grafik tingkat kepuasan peserta

Secara umum dari lima dimensi kepuasan, peserta merasa sangat puas, dengan tingkat kepuasan peserta Diklat tertinggi pada dimensi empati (X5) dan terendah pada dimensi *assurance*/jaminan. Meskipun secara umum peserta merasa sangat puas terhadap pelayanan widyaiswara, tetapi untuk lebih meningkatkan kualitas, khususnya yang berhubungan dengan dimensi *assurance*/jaminan, yaitu berkaitan dengan materi terlebih komposisi dan urutan materi dalam pembelajaran diperlukan peningkatan. Dengan begitu, akan menjadi lebih sistematis dalam penyampaian materi dan semakin mudah dalam memahami materi yang disampaikan serta memberikan jaminan pelayanan dan kualitas widyaiswara pada Diklat yang diselenggarakan.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan dimensi pelayanan, secara umum tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan widyaiswara sangat memuaskan dengan penilaian persepsi peserta pelatihan berada pada rentang 3,26–4,00.
2. Kepuasan peserta Pelatihan POP Pertambangan 2018 terhadap kualitas pelayanan widyaiswara didapatkan hasil berdasarkan lima dimensi pelayanan sebagai berikut: dimensi *tangible*/bukti fisik sebesar 3,29, dimensi *reliability*/keandalan sebesar 3,3, dimensi *responsiveness*/daya tanggap sebesar 3,31, dimensi *assurance*/jaminan sebesar 3,28, dan dimensi *emphaty*/empati sebesar 3,34.

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, L., & Elitan, L. (2008). *Supply chain management teori dan aplikasi* (Edisi kesatu ed.). Bandung: Alfabeta.
- Kerlinger, F. (2002). *Asas-asas penelitian behavioral*. Terjemahan Landung R. Simatupang. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Kirkpatrick, D. (1998). *Evaluating training programs: the four levels*. San Fransisco: San Fransisco: Berret-Koehle, Inc.
- Kotler, P., & Armnstrong, G. (2002). *Prinsip-prinsip pemasaran (Edisi 13 Jilid 1 ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Nasir. (1988). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution. (2001). *Manajemen mutu terpadu (total quality management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Putra, I. (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.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, & Fandy. (2011). *Service management mewujudkan layanan prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Zethhaml, V., & Bitner, M. (2000). *Service marketing: integrating customer focus across the firm (2nd ed.)*. Boston: McGraw-Hill.