

PENGARUH FASILITAS, PEMATERI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT

Eka Sastra Jaya Diharja

Prodi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Maarif Hasyim Latif

E-mail: eka-sastra-jaya-diharja@student.umaha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh fasilitas, pemateri dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Diklat Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik *Simpel Random sampling* sejumlah 100 orang yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner serta diharapkan mewakili seluruh peserta diklat pada tahun 2019. Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu pengaruh fasilitas, pemateri dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan peserta diklat. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, pemateri dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Diklat PUPR Surabaya baik secara parsial maupun secara simultan.

Kata Kunci : pengaruh fasilitas, pemateri dan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta diklat

Abstract

This research aims to determine the influence of facilities, adherers and quality of service to the satisfaction of training in the Public Works Training hall and People's housing Surabaya. The study used simple Random sampling techniques of many 100 people gathered using questionnaires and was expected to represent all training participants in the year 2019. The study uses three independent variables and one dependent variable. Independent variables that are used are the influence of facilities, the speaker and the quality of service while the Dependennya variable is the satisfaction of the training participants. Data analysis uses multiple linear regression.

The results showed that the facilities, the speaker and the service were positive and significant to the satisfaction of the trainees in the Public Works Training Hall and the People's housing Surabaya both on an initial and simultaneous basis.

Keywords: *the influence of facilities, presenters and quality of service and training participants' satisfaction*

PENDAHULUAN

Peran serta PUPR berada pada posisi yang Strategis dan vital dalam kemajuan suatu daerah dan perkembangannya dalam melaksanakan aktivitasnya. Keaktifan Transportasi dalam mengakomodasi mobilitas kegiatan bidang ekonomi sangat berperan aktif, secara sosial, budaya, serta aktifitas masyarakat yang lainya yang sangat penting. Transportasi akan sangat dirasakan dan dibutuhkan ketika dilihat dari aspek-aspek yang mencakup penduduk yang besar serta kondisi geografis Indonesia, dalam pembangunan, sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting, sedangkan sumber daya alam, finansial dan material kurang memberikan manfaat secara optimal di dalam perbaikankesejahteraan rakyat bila tiidak adanya dukungan SDM yang memadai, baik secara kualitas maupun kuantitas.

Salah satu pondasi dalam sebuah organisasi adalah sumber daya manusia. Dimana bahwa faktor manusia merupakan modal utama dan yang perlu diperhatikan dalam organisasi. Ketercapaian tujuan sebuah organisasi dipengaruhi salah satunya oleh kualitas sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Mengingat akan pentingnya kualitas sumber daya manusia, organisasi memerlukan cara untuk mengembangkan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki. Salah satu cara dengan diadakannya penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan. Pada dasarnya, kegiatan pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk memberikan bantuan kepada pegawai supaya dapat meningkatkan kemampuan berkerja dan meningkatkan pengertian tentang status dirinya dan tujuan organisasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh B. Siswanto dalam Suwatno dan Priansa,(2012:210) bahwa Pendidikan dan Pelatihan diperlukan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas kemampuan yang menyangkut dengan kemampuan kerja, pengetahuan, sikap, kecakapan, dan keterampilan

Sejalan dengan hal tersebut, pendidikan dan pelatihan merupakan suatu kebutuhan guna mendukung salah satu bentuk kegiatan peningkatan kompetensi dan merupakan bagian integral dalam Manajemen Sumber

Daiya Manusa (MSDM). Dalam hal penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan diperlukan manajemen atau pengelolaan secara efektif, serta adanya koordinasi yang tepat diantara para pegawai atau panitia penyelenggara terhadap diklat yang diselenggarakan sehingga dapat menghasilkan SDM yang handal dan memiliki kompetensi tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi. Untuk membuat mutu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang baik pada suatu kegiatan perlu dilakukan beberapa langkah, seperti yang dipaparkan oleh Suryadi,(1993:98) "organisasi perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, desain produk, dan menciptakan sistem pelayanan yang dapat mencapai kebutuhan tersebut dan mengukur hasilnya sebagai dasar pengembangan organisasi". Dengan berbagai langkah-langkah tersebut organisasi bisa menciptakan mutu dan kualitas penyelenggaraan pendidikan yang baik sehingga akan menghasilkan kepuasan peserta diklat. Kelengkapan pendidikan dan pelatihan adalah struktur yang berjenjang dan terkait satu dan lainnya dalam satu kesatuan yang utuh. Dengan demikian dapat dibayangkan bahwa upaya untuk merencanakan diklat merupakan kegiatan yang rumit dan kompleks. Sesuai dengan Peraturan Menteri PU Nomor 15/PRT/M/2015 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian PUPR memiliki tugas melaksanakan pengembangan sumber daya manusia aparatur PUPR. Pengembangan SDM ini menjadi hal penting agar memiliki karakter, pengetahuan, values, attitudes dan skills yang dapat menunjang melalui lembaga pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang pada akhirnya dapat digunakan oleh peserta pelatihan tersebut dalam pelaksanaan pekerjaannya sehari-hari, dengan harapan pelaksanaan tugas dari instansi tempat peserta Diklat tersebut dapat lebih meningkat dan optimal. Sebagai penyedia layanan jasa pendidikan dan pelatihan bagi para peserta diklat, Bali Diklat Kementerian PUPR berupaya mampu memberikan layanan yang berkualitas untuk

para peserta yang akan dan sedang mengikuti Diiklat khususnya Diklat teknis yang akan diperlukan untuk melaksanakan tugas pada jabatannya serta untuk meningkatkan skill dan kompetensi dan juga untuk menunjang promosi jabatan. Untuk menunjang proses penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan terutama dalam pengembangan sumber daya manusia, standar manajemen penyelenggaraan peserta diklat yang dilakukan oleh Bali Diklat Kementerian PUPR sudah sesuai standar, tetapi masih adanya keluhan, keluhan dalam beberapa penyelenggaraan diklat dan masalah yang dihadapi oleh para peserta diklat itu sendiri tentang kelengkapan fasilitas serta kualitas pemateri dan pelayanan penyelenggaraan diklat sehingga berpengaruh dalam berjalannya proses penyelenggaraan diklat tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Bali Diklat Kementerian Pekerjaan PUPR masih terbelang memadai dalam hal manajemen penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Namun masih ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki diantaranya, yaitu mengenai kelengkapan sarana dan prasarana masih harus diperbaiki serta kualitas pemateri dan pelayanan terhadap peserta diklat yang masih harus ditingkatkan diantaranya:

1. Keluhan mengenai Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang penyelenggaraan diklat yang kurang lengkap sehingga penyelenggaraan diklat tidak berjalan dengan baik.
2. Keluhan mengenai pengajar atau widyaiswara yang kurang mengikuti terhadap perubahan dan perkembangan bidang keilmuan yang diajarkan.
3. Keluhan pelayanan yang diberikan penyelenggaraan diklat yang kurang tanggap dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi peserta diklat.

Masalah-masalah yang ada tidak sesuai dengan mutu layanan. Adaanya keluhan yang diterima dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh peserta diklat menunjukkan masih kurangnya pelayanan yang diberikan penyelenggara untuk peserta diklat. Maka dari

itu penyelenggara perlu memperhatikan dan meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik.

Dari observasi di atas elemen pertama yang mempengaruhi kepuasan peserta diklat adalah pengaruh fasilitas, Fasilitas merupakan perlengkapan yang memberikan kemudahan kepada para konsumen (Peserta Diklat) untuk melaksanakan aktifitas-aktifitasnya sehingga kebutuhan konsumen (Peserta Diklat) dapat terpenuhi. Fasilitas disediakan oleh Balai Diklat PUPR Surabaya sebagai sarana untuk melengkapi dan mendukung aktivitas dalam kelancaran proses belajar mengajar di Balai Diklat PUPR Surabaya. Lenkapanya fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat. Hal ini jelas sekali bahwa peserta diklat akan menuntut kemudahan kepada pihak pemberi jasa berkenaan dengan kebutuhan yang diinginkan Soelasih, (2003)

Elemen kedua yang mempengaruhi kepuasan peserta diklat adalah pemateri (widyaiswara). Kualitas pembelajaran orang dewasa sangat ditentukan oleh kualitas pembelajaran yang berlangsung. Untuk itu yang menentukan kualitas pembelajaran dalam sebuah diklat sangat dipengaruhi oleh peran yang dimainkan oleh widyaiswara. Apabila widyaiswara di era modern ini, memiliki enam keterampilan dikatakan berkualitas adalah: *speaking skill, thinking skill, interpersonal skill, network skill, growth, dan discipline*. Pendapat Andrew Singh dalam Kokom Komala, (2015).

Elemen ketiga yang mempengaruhi yang mempengaruhi kepuasan peserta diklat adalah pelayanan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah *SERVQUAL (Service Quality)* dalam salah satu studi mengenai *SERVQUAL* menurut parasuraman, et al dalam Lupiadi, (2008:182) terdapat lima dimensi yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empati*.

Kepuasan adalah hasil yang dirasakan dengan harapan setelah membandingkan kinerja seseorang. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan

harapan. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media, Oliver dalam Supranto, (2001:44). Berdasarkan uraian tersebut di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan ialah rasa senang atau puas secara pribadi dikarenakan antara harapan dan kenyataan dalam menerima pelayanan yang diberikan terpenuhi. Dengan melihat tiga elemen di atas peserta diklat akan memilih untuk mengikuti diklat di Bali Diklat PUR Surabaya.

Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah VI Surabaya?
2. Apakah materi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah VI Surabaya?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah VI Surabaya?
4. Apakah fasilitas, materi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah VI Surabaya?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta Diklat apakah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Surabaya.
2. Mengetahui dan menganalisis apakah Materi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Surabaya.

3. Mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Surabaya.
4. Mengetahui dan menganalisis apakah fasilitas, materi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Surabaya.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, materi, dan pelayanan terhadap kepuasan peserta diklat dalam kegiatan penyelenggaraan diklat di Balai Diklat PUPR Surabaya dalam penelitian ini adalah Peserta Pelatihan yang mengikuti Pelatihan di Balai Diklat PUPR Surabaya yang berjumlah 100 orang peserta pada semester awal tahun 2019.

Metode yang dilakukan fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan jawaban tertutup, sebelum kuisioner digunakan dalam pengumpulan data terlebih dahulu diuji cobakan untuk melihat validitas dan reliabilitasnya.

Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiono, (2011:38). Peneliti ini menggunakan dua Variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel bebas (Independen Variabel)

Variabel independen adalah Variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Ferdinand, (2006). Sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- a. Pengaruh fasilitas (X1)
 - b. Pemateri (X2)
 - c. Pelayanan (X3)
2. Variabel Terkait (Dependen Variabel)
- Variabel dependen ialah variabel utama dan pusat perhatian peneliti. Hakekat sebuah masalah, mudah terlihat dengan mengenali sebagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Ferdinand, (2006). Kepuasan peserta (Y) ialah yang menjadi variabel terikat

sehingga data itu sukar didapat langsung dari data primer. Bungin, (2008:122).

Pengukuran data

Skala pengukuran yang akan digunakan adalah menggunakan skala likert berupa penyebaran angket kuisisioner dengan skor atas pilihan jawaban untuk kuisisioner yang diajukan untuk pernyataan positif adalah sebagai berikut menurut Sugiono, (2011;92):

Tabel 3.2

No	Keterangan	Simbol	Sekor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sekor Pernyataan positif

Jenis Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dimana penelitian kuantitatif yaitu riset yang dapat menjelaskan atau menggambarkan suatu masalah dan yang hasilnya dapat digeneralisasikan dan lebih mementingkan aspek keluasan bisa dikatakan hasil riset dianggap representasi dalam jumlah populasi. Penelitian ini akan dilakukan pada peserta pelatihan di Balai Diklat PUPR Surabaya data yang akan diambil adalah penelitian survey yang berupa data primer yang bersal dari jawaban responden yaitu peserta pelatihan di Balai Diklat PUPR Surabaya.

Sumber Data

Sumber data pada penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini sumber datanya adalah peserta diklat di Balai Diklat PUPR Surabaya. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan ialah :

- a. Data primer

Data primer ialah data yang di kumpulkan dan diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan kuisisioner dan interview. Data primer ini diperoleh dengan cara memberikan kuisisioner dan interview langsung kepada peserta pelatihan di Balai Diklat PUPR Surabaya
- b. Data sekunder

Yaitu sumber data kedua sesudah data primer. Karena suatu lain hal, peneliti sukar memperoleh data dari sumber data primer, dan mungkin juga karena hal-hal yang sangat pribadi

Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan angket atau kuisisioner. Teknik pengumpulan data dan dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab ialah kuisisioner (anket) Sugiono, (2009:142) kuisisioner ini terdiri dari butir-butir pertanyaan atau pernyataan dengan variabel dependen dan variabel independen

Metode Pengumpulan Data

Peranan penting dalam suatu kegiatan penelitian adalah pengumpulan data. Dan data yang diperlukan agar sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai maka harus di susun secara sistematis. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah:

1. Menurut Sugiyono, (2009 : 142) pengumpulan datanya adalah dengan

cara memberi pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab disebut Kuesioner .

2. Percakapan yang mempunyai maksud dan tujuan tertentu yang dilakukan bagi dua belah pihak, pihak pewawancara (interviewer) mengajukan pertanyaan sedangkan terwawancara (interviewee) memberikan jawaban atas semua pertanyaan di sebut wawancara. Moleong, (2007:186). Sedangkan hasil wawancara merupakan data aktif yang digunakan untuk mendukung dan melengkapi data kuantitatif yang diperoleh melalui pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Dan wawancara tidak akan dilakukan pada semua responden yang telah ditentukan jumlahnya akan tetapi wawancara tersebut akan dilakukan pada salah seorang atau beberapa responden. Peneliti tidak menggunakan panduan dan pedoman wawancara dengan tersusun secara sistematis serta lengkap untuk pengumpulan data Pada wawancara ini.
3. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yang ketiga adalah dengan teknik dokumentasi dan dengan cara mencari, mengumpulkan dokumen-dokumen tertulis dan relevan dengan masalah penelitian tersebut, berupa dokumentasi organisasi, undang-undang, literatur dan dokumen-dokumen yang menunjang kegiatan penelitian di sebut dokumentasi. Koestoro dan Basrowi, (2006:142).

Populasi Penelitian

Jumlah keseluruhan objek penelitian di sebut Populasi. Bila peneliti ingin meneliti semua elemen yang berada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi sensus (Sabar, 2007). populasi dalam penelitian ini yaitu peserta diklat di Balai Diklat PUPR Surabaya.

Sampel Penelitian

Menurut Sugiono,(2014:116) “bagaimana jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut disebut Sampel.” Pengukuran sampel adalah merupakan langkah untuk menentukan besar dan kecilnya sampel yang diambil dalam melakukan suatu objek penelitian. Selain itu perlu juga diperhatikan bahwa sampel yang dipilih dan harus menunjukkan segala karakteristik populasi sehingga tercermin di dalam sampel yang dipilih, bisa juga dikatakan sampel harus dapat menggambarkan keadaan populasi yang mewakili atau sebenarnya (representatif). Penulis mengambil data ini pada semester awal tahun 2019 di Balai Diklat PUPR Surabaya.

Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan teknik Sederhana *random sampling*. Dimana peneliti mengambil sampel dengan tidak melihat strata pendidikan, umur, jenis kelamin bagi peserta yang mengikuti Diklat di dalam pelatihan pada semester pertama di Balai Diklat PUPR. Menurut Sugiyono,(2018:134) teknik sampling ini disebut simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dan dilakukan bila populasi dianggap homogen.

Uji Validitas

Uji Validitas yaitu untuk mengukur sah (Valid) atau tidaknya kuesioner. kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dan uji Validitas di hitung dengan membandingkan nilai r hitung (correlated item-total correlation) dengan nilai r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel, jika nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut maka dinyatakan valid. Imam Ghazali,(2005).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur kuesioner yang merupakan suatu indikator dari variabel atau konstruk. Kuesioner bisa

dikatakan reliabel atau handall apabila suatu jawaban seseorang terhadap pernyataannya adalah konsisten dariwaktu ke waktu. Kehandalan yang mengangkut kekonsistenan jawaban jika di ujikan berulang pada sampel yang berbeda. Untuk mengukurnya dengan uji statistik Cronbach Alpha(α) adalah SPSS. Suatu konstruk atau fariabel bisa dikatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Imam Ghozali,(2005).

Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Sugiono,(2010) berpendapat bahwa analisis deskriptif merupakan analisis data caranya dengan mendeskripsikan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau digeneralisasi yang meliputi analisis mengenai karakteristik dari responden yg terdiri dari usia,jenis,kelamin,tingkat pendidikan terkahir dan pendapatan.

b. Pengujian Prasarat analisis

1. Uji normalitas

Tujuan Uji normalitas untuk menguji model regresi variabel pengganggu maupun residual berdistribusi normal. Seperti yang diketahui uji T serta uji F mengansumsikan bahwa nilai resiidual mengikuti distrbusi normal. Apabila asumsi ini dilanggar maka uji statistik akan menjadi tidak valid. Imam Ghozali, (2005)

Cara agar mengetahui normalitas ialah dengan melihat apakah normal probability plot yang membandingkan diidistribusi kumulatif dari distribusi normal. Dan distrbusi normal akan membentuk suatu garis lurus serta digoonal, dan plottiing data akan dibandingkan dengan garis digonal. apabila aditribusi data resiidual adalah normal, maka garis yang menggaambarkan data yang sesungguhnya akan meliputi garis diagonalnya. Imam Ghozali,(2005). Dan penulis juga melampirkan asumsi

normalitas dengan pengujian Kolomogrof smirnov agar lebih akurat.

2. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya korelasi antarvariabel bebas (independen). Meski regresi yang baik tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi digunakan metrik korelasi variabel-variabel bebas dan melihat nilai tolerancedan fariace inflation factor (VIF) dengan perhitungan bantuan program SPSS for windows.

Jiika dari matrik korelasi antarvariabel bebas adakorelasi yang tinggi (umumny diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya aproblem multikolinearitas dalam nilai tolerancce $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 . Imam Ghozali,(2005).

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu teknik ketergantngan. Sehingga variabel yang akan dibagi menjadi variabel dependen / terikat (Y) dan variabel independen / bebas (X). Analisis ini menunjukkan bahwa variabel dependen akan bergaantung (terpengaruh) pada lebih dari satu variabel dependen. Persamaan regresi berganda menurut sugiono,(2002) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Peserta

X1 = Variabel bebas yaitu pengaruh fasilitas

X2 = Variabel bebas yaitu Pemateri

X3 = Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan

b1,b2,b3 = Koefisien Regresi

a = Konstanta

e = Error (variabel bebas lain diluar model regresi)

Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah ada tidaknya pengaruh yang signifikan

antara variabel independen (pengaruh fasilitas, pemateri dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan peserta) secara parsial.

a. Uji T

Di dalam penelitian ini menggunakan uji t, untuk menguji variabel bebas secara satu persatu ada atau tidaknya pengaruh terhadap variabel terikat (Y) Rumus uji t adalah :

$$t_o = \frac{\beta_i o}{s_{\beta_i}}$$

Dimana :

To = t hitung

Bi = koefisien regresi

Sbi = standart error

b. Uji f

Dalam penelitian ini mengandung Uji F, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh positif yang signifikan antara pengaruh fasilitas (X1), pemateri (X2), kualitas pelayanan (X3), terhadap kepuasan peserta diklat (Y).

Rumus uji F :

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana :

R² = Koefisien korelasi berganda di kuadratkan

N = Jumlah sampel

K = Jumlah variabel

c. Uji R² (koefisien determinasi)

Koefisien determinasi ialah data untuk melihat berapa besar prosentase yang berpengaruh langsung dalam variabel bebas yang dekat hubungannya dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa

penggunaan model tersebut bisa dibenarkan. Dari koefisien determinasi ini (R) dapat diperoleh suatu nilai yang mengukur besarnya sumbu dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas Responden

Data identitas responden di dapat dari kuesioner yang telah di isi oleh responden . Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari pada responden.

Umur Responden

Keterkaitanya umur dalam perilaku individu di dalam lokasi diklat biasanya adalah sebagai gambaran akan pengalaman individu. Tabulasi umur responden dapat di lihat sebagai berikut :

Tabel 4.1
Umur Responden

Umur (tahun)	Jumlah Responden	Prosentase(%)
≤ 18-30	14	14,0%
31-40	52	52,0%
41-40	31	31,0%
≥ 51	3	3,0%
Total	100	100,00%

Sumber : Skripsi 2019

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang banyak adalah umur 31- 40 sebanyak 52 orang atau 52,0%, kemudian di ikuti dengan umur 41- 40 sebanyak 31 orang atau 31,0%. Hal ini menunjukkan bahwa peserta Diklat di Balai Diklat Surabaya sebagian besar adalah usia produktif yang membutuhkan pengembangan pengetahuan dan kompetensi.

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin secara umum dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Dalam suatu diklat jenis kelamin seringkali dapat menjadi pembeda keaktifan di dalam kelas maupun di luar kelas yang dilakukan oleh individu. Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin ialah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki – Laki	76	76,0%
Perempuan	24	24,0%
Total	100	100,00%

Sumber : Skripsi 2019

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah laki-laki yaitu 76 orang atau 76,0% dibandingkan perempuan yang hanya 24 orang atau 24,0%. Disini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki sebagai proporsi yang lebih besar dibandingkan perempuan yang mengikuti diklat di Balai Diklat Surabaya. Hal ini disebabkan karena Diklat yang dilaksanakan menjurus kebidang Teknis.

Pendidikan Responden

Pendidikan seringkali di pandang sebagai suatu kondisi yang mencerminkan kemampuan seseorang. Penyajian data responden berdasarkan pendidikan ialah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SMA	4	4,0%
D3	5	5,0%
S1	58	58,0%
S2	32	32,0%
S3	1	1,0%
Total	100	100,00%

Sumber : Skripsi 2019

Berdasarkan tabel 4.3 Menunjukkan data bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah kelompok responden yang pendidikannya S1 ya itu sebanyak 58 orang atau 58,0% dan di susul oleh S2 sebanyak 32 orang atau 32,0% dari jumlah responden. Hal ini menunjukkan bahwa peserta Diklat di Balai Diklat Surabaya sebagian besar memiliki pendidikan yang tinggi.

Status Kepegawaian Responden

Status kepegawaian bisa dikatakan cerminan besarnya tanggung jawab yang di emban didalam Unit kerja instansinya masing-masing. Penyajian data responden berdasarkan status kepegawaian adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Status Kepegawaian Responden

Status Kepegawaian	Jumlah Responden	Persentase
PNS	87	87,0%
NON PNS	13	13,0%
Total	100	100,00%

Sumber : Skripsi 2019

Berdasarkan tabel 4.4 Menunjukkan data bahwa jumlah responden yang terbanyak ialah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu sebanyak 87 orang atau 87,0% dari jumlah responden. Hal ini menunjukkan bahwa peserta Diklat Surabaya memiliki beban dan tanggung jawab untuk menerapkan apa yang di peroleh pada waktu mengikuti diklat.

Hasil dan pembahasan

Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini dapat dilihat dari beberapa tabel di bawah ini, data dari tabel tersebut didapat dari kuesioner yang di bagikan kepada responden kemudian diolah oleh peneliti menggunakan program SPS for windows 21.00. adapun hasil pengolahan datanya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
 Hasil uji regresi linear berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.659	1.503		1.104	.272
1 FASILITAS	.319	.091	.298	3.501	.001
PEMATERI	.213	.089	.201	2.386	.019
LAYANAN	.349	.085	.353	4.112	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

Sumber : Skripsi 2019

Tabel 4.14
 Hasil uji f

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	97,351	3	32,450	11,816	.000 ^b
Residual	263,639	96	2,746		
Total	360,990	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Skripsi 2019

Tabel 4.15
 Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.385	.366	1.082

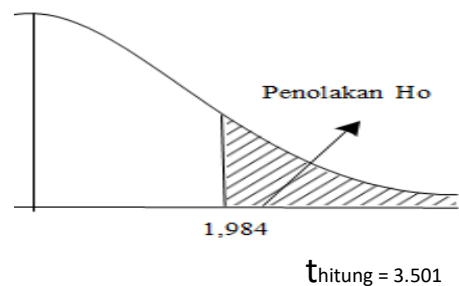
a. Predictors: (Constant), X3_TOTAL, X2_TOTAL, X1_TOTAL

b. Dependent Variable: Y_TOTAL

Sumber : Skripsi 2019

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta diklat

Hasil pengujian hipotesis (H1) telah membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat. Melalui hasil perhitungan yang telah diperoleh dengan nilai t hitung sebesar 3,501 dengan taraf signifikan sebesar 0,001 tersebut lebih kecil dari 0,050, dengan demikian menerima H1 dan menolak Ho. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa pengaruh fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta diklat.

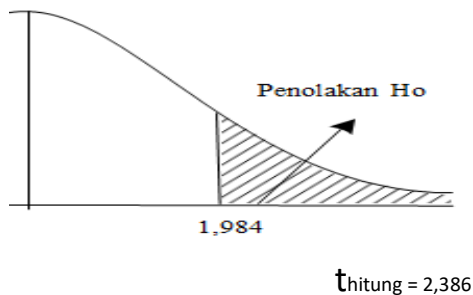


hasil ini mendukung peneliti sebelumnya oleh Asep sukmo harjo,(2009) yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa internet. Penelitian ini jga mendukung teori Rhenald Kasali,(2002). Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan konsumen.

2. Pengaruh pemateri (widyaiswara) terhadap kepuasan peserta diklat

Hasil pengujian hipotesis (H2) telah membuktikan terhadap pengaruh atara pemateri (widyaiswara) terhadap kepuasan peserta diklat. Melalui hasil perhitungan yang telah diperoleh nilai t hitung sebesar 2,386 dengan taraf

signifikansi sebesar 0.019 tersebut lebih kecil dari 0,050, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H2 dan menolak Ho. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa penerjemah (widyaiswara) berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta diklat.



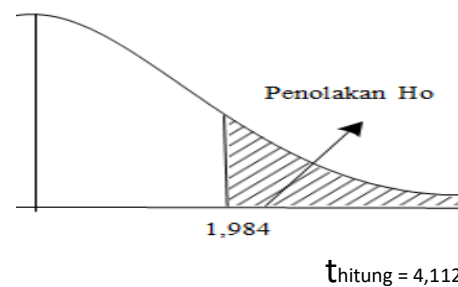
Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel penerjemah (widyaiswara) terhadap kepuasan peserta diklat. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Prila Anisa Marshelitha, (2015) yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara kinerja widyaiswara terhadap kepuasan peserta diklat.

Penelitian ini juga mendukung teori Andrew Singh dalam Kokom Komala, (2015). Sumber daya manusia dikatakan berkualitas yaitu: speaking skill, thinking skill, interpersonal skill, network skill, growth, dan discipline yang harus dimiliki peserta diklat setelah mengikuti diklat.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta diklat

Hasil pengujian hipotesis (H3) telah membuktikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta diklat. Melalui hasil perhitungan yang telah diperoleh nilai t hitung sebesar

4,112 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,050, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H3 dan menolak Ho. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta diklat.



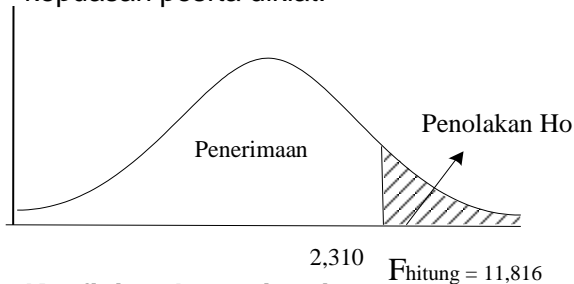
Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta diklat. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Amalia, (2016) pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada sarana kebugaran platinum GYM.

Penelitian ini juga mendukung teori parasuraman, et al dalam lupiyadi, (2008:182), yang sering disebut SERVQUAL (Service Quality) yang terdapat 5 dimensi yaitu : berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

4. Pengaruh Fasilitas, Penerjemah dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan peserta diklat

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan di dapatkan nilai F hitung sebesar 11,816 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini berpengaruh signifikan. Artinya pengaruh fasilitas, Penerjemah (widyaiswara) dan kualitas

pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta diklat.



5. Koefisien determinasi

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (Rsquare) yang di peroleh sebesar 0,385. Hal ini berarti 38,50% variasi variabel kepuasan peserta diklat dapat dijelaskan oleh variabel Pengaruh fasilitas, pemateri (widyaiswara) dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 61,5% diterangkan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan yang telah di uraikan di atas maka dapat di simpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta diklat. dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan di peroleh nilai koefisien 0,319 dan nilai t hitung sebesar 3,501 dengan hasil taraf signifikansi sebesar 0,001 tersebut lebih kecil dari 0,050 yang berarti bahwa fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Diklat PUPR Surabaya.
2. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa pemateri (widyaiswara) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta diklat. dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan di peroleh nilai koefisien 0,213 dan nilai t hitung sebesar 2,386 dengan hasil taraf signifikansi sebesar 0,019 tersebut lebih kecil dari 0,050 yang berarti bahwa pemateri (widyaiswara) berpengaruh secara positif dan

signifikan terhadap kepuasan peserta diklat.

3. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta diklat. dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan di peroleh nilai koefisien 0,349 dan nilai t hitung sebesar 4,112 dengan hasil taraf signifikansi sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,050 yang berarti bahwa pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta diklat.
4. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan di dapat nilai F hitung sebesar 11,816 dengan taraf signifikansi hitung sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,050. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan. Artinya pengaruh fasilitas, pemateri (widyaiswara) dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta diklat.
5. Pelayanan memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan peserta diklat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah di kemukakan, berikut ini adalah beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan di dalam meningkatkan kepuasan peserta diklat.

1. Bagi Balai Diklat

Dalam memberikan fasilitas berupa sarana dan prasarana serta pemateri dan pelayanan sudah sangat bagus dan agar di tingkatkan lagi supaya tingkat kepuasan peserta diklat lebih maksimal, dan peserta diklat akan bersenang hati apabila di undang untuk mengikuti diklat di Balai Diklat VI Surabaya.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel-variabel yang belum di teliti oleh penulis karena keterbatasan waktu, data dan biaya. Dan di harapkan peneliti selanjutnya lebih mempersiapkan diri

dalam memproses pengambilan dan pengumpulan dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. Metodologi Penelitian. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arikunto, (2002:108) Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Pratik : Jakarta.
- Amalia. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sarana Kebugaran Platinum GYM di Kota Bandar Lampung" . Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2016.
- Apriani, Munica dan Soesanto, Harry "Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas, Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Merefreshing Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor dan Mobil Star Clean di Semarang". Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.
- Gunawan, Rahmat Dwi . "Studi Tentang Kompetensi Widyaiswara Dalam Mengelola Pembelajaran Dilembaga Penjamin Mutu Pendidikan Daerah Istimewa Yogyakarta". E-Jurnal Prodi Teknologi Pendidikan Vol. VI Nomor 5 Tahun 2017 , 2017.
- Marshellitha, Prila Anisa. "Pengaruh Kinerja Widyaiswara Terhadap Kepuasan Para Peserta Diklat di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung". Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2015.
- Pemerintah Indonesia. 2008. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara No. 5 Tahun 2008 tentang Standar Kompetensi Widyaiswara. Lembaran RI Tahun 2008 No.5 . Jakarta : Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia . 2009. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2009 BAB I pasal 1, ayat (2) tentang Ketentuan Umum. Lembaran RI Tahun 2009 No. 14. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. 2014. Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang ASN. Lembaran RI Tahun 2014 No. 5 . Jakarta : Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. 2017. Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen ASN. Lembaran RI Tahun 2017 No. 11. Jakarta : Sekretariat Negara
- Raharjo, Asep Sukmo. "Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajahmungkur Semarang". Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2009.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2005:90) Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif dan R & D. CV.Afabeta Bandung.