

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel kualitas layanan penyelenggaraan diklat (X) terhadap variabel Kepuasan Peserta Diklat (Y) sebagai berikut.

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh BPSDM Prov. Jawa Barat kepada peserta diklat, menurut hasil pengolahan data penelitian dinilai sudah berkualitas baik. Layanan dikatakan berkualitas baik berdasarkan pada penilaian terhadap indikator Produk Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Walaupun layanan penyelenggaraan diklat sudah berkualitas baik secara keseluruhan, tetapi masih terdapat beberapa kekurangan dalam layanan penyelenggaraan diklat yang diberikan. Kekurangan layanan dirasakan pada indikator daya tanggap dan empati yang dimiliki penyelenggara terhadap peserta.
2. Tingkat kepuasan peserta diklat terhadap layanan penyelenggaraan diklat yang diberikan BPSDM Prov. Jawa Barat, menurut hasil pengolahan data penelitian peserta menyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan terhadap layanan yang dirasakan peserta berdasarkan pada indikator Kualitas Produk, Emosional, Kemudahan, Kesesuaian Harapan, dan Minat Berkunjung Kembali. Secara keseluruhan peserta menyatakan puas terhadap layanan, tetapi masih ada beberapa hal peserta merasa tidak puas bahkan sangat tidak puas. Ketidakpuasan peserta diklat yang dirasakan berkaitan dengan indikator emosional dan kesesuaian harapan yang dimiliki oleh peserta terhadap layanan diklat.
3. Besaran pengaruh yang dimiliki oleh kualitas layanan penyelenggaraan diklat terhadap kepuasan peserta diklat, menurut hasil penelitian yang telah dilakukan pengaruh yang dimiliki layanan penyelenggaraan diklat terhadap kepuasan peserta diklat sangat besar. Untuk nilai besaran pengaruh yang dimiliki layanan penyelenggaraan diklat, yaitu 58% yang bersifat positif dan berpola linier. Sehingga melalui peningkatan layanan penyelenggaraan

Artiani Intan Kristina, 2023

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENYELENGGARAAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

diklat yang diberikan akan berpengaruh meningkatkan pula nilai kepuasan peserta diklat.

5.2 Implikasi

Dengan mengacu pada hasil penelitian dan kesimpulan yang dikemukakan di atas, terdapat implikasi yang perlu dicemati dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta diklat melalui kualitas layanan penyelenggaraan diklat. Peningkatan kualitas layanan yang dilakukan berdasarkan pada hasil penelitian, yaitu berkaitan dengan peningkatan kinerja penyelenggara yang difokuskan pada indikator daya tanggap dan empati penyelenggara yang dibutuhkan berdasarkan data. Apabila peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan diklat berhasil dilakukan secara terus menerus pada setiap indikator khususnya indikator daya tanggap dan empati penyelenggara, maka hal ini akan membantu dalam keberhasilan peserta diklat memenuhi kebutuhan diri melalui pengembangan potensi diri. Sehingga hal ini akan berdampak peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada, yaitu Aparat Sipil Negara (ASN) provinsi Jawa Barat baik dari segi keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dimiliki akan semakin baik dan optimal juga.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan pada hasil analisis data penelitian, kesimpulan dan implikasi di atas, berikut ini akan dikemukakan beberapa rekomendasi:

1. Untuk Lembaga dalam meningkatkan kepuasan peserta diklat melalui kualitas layanan diklat dapat dilakukan beberapa hal sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara diklat melakukan kegiatan kajian terkait isu-isu hangat yang sedang terjadi sebagai tindakan survei atau studi pendahuluan untuk merumuskan kegiatan diklat.
 - b. Penyelenggara diklat merinci dan mempertegas kembali *timeline* kegiatan dan tugas yang dimiliki, serta meningkatkan komitmen dan kedisiplinan yang ditinjau dari pelaksanaan *timeline* yang dimiliki.
 - c. Setiap kegiatan diklat yang diselenggarakan sebaiknya dipegang oleh dua atau tiga penanggungjawab, hal ini bertujuan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi tugas penyelenggara yang terbilang banyak.

- d. Pelaksanaan pematerian kegiatan diselaraskan dengan kondisi yang ada dan metode yang digunakan lebih variatif lagi. Untuk pematerian luring dapat menggunakan metode pembelajaran berkelompok dan pematerian daring menggunakan metode individual dengan pendekatan interaktif.
2. Untuk penelitian selanjutnya, perlu adanya peningkatan pemahaman lebih jauh terkait indikator yang mempengaruhi kepuasan peserta diklat dengan pendekatan yang berbeda, misalkan pendekatan kualitatif untuk membantu mengetahui secara cermat dan mendalam tentang indikator penentu dari kualitas layanan dan kepuasan peserta diklat. Dan untuk penelitian yang dilakukan dengan pendekatan yang sama, harus diperhatikan pada tahap pengukuran variabel perlu adanya pengembangan terhadap instrumen penelitian. Hal ini bertujuan untuk membantu memperoleh gambaran dan pemahaman yang lebih akurat mengenai variabel penelitian.