

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta BKKBN Di Jawa Barat dengan objek penelitiannya adalah peserta pendidikan dan pelatihan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera. Dari hasil penelitian di lapangan dan analisis data, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan peserta diklat BKKBN Jawa Barat dinilai sangat baik, dapat dinilai dari hasil analisis yang telah dilakukan terhadap kuisisioner pada Variabel Y (Kepuasan Peserta) dengan perolehan nilai yang bertegori tinggi. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya kenyamanan, pengetahuan, keterampilan, hasil yang diperoleh. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa peserta merasa puas dengan pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh lembaga.
2. Mutu layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang ada di BKKBN Jawa Barat dapat dikatakan tinggi. Hal tersebut dapat diketahui melalui analisis data pada Variabel X (Mutu Layanan) hal tersebut dapat diketahui melalui analisis data dengan perolehan nilai yang bertegori tinggi. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya *tangibles* (bukti fisik), assurance (jaminan), responsiveness (tanggapan), reliability (keandalan), Empathy (empati). Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dilembaga tersebut sudah memiliki mutu layanan yang baik.
3. Mutu layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BKKBN Jawa Barat, Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya, didapati bahwa pengaruh mutu layanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta dapat diterima, artinya mutu layanan pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta di Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Jawa Barat sebesar 58,0%.

5.2 Implikasi

Mengacu pada hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat beberapa implikasi yang perlu diamati dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta pelatihan dengan meningkatkan mutu layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan tantangan di masa depan yang semakin meningkat, sehingga Pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh pihak perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Barat haruslah memenuhi standar dan terus dibenahi selama berkembangnya zaman.

1. Mutu layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan dalam pelaksanaan diklat yang dilaksanakan oleh BKKBN Provinsi Jawa Barat tergolong baik, dengan adanya mutu layanan yang baik maka akan menghasilkan output yang baik pula. Kenyamanan dan juga hasil yang nantinya akan peserta dapatkan tentunya menjadi hal yang penting dan lembaga tentunya harus memenuhi setiap kebutuhan peserta selama diklat berlangsung agar diklat dapat terlaksana dengan baik.
2. Kepuasan peserta diklat tentunya diukur dari seberapa baik mereka dilayani saat kegiatan diklat berlangsung, dengan adanya kepuasan peserta tentunya akan menimbulkan hasil yang bagus mulai dari peserta merasa nyaman dan mampu menyerap materi dengan baik. Selain itu hasil yang nantinya peserta dapatkan akan lebih maksimal apabila peserta mendapatkan layanan yang baik saat diklat.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan dan implikasi sebagaimana dikemukakan sebelumnya, maka di bawah ini akan dijabarkan mengenai beberapa rekomendasi:

1. Untuk Pihak perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Barat diharapkan dapat memperhatikan indikator-indikator mutu dengan hasil penilaian dari responden yang paling rendah yaitu pada indikator daya tanggap yang mana dalam indikator tersebut dilihat bagaimana daya tanggap penyelenggara terhadap para pesertanya, selain dari pada itu lembaga juga dapat peningkatan kepuasan para peserta diklat dilihat tidak hanya dari mutu tapi juga dapat dilihat dari faktor lainnya.

2. Untuk penelitian selanjutnya, perlu peningkatan lebih baik lagi dan lebih mendalam tentang mutu layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan dengan pendekatan yang berbeda, seperti dengan pendekatan kualitatif yang dapat menggali lebih dalam mengenai mutu layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan dengan cara wawancara terhadap pihak peserta dan pihak penyelenggara. Kemudian dengan penelitian kuantitatif pada studi kasus yang berbeda atau pada objek yang sama namun berbeda daerah letak penelitiannya, agar dapat dicapai gambaran dan pemahaman yang akurat di seluruh Indonesia.