

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi , Objek, Populasi dan Sampel Penelitian

Sebuah penelitian memerlukan suatu objek untuk diteliti yang nantinya digunakan sebagai sumber data, tentunya objek tersebut disesuaikan dengan masalah mengenai penelitian ini. Objek tersebut tentunya harus ditetapkan pada suatu lokasi penelitian, sehingga lokasi penelitian sangat diperlukan dalam penelitian ini. Untuk itu penulis memaparkan uraian yang berkenaan dengan lokasi, populasi, dan sampel penelitian.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah tempat peneliti melakukan penelitian tentang pengaruh evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan. Penelitian ini akan dilakukan di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung yang berada di Jl. Cisu Lama No. 37 Bandung, Jawa Barat.

2. Objek Penelitian

a. Profil, Visi dan Misi Pusdiklat Geologi Bandung

Pusdiklat Geologi Bandung merupakan salah satu lembaga pemerintah dalam mengelola pengembangan sumberdaya manusia di bidang geologi di bawah Badan Pendidikan dan Pelatihan Energi dan Sumber Daya Mineral. Pusat pendidikan dan pelatihan geologi Bandung dibentuk berdasarkan keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 165, Keputusan Menteri Energi dan Sumberdaya Mineral Nomor 150 tahun 2001 dan 169/k Tanggal 20 Maret 2003.

Pusdiklat Geologi ini telah ada sejak tahun 1992 yang bermula sebagai bidang tenaga teknik geologi yang merupakan bagian dari Pusat Pengembangan Tenaga Pertambangan (PPTP). Kemudian tahun 2001

divisi geologi telah menjadi pusat pendidikan dan pelatihan geologi di bawah badan diklat energi dan sumber daya mineral. Permen nomor 18 tahun 2010 ESDM melakukan reorganisasi terhadap Pusdiklat Geologi dengan mengalami pengembangan dan reformasi struktur menjadi 4 bidang, yaitu Bidang Program dan Kerjasama, Bidang Pelatihan dan Evaluasi, Bidang Standard an Fasilitas, serta Bagian Administrasi.

Visi Pusdiklat Geologi yaitu menjadi pusat pendidikan dan pelatihan yang berdaya saing dalam menciptakan sumber daya manusia profesional di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi geologi.

Misi Pusdiklat Geologi, yakni:

- 1) Meningkatkan kemampuan pelayanan diklat melalui sumber daya manusia yang kompeten;
- 2) Menyusun dan mengembangkan kurikulum standar dan akreditasi lembaga bidang-bidang profesi geologi;
- 3) Melaksanakan peningkatan kualitas diklat tenaga bidang geologi dan sertifikasi ketenagakerjaan dalam pelaksanaan otonomi daerah dan persaingan global di sektor pemerintahan dan industri.

b. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Permen ESDM No 18/2010, tugas dan fungsi Pusdiklat Geologi adalah sebagai berikut:

- 1) Penyiapan penyusunan kebijakan teknis rencana dan program pendidikan dan pelatihan di bidang geologi;
- 2) Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan di bidang geologi;
- 3) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas pendidikan dan pelatihan di bidang geologi, dan
- 4) Pelaksanaan administrasi pusat pendidikan dan pelatihan geologi

Sesuai dengan tugas Pusdiklat geologi tersebut maka fungsi Pusdiklat Geologi adalah:

- 1) Perumusan persyaratan standar jabatan keahlian teknis bidang teknik geologi sektor energi dan sumberdaya mineral.
- 2) Penyusunan kebutuhan, penyusunan rencana dan program, serta evaluasi pendidikan dan pelatihan serta sertifikasi tenaga bidang teknik geologi sektor energi dan sumberdaya mineral.
- 3) Penyusunan standard program pendidikan dan pelatihan bidang teknik geologi sektor energi dan sumberdaya mineral. Penyusunan standard sarana praktikum serta praktek kerja pendidikan dan pelatihan bidang teknik geologi sektor energi dan sumberdaya mineral.
- 4) Standard tenaga kependidikan dan pelatihan bidang teknik geologi sektor energi dan sumberdaya mineral.
- 5) Perumusan persyaratan akreditasi lembaga pendidikan dan pelatihan bidang teknik geologi sektor energi dan sumberdaya mineral.
- 6) Pengembangan kerja sama pendidikan dan pelatihan dengan instansi pemerintah, masyarakat industri dan lembaga pendidikan dan pelatihan.
- 7) Penyelenggaraan promosi program pendidikan dan pelatihan dengan instansi pemerintah, masyarakat industri, dan lembaga pendidikan dan pelatihan.
- 8) Penyelenggaraan program pendidikan dan pelatihan serta sertifikasi tenaga bidang teknik geologi sektor energi dan sumberdaya mineral.
- 9) Penyelenggaraan dan pengelolaan sarana prasarana pendidikan dan pelatihan bidang teknik geologi sektor energi dan sumberdaya mineral.
- 10) Penyelenggaraan pelayanan jasa teknologi dalam hal pelaksanaan, sarana, prasarana pendidikan dan pelatihan dan petunjuk ilmiah bidang teknik geologi sektor energi dan sumberdaya mineral.
- 11) Penyelenggaraan sertifikasi tenaga professional bidang teknik geologi sektor energi dan sumberdaya mineral. Pengelolaan tata usaha rumah tangga pusat Evaluasi dan pelaporan program kerja pusat.

c. Bidang Tugas

1) Bidang Tata Usaha

Melaksanakan urusan kepegawaian, rumah tangga, ketatausahaan, dan keuangan Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Geologi.

2) Bidang Program dan Kerjasama

Melaksanakan penyiapan penyusunan rencana, program, anggaran, kerjasama, dan pelaporan pendidikan dan pelatihan di bidang geologi.

3) Bidang Penyelenggara dan Evaluasi Diklat

a) Tugas BPED

Tugasnya yakni melaksanakan penyelenggaraan, pemantauan dan evaluasi pendidikan dan pelatihan di bidang geologi.

b) Fungsi BPED

Penyiapan penyelenggaraan dan pelayanan jasa di bidang pendidikan dan pelatihan geologi; dan Penyiapan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang pendidikan dan pelatihan geologi.

Bidang Penyelenggaraan dan Evaluasi Diklat memiliki 2 sub bidang yaitu:

(1) Sub Bidang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan

Mempunyai tugas melakukan penyiapan penyelenggaraan dan pelayanan jasa di bidang pendidikan dan pelatihan geologi

(2) Sub Bidang Evaluasi Pendidikan dan Pelatihan

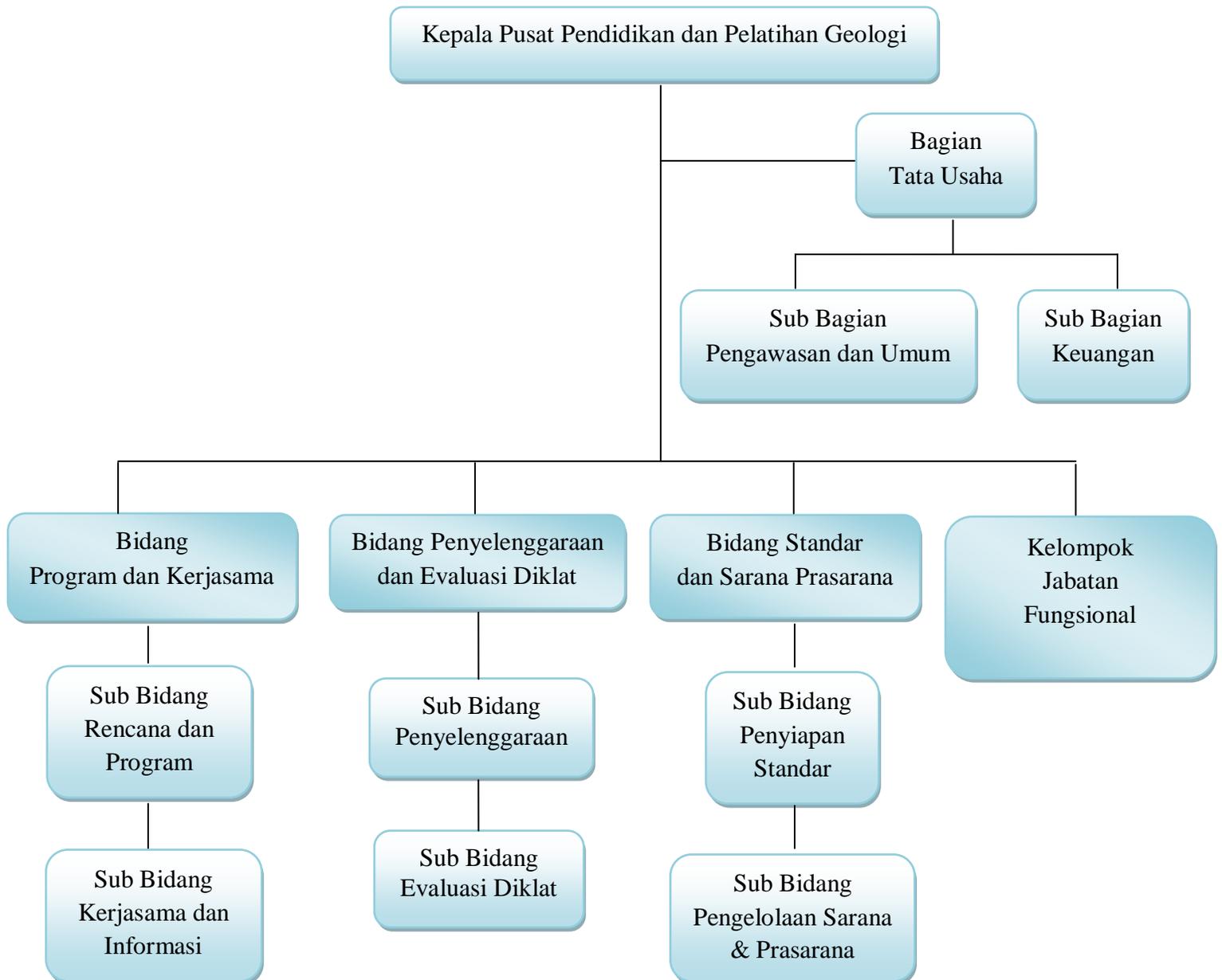
Mempunyai tugas melakukan penyiapan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pendidikan dan pelatihan geologi.

4) Bidang Sarana dan Prasarana

Melaksanakan penyiapan bahan kebijakan teknis dan pengelolaan sarana dan prasarana teknis pendidikan dan pelatihan di bidang geologi.

d. Struktur Organisasi

Berdasarkan Permen ESDM No 18/2010 Struktur organisasi di Pusdiklat Geologi Bandung digambarkan dalam bagan sebagai berikut:



Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Pusdiklat Geologi
(Sumber : Buku Profil Pusdiklat Geologi)

3. Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan subjek/objek penelitian yang ditetapkan oleh peneliti sebagai sumber data penelitian. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010: 55) menyatakan bahwa, “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa untuk mendapatkan populasi yang sesuai dengan kajian peneliti, maka peneliti harus mengidentifikasi terlebih dahulu jenis data yang diperlukan yaitu harus relevan dan mengacu pada permasalahan penelitian.

Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan. Maka, yang dijadikan populasi peneliti adalah siswa atau peserta pendidikan dan pelatihan yang mengikuti diklat di Pusdiklat Geologi pada periode bulan September 2014.

4. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti yang diambil sebagai sumber data yang dapat mewakili seluruh potensi yang ada dalam populasi (representatif). Seperti yang dikemukakan oleh Arikunto (2010: 176) menyatakan bahwa “pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel (contoh) yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh, atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain sampel harus representatif”.

Dalam penelitian ini populasi berjumlah kurang dari seratus populasi, maka sampel yang diambil adalah 100%. Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *Total Sampling*. Keputusan ini diambil berdasarkan pendapat yang dikemukakan Arikunto (2006: 34) yaitu

Apabila subjek kurang dari 100 orang, maka sampel sebaiknya diambil seluruhnya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung dari kemampuan penelitian dilihat dari waktu, tenaga dan dana.

Berdasarkan pendapat diatas, maka peneliti mengambil sampel dari populasi peserta diklat di Pusdiklat Geologi Bandung yang berjumlah 40 orang. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sampel yang sama dengan populasi. Dalam arti seluruh populasi dijadikan sampel. Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh peserta pendidikan dan pelatihan pada periode bulan September 2014 yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1

Distribusi Populasi Penelitian

Nama Diklat	Jumlah Peserta Diklat
Diklat Mengoperasikan GPS Geodetik untuk Penentuan Batas Wilayah	10
Diklat Studi Pendahuluan Eksplorasi Minyak dan Gas	20
Diklat Pengawasan Kegiatan Usaha Ekssplorasi Panas Bumi	10

Tabel diatas merupakan seluruh peserta diklat yang mengikuti diklat pada periode bulan September 2014 yang merupakan distribusi populasi penelitian dan dijadikan sebagai sampel penelitian.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk melaksanakan penelitian. Desain penelitian akan memberikan gambaran menengai prosedur untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan untuk menjawab seluruh pertanyaan penelitian. Nasution (2009: 23-24) mengemukakan kegunaan desain penelitian, sebagai berikut:

1. Desain penelitian memberikan pegangan yang lebih jelas kepada peneliti dalam melakukan penelitiannya. Dalam penelitian, desain merupakan syarat mutlak agar dapat meramalkan sifat pekerjaan serta kesulitan yang akan dihadapi.
2. Desain menentukan batas-batas penelitian yang bertalian dengan tujuan penelitian.
3. Desain penelitian selain memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang harus dilakukan juga memberikan gambaran tentang macam-macam kesulitan yang akan dihadapi yang mungkin juga telah dihadapi oleh peneliti lain.

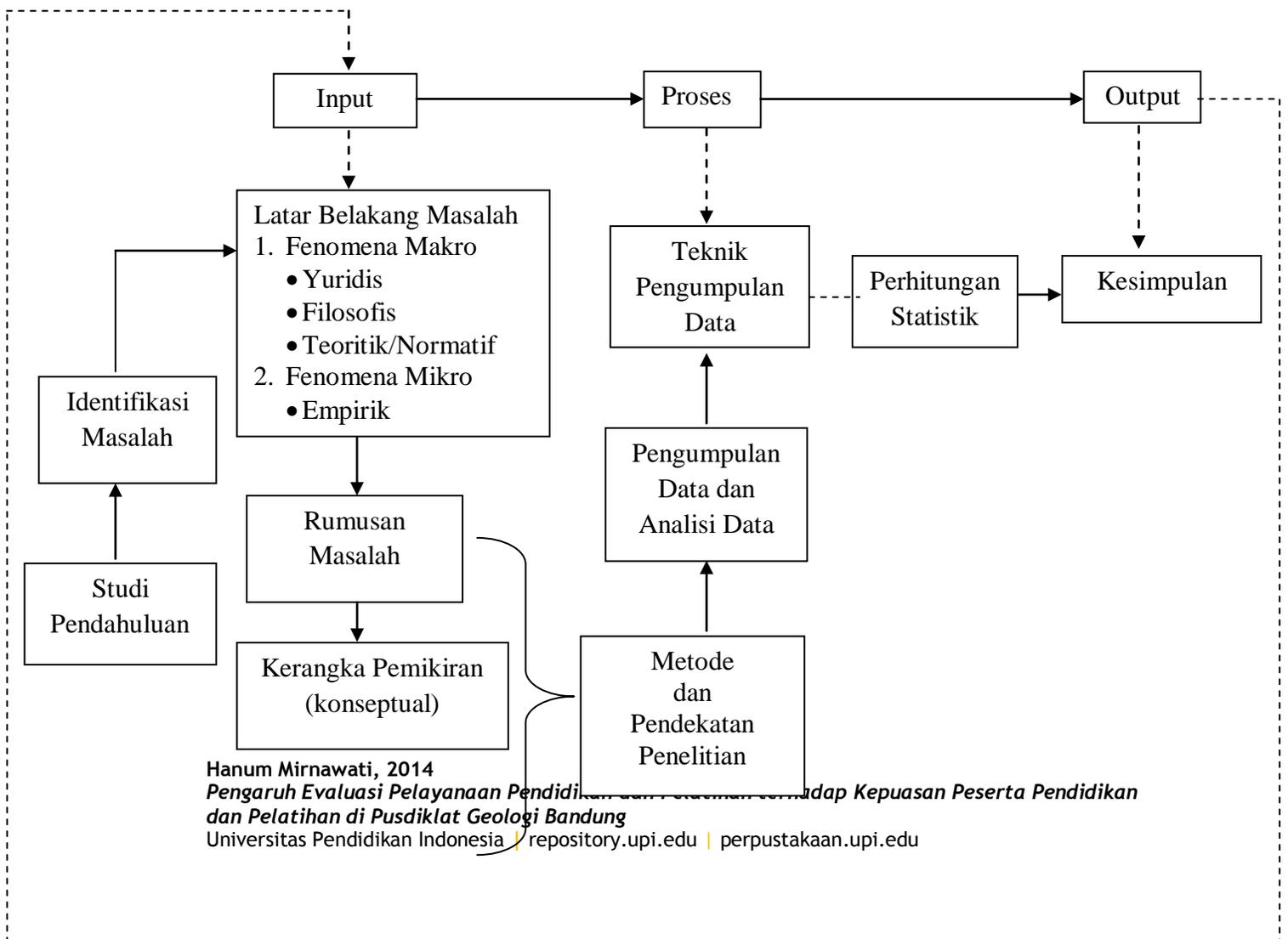
Dari pemaparan diatas, terlihat bahwa dengan adanya desain atau rancangan penelitian, maka akan memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian dan mencapai tujuan yang diharapkan dari penelitiannya. Desain penelitian merupakan suatu gambaran atau pola penelitian yang akan dilaksanakan. Dengan adanya desain penelitian, maka tingkat efektivitas dan efesiensi akan lebih optimal, terlebih dalam penggunaan waktu, biaya, tenaga, serta sumber daya lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian.

Untuk menghasilkan penelitian yang baik dan akurat, maka peneliti harus menyusun desain penelitian yang akan digunakan. Desain penelitian ini akan

mengarahkan peneliti dalam setiap tahapan penelitiannya. Selanjutnya menurut Nasution (2009: 56), proses desain penelitian yaitu:

1. Identifikasi dan pemilihan masalah;
2. Pemilihan kerangka konseptual;
3. Memformulasikan masalah penelitian dan membuat hipotesis;
4. Membangun penyelidikan dan percobaan;
5. Memilih dan mendefinisikan pengukuran variabel;
6. Memilih prosedur dan teknik sampling yang digunakan;
7. Menyusun alat serta teknik untuk mengumpulkan data;
8. Membuat *coding*, serta mengadakan *editing* dan *processing* data;
9. Menganalisa data dan pemilihan prosedur statistic;
10. Penulisan laporan hasil penelitian

Dengan mengacu pada pendapat ahli di atas, maka penulis mencoba memaparkan desain dari penelitian ini, sebagai berikut:





Gambar 3.2
Desain Penelitian

Penulis mencoba menggambarkan desain penelitian dalam konsep sistem, yakni penelitian ini terdiri dari tiga bagian sistem yang diantaranya terdiri dari *input*, proses, dan *output*, yang sebelumnya dilakukan studi pendahuluan dan identifikasi masalah terlebih dahulu. Kemudian setelah melakukan studi pendahuluan dan identifikasi masalah di bagian *input*, menggambarkan latar belakang masalah penelitian, yang terdiri dari fenomena makro dan mikro, yang bagian-bagiannya telah dijelaskan dalam kerangka pikir di Bab II. Dalam *input* ini meyangkut aspek rumusan masalah, dalam rumusan masalah ini akan memperjelas alur penelitian terhadap pengujian hipotesis penelitian. Dari rumusan masalah ini akan muncul asumsi-asumsi dasar peneliti terhadap variabel yang diteliti, sehingga lahirlah hipotesis penelitian berdasarkan anggapan dasar yang diperoleh penulis dari kerangka pikir, baik kerangka pikir konseptual atau praktik. Selanjutnya, lahirlah hipotesis penelitian untuk menentukan metode dan pendekatan penelitian yang akan digunakan. Dengan demikian, bagian *input* lebih mengacu pada perencanaan penelitian.

Bagian selanjutnya adalah proses, yaitu berhubungan dengan operasional penelitian, meliputi pengumpulan data. Dalam bagian proses, banyak langkah yang dilakukan sebelum melakukan pengumpulan data, salah satunya seperti mendefinisikan variabel penelitian. Setelah data sudah terkumpul kemudian menyusun alat pengumpulan data dengan teknik pengumpulan data yang

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

selanjutnya akan menghasilkan suatu kesimpulan dari penelitian. Penarikan kesimpulan atas hasil dari analisis data dan pengujian hipotesis merupakan *output* penelitian. Dengan *output* ini akan diperoleh informasi apakah hasil hipotesis penelitian yang disusun oleh penulis adalah sama dengan hasil penelitian atau sebaliknya. Selanjutnya bagian ini juga akan melahirkan berbagai rekomendasi atau *feedback* yang nantinya dapat digunakan untuk berbagai pihak, baik untuk diteliti kembali oleh pihak lembaga atau perusahaan yang diteliti.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan dalam pelaksanaan sebuah penelitian. Sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono (2013: 2) “pada dasarnya metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Sama halnya yang disebutkan oleh Arikunto (2010: 203): “Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya”.

Metode yang akan digunakan oleh peneliti yaitu metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sama halnya dengan tujuan yang telah dikemukakan peneliti pada bab sebelumnya. Tujuan dari metode penelitian kuantitatif ini yaitu untuk menjelaskan fenomena sosial yang memfokuskan pada ada atau tidak adanya suatu hubungan antar variabel yang diteliti.

Penggunaan sebuah metode dalam penelitian bertujuan untuk mengungkapkan, menggambarkan, dan menyimpulkan data guna memecahkan masalah melalui cara atau proses tertentu yang sesuai dengan prosedur penelitian. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Sebagaimana di jelaskan oleh Sugiyono (2013: 3) bahwa,

Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Memahami

berarti memperjelas suatu masalah atau informasi yang tidak diketahui dan selanjutnya menjadi tahu, memecahkan berarti meminimalkan atau menghilangkan masalah, dan mengantisipasi berarti mengupayakan agar masalah tidak terjadi.

Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif ini dilakukan dengan sampel yang diambil secara random, dimana kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan melalui populasi dimana sampel tersebut diambil. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif karena, pendekatan ini mengutamakan nilai-nilai matematis, terencana dan keakuratan dalam memecahkan permasalahan tersebut serta membuktikan hipotesis penelitian dengan hitungan statistik serta pengumpulan data yang terkontrol.

Seperti yang sudah diketahui, permasalahan yang diangkat dan diteliti dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan hubungan dua variabel, maka metode yang tepat digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana penggambaran data-data yang diperoleh benar-benar aktual yang disajikan dalam bentuk angka-angka sebagai hasil penelitian yang dilakukan terhadap populasi ataupun sampel penelitian. Nana Sudjana (1996: 53) mengemukakan pentingnya metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif sebagai berikut,

Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif digunakan apabila bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan suatu peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi pada saat sekarang dalam bentuk angka yang bermakna.

Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode deskriptif karena penelitian ini meneliti permasalahan yang berlangsung pada saat sekarang, sedangkan studi kepustakaan digunakan sebagai sarana untuk memperoleh informasi dengan penelaahan terhadap sumber tertulis yang relevan dan mendukung terhadap masalah yang diteliti guna menunjang validitas dan

reliabilitas instrumen pengumpulan data dan mempertajam kajian permasalahan penelitian.

Studi kepustakaan merupakan salah satu cara untuk memperoleh informasi atau keterangan mengenai segala sesuatu yang sesuai dengan masalah yang diteliti yang bersumber dari buku, artikel, jurnal maupun internet. Metode ini dimaksudkan agar peneliti dapat menambah keterangan dengan berbagai sumber, baik media cetak maupun elektronik.

D. Definisi Operasional

Menurut Moh. Nazir (2003: 152) mengemukakan bahwa “definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional”.

Dengan demikian peneliti dapat menarik kesimpulan definisi operasional adalah suatu definisi atau suatu penjelasan yang menggambarkan secara spesifik indikator-indikator atau dimensi-dimensi pada variabel yang diteliti berdasarkan pada konsep penelitian yang dibangun dari teori-teori yang relevan dengan variabel yang diteliti. Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan

Definisi operasional evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses dalam program pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan untuk menilai keberhasilan dari keseluruhan pelayanan program diklat, dimulai dari perencanaan diklat (penyusunan kurikulum), persiapan diklat, menetapkan peserta, jadwal fasilitas, widyaiswara serta alat bantu pembelajaran lainnya pada saat pelaksanaan dan penyelenggaraan diklat, sampai kepada kegiatan evaluasi diklat itu sendiri. Diadakannya

evaluasi diklat ini khususnya berkaitan dengan keberhasilan dalam mencapai tujuan pembelajaran atau tujuan diklat.

Menurut Daryanto dan Bintoro (2014: 37) “berdasarkan tahapannya, evaluasi pelatihan dibagi dalam tiga tahap, yaitu tahap pra pelatihan, tahap selama pelatihan, dan tahap pasca pelatihan”. Evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap penyelenggara ini dimaksudkan untuk memperoleh umpan balik dan mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh peserta diklat dalam rangka penyempurnaan program diklat yang akan datang.

2. Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan

Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2011: 292). Kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan itu sendiri adalah suatu perasaan yang timbul setelah peserta diklat selaku pelanggan utama lembaga diklat yang telah mengkonsumsi produk/jasa pendidikan yang diberikan oleh pihak lembaga diklat. Peserta diklat akan mengevaluasi antara kesannya terhadap kinerja dan pelayanan yang telah diterima dengan harapannya terhadap pelayanan sebagai standar kepuasan yang dia rasakan selama mempergunakan produk/jasa tersebut.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) “terdapat lima dimensi mutu pelayanan atau yang disebut dengan model SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emhaty* (empati)”. Kelima dimensi tersebut yang akan dijadikan sebagai pengukur ketercapaian kepuasan peserta diklat terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak lembaga diklat.

Dengan demikian kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan merupakan suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa baik itu bersifat positif maupun negatif atas kesesuaian harapan dengan kenyataan yang mereka terima dalam

hal pelayanan jasa pendidikan maupun proses belajar mengajar yang diberikan oleh pihak lembaga.

E. Instrumen Penilaian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran maka harus ada alat ukur yang baik, alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian (Sugiyono, 2014: 148). Instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data dimana dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif ini, instrumen merupakan sebuah kunci yang digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Sugiyono (2012: 133) bahwa, “Instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat”. Jadi, instrumen penelitian ini sebagai alat bantu yang digunakan peneliti dalam mengukur variabel untuk menghasilkan data kuantitatif yang akurat.

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Arikunto, 2007: 10). Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Nana Syaodih (2009: 201) mengemukakan bahwa “angket atau kuesioner adalah suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden)”.

Angket digunakan untuk meminta keterangan atau informasi kepada responden yang berhubungan dengan variabel yang diteliti. Dengan demikian, variabel atau sumber data penelitian harus jelas sehingga instrumen yang dirumuskan sesuai dengan karakteristik sumber data.

1. Variabel penelitian dan sumber data penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel X (Evaluasi

Pelayanan Diklat) dan variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat). Adapun yang

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah siswa atau peserta pendidikan dan pelatihan yang sedang mengikuti diklat di Pusat Pendidikan dan Pelatihan pada periode bulan Agustus 2014. Peserta diklat dipilih sebagai responden yang akan memberikan gambaran terkait variabel-variabel yang diteliti.

2. Teknik pengukuran variabel penelitian

Untuk mengukur masing-masing variabel, disusun dua format instrumen penelitian yang sesuai dengan variabel yang diteliti, yaitu format instrumen variabel X dan variabel Y. Teknik pengukuran kedua variabel dilakukan dengan skala Likert. “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial” (Sugiyono, 2014: 134).

Dalam pengukuran dengan Skala Likert ini, masing-masing variabel penelitian dijabarkan menjadi indikator yang akan dijadikan titik tolak dalam merumuskan item-item pertanyaan atau pernyataan. Skala Likert yang digunakan berjumlah empat gradasi yang masing-masing memiliki skor untuk kepentingan analisis kuantitatif. Adapun alternatif jawaban yang digunakan dalam Skala Likert, tertera dalam tabel berikut:

Tabel 3.2

Tabel Skala Likert

Alternatif Jawaban (X)	Skor	Alternatif Jawaban (Y)	Skor
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Memuaskan (SM)	5
Setuju (S)	4	Memuaskan (M)	4

Ragu-ragu (R)	3	Kurang Memuaskan (KM)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Memuaskan (TM)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1

Tabel diatas merupakan alternatif jawaban berdasarkan pada jawaban sikap peserta diklat terhadap evaluasi pelayanan diklat dan kepuasan yang dirasakan langsung oleh peserta diklat.

3. Kisi-kisi instrumen

Kisi-kisi instrumen penelitian sangat dibutuhkan untuk mempermudah penyusunan instrumen penelitian. Dalam kisi-kisi akan terlihat dimensi dan indikator dari masing-masing variabel yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan sebagai instrumen penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua format kisi-kisi instrumen, yaitu kisi-kisi instrumen variabel X dan kisi-kisi instrumen variabel Y yang terdapat dalam tabel di bawah ini,

Tabel 3.3

Kisi-Kisi Instrumen Variabel X

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Evaluasi Pelayanan Diklat (Variabel X)	Pra Pelaksanaan Diklat	Pemanggilan peserta diklat	1
		Registrasi peserta diklat	2 & 3

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pelaksanaan Diklat	Kesesuaian waktu diklat dengan jadwal diklat yang telah ditetapkan	4
	Lamanya pelaksanaan diklat	5
	Materi diklat	6 & 7
	Bahan ajar diklat	8 & 9
	Kelengkapan alat dan media pembelajaran	10 – 14
	Metode pembelajran	15 & 16
	Kedisiplinan peserta diklat	17
	Pelayanan konsumsi	18 – 21
	Pelayanan kesehatan	22 & 23
	Sarana prasaarana	24 – 32
	Fasilitas olahraga	33 & 34
	Pelayanan keamanan	35
Pasca Diklat	Manfaat diklat	36 & 37

Tabel 3.4

Kisi-Kisi Instrumen Variabel Y

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Kepuasan Peserta Diklat (Variabel Y)	<i>Tangibles</i>	Penampilan dan kerapihan staf lembaga/panitia	1 & 2

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		Kelengkapan sarana dan prasarana	3 – 8
		Fisik bangunan	9 – 12
	<i>Reliability</i>	Sifat dapat dipercaya	13 & 14
		Konsistensi kinerja	15 – 18
	<i>Responsiveness</i>	Memberi bantuan dan tanggapan kepada peserta diklat	19 – 21
		Kepekaan terhadap keinginan peserta diklat	22 & 23
	<i>Assurance</i>	Memiliki kompetensi	24 & 25
		Terjamin dalam hal keamanan dan keselamatan	26
		Bersikap adil dalam pelayanan	27
	<i>Emphaty</i>	Bersikap sopan dan ramah	28 & 29
		Memberikan perhatian kepada peserta diklat	30 & 31
		Menjalin hubungan yang baik kepada para peserta diklat	32

F. Proses Pengembangan Instrumen

Dalam penelitian ini angket sebagai instrumen, tidak langsung digunakan untuk mengumpulkan data. Akan tetapi sebelumnya dilakukan uji coba terlebih dahulu untuk mengetahui tingkat akurasi terhadap responden yang memiliki

karakteristik yang sama dengan objek penelitian yang digunakan. Kegiatan ini dilakukan untuk menghindari kegagalan total dalam pengumpulan data, karena jika instrumen yang telah siap untuk digunakan namun belum diujicobakan seringkali memiliki beberapa kelemahan baik dari segi bahasa, dimensi dan indikator dari masing-masing variabel, maupun pengukurannya. Selain itu yang terpenting dalam uji coba angket ini adalah untuk memberi gambaran tingkat validitas dan reabilitas dari instrumen tersebut. Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini, dilakukan di Sentra Pendidikan BRI Lembang Bandung. Setelah dilakukan uji coba lalu angket terkumpul, maka selanjutnya dilakukan analisis statistik untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

1. Pengujian Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti” (Sugiyono, 2010: 363). Dari pengertian tersebut bahwa uji validitas merupakan pengujian untuk mengetahui tepat atau tidaknya data (angket) yang tersebar pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Kemudian Arikunto (2010: 211) menyatakan bahwa,

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Uji validitas yang dilakukan yakni dengan pengujian validitas internal yang terdiri dari pengujian validitas konstruk dan pengujian validitas isi. “Validitas konstruk dapat digunakan melalui pendapat ahli, setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli” (Sugiyono, 2014:177). Dalam hal ini setelah mendapatkan hasil dalam uji validitas selanjutnya berkonsultasi dengan dosen pembimbing. Setelah pengujian

konstrak dari ahli dan berdasarkan pengalaman empiris di lapangan selesai, maka diteruskan dengan uji coba instrumen. Instrumen tersebut dicobakan pada sampel dari mana populasi diambil.

Menurut Sugiyono, 2014:177 “Secara teknis pengujian validitas konstrak dan validitas isi dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrumen atau matrik pengembangan instrumen”. Dalam kisi-kisi terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan nomor butir (item) pertanyaan atau pernyataan yang telah dijabarkan dari indikator. Dengan kisi-kisi instrumen itu maka pengujian validitas dapat dilakukan dengan mudah dan sistematis.

Uji validitas dilakukan dengan analisis item yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen dengan skor total. Perhitungannya, dilakukan dengan bantuan aplikasi *SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 17.0 for Windows*. Interpretasi terhadap korelasi dikemukakan oleh Sugiyono (2014: 178), bahwa “bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas, maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat”. Jadi berdasarkan analisis faktor tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki validitas konstruksi yang kuat. Selain itu, Sugiyono (2014: 179) memperjelas pendapatnya, bahwa : “bila harga korelasi di bawah 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang”.

Sedangkan patokan yang digunakan peneliti berdasarkan taraf signifikansi yang digunakan yaitu 95% (taraf kesalahan 5%) dengan N (jumlah responden) sebanyak 20, sehingga batas minimal yang terdapat dalam r_{tabel} adalah 0,444. Dengan demikian, ketentuan yang diperoleh sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir/item valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir/item tidak valid

Uji validitas dilakukan sekaligus dengan uji reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan oleh 20 responden yaitu 20 peserta pendidikan dan pelatihan di Sentra Pendidikan BRI dengan jumlah item untuk variabel X sebanyak 37 buah dan variabel Y sebanyak 32 buah. Adapun hasil uji validitas untuk variabel X dan Y, sebagai berikut:

a. Uji Validitas Variabel X (Evaluasi Pelayanan Diklat)

Tabel 3.5
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X

No	r_{hitung}	r_{tabel} (5%)	Kesimpulan
1	0.451	0.444	Valid
2	0.554	0.444	Valid
3	0.664	0.444	Valid
4	0.455	0.444	Valid
5	0.494	0.444	Valid
6	0.648	0.444	Valid
7	0.772	0.444	Valid
8	0.739	0.444	Valid
9	0.732	0.444	Valid
10	0.815	0.444	Valid
11	0.649	0.444	Valid
12	0.527	0.444	Valid
13	0.767	0.444	Valid
14	0.799	0.444	Valid
15	0.778	0.444	Valid
16	0.853	0.444	Valid
17	0.583	0.444	Valid
18	0.725	0.444	Valid
19	0.772	0.444	Valid
20	0.589	0.444	Valid
21	0.483	0.444	Valid
22	0.595	0.444	Valid
23	0.230	0.444	Tidak Valid
24	0.636	0.444	Valid

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

25	0.725	0.444	Valid
26	0.293	0.444	Tidak Valid
27	0.598	0.444	Valid
28	0.774	0.444	Valid
29	0.762	0.444	Valid
30	0.746	0.444	Valid
31	0.770	0.444	Valid
32	0.739	0.444	Valid
33	0.450	0.444	Valid
34	0.552	0.444	Valid
35	0.542	0.444	Valid
36	0.684	0.444	Valid
37	0.618	0.444	Valid

Dari tabel diatas, terlihat bahwa terdapat 35 item pernyataan yang valid karena item pernyataan tersebut memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga pernyataan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti dan terdapat 2 item pernyataan yang tidak valid. Berdasarkan saran dari pembimbing kedua item pernyataan yang tidak valid tersebut tetap digunakan namun dengan catatan adanya perubahan redaksi dan diperbaiki.

b. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat)

Tabel 3.6

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y

No	r_{hitung}	r_{tabel} (5%)	Kesimpulan
1	0.808	0.444	Valid
2	0.785	0.444	Valid
3	0.674	0.444	Valid
4	0.828	0.444	Valid
5	0.828	0.444	Valid

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

6	0.887	0.444	Valid
7	0.776	0.444	Valid
8	0.456	0.444	Valid
9	0.551	0.444	Valid
10	0.74	0.444	Valid
11	0.828	0.444	Valid
12	0.653	0.444	Valid
13	0.887	0.444	Valid
14	0.369	0.444	Tidak Valid
15	0.935	0.444	Valid
16	0.935	0.444	Valid
17	0.887	0.444	Valid
18	0.887	0.444	Valid
19	0.887	0.444	Valid
20	0.887	0.444	Valid
21	0.859	0.444	Valid
22	0.72	0.444	Valid
23	0.85	0.444	Valid
24	0.85	0.444	Valid
25	0.935	0.444	Valid
26	0.935	0.444	Valid
27	0.935	0.444	Valid
28	0.887	0.444	Valid
29	0.916	0.444	Valid
30	0.859	0.444	Valid
31	0.887	0.444	Valid
32	0.887	0.444	Valid

Dari tabel diatas, terlihat bahwa terdapat 31 item pernyataan yang valid karena item pernyataan tersebut memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga pernyataan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti dan terdapat 1 item pernyataan yang tidak valid. Berdasarkan saran dari pembimbing kedua item pernyataan yang tidak

valid tersebut tetap digunakan namun dengan catatan adanya perubahan redaksi dan diperbaiki.

2. Pengujian Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan kestabilan instrument penelitian sebagai alat pengumpul data. Arikunto (2010: 221) mengatakan bahwa “Reabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Instrumen yang baik mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula.

Pengujian reliabilitas instrumen dianalisis dengan *internal concitency* yaitu dilakukan sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{Sr^2 - \sum si^2}{sx^2} \right)$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

K = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum si^2$ = Jumlah Variasi Skor

sx^2 = Varians skor-skor tes (seluruh item K)

Gambar 3.3

Rumus Alpha Cronbach

(Sumber: Rainsch, 2004: 167)

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Adapun hasil perhitungan reliabilitas kedua variabel dengan rumus Alpha Cronbach dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi *SPSS versi 17.0 for Windows*, dengan hasil sebagai berikut:

a. Reliabilitas Variabel X

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
X	0,944	Reabilitas Tinggi $\alpha > 0,444$

Dari hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa hasil uji reliabilitas variabel X (Evaluasi Pelayanan Diklat), dengan rumus Alpha Cronbach adalah 0,937. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen Variabel X reliabel karena perhitungan yang dihasilkan berada di luar batas minimal r_{hitung} dengan taraf signifikansi 95% (taraf kesalahan 5%) yaitu 0,444.

b. Reliabilitas Variabel Y

Tabel 3.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Y	0,982	Reabilitas Tinggi $\alpha > 0,444$

Dari hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa hasil uji reliabilitas variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat) dengan rumus Alpha Cronbach adalah 0,982. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen Variabel Y reliabel karena perhitungan yang dihasilkan berada di luar batas minimal r_{hitung} dengan taraf signifikansi 95% (taraf kesalahan 5%) yaitu 0,444.

G. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Nazir (2003: 174) menjelaskan bahwa “Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan”. Pengumpulan data adalah suatu cara atau prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan dari objek yang sedang diteliti. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara (Sugiyono, 2014: 193). Kualitas pengumpulan data berkenaan dan bergantung pada ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dengan ketepatan cara atau teknik yang digunakan akan menunjukkan kualitas data yang dihasilkan.

Teknik pengumpulan data menjadi bagian dari tindak lanjut instrument penelitian, dalam arti teknik pengumpulan data akan bergantung pada instrumen sebagai alat pengumpul data. Pengumpulan data ini memiliki peran yang cukup penting, karena seperti yang diketahui bahwa pada dasarnya penelitian merupakan kegiatan dalam mengumpulkan data sebagai bahan informasi dan fakta yang akan dianalisis. Sugiyono (2014: 193) mengemukakan bahwa : “...instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode angket/kuesioner dan studi dokumentasi. Berikut ini penjelasan mengenai kedua teknik tersebut, yaitu:

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014: 199). Dikarenakan dengan pemilihan metode angket ini yakni sebagai alat pengumpulan data yang memiliki kelebihan dan dirasa efektif serta efisien dalam mengumpulkan data yang respondennya cukup banyak dan tersebar dalam wilayah yang cukup luas. Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Angket yang digunakan oleh peneliti yaitu angket tertutup atau berstruktur. Menurut Arikunto (2010: 268), sebelum melakukan penyusunan kuesioner, harus melalui prosedur terlebih dahulu, yaitu:

- a. Merumuskan tujuan yang akan dicapai dengan kuesioner;
- b. Mengidentifikasi variabel yang akan dijadikan sasarankuesioner;
- c. Menjabarkan setiap variabel menjadi sub-variabel yang lebih spesifik dan tunggal;
- d. Menentukan jenis data yang akan dikumpulkan, sekaligus untuk menentukan teknik analisisnya.

Menurut Akdon (2008: 132), bahwa “Angket berstruktur merupakan angket yang disajikan sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakter dirinya dengan cara memberikan tanda silang (x) atau tanda *checkbox* (✓)”. Kemudian Burhan (2009: 125), mengemukakan kelebihan penggunaan angket sebagai alat pengumpulan data, yaitu :

- a. Metode angket membutuhkan biaya yang relatif murah.
- b. Pengumpulan data lebih mudah, terutama pada responden yang terpencar-pencar.
- c. Pada penelitian sampel di atas 1000, penggunaan metode ini sangat tepat.

- d. Walaupun penggunaan metode ini pada sampel yang relatif besar, tetapi pelaksanaannya dapat berlangsung serempak.
- e. Metode ini membutuhkan waktu relatif sedikit.
- f. Kalau metode ini dilakukan dengan menggunakan jasa pos, maka relatif tidak membutuhkan atau tidak terikat pada pengumpul data.
- g. Kalaupun metode ini menggunakan petugas lapangan pengumpul data, hanya terbatas pada fungsi menyebarkan dan menghimpin angket yang telah diisi atau dijawab oleh responden.

2. Metode Dokumentasi

Menurut Arikunto (2010: 274) “metode dokumentasi adalah metode dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya”. Studi dokumentasi ini diperlukan untuk menunjang kelengkapan data dan membantu mempertajam kesimpulan yang akan diambil baik melalui buku yang relevan, peraturan, laporan kegiatan, data langsung dari tempat penelitian, kebijakan, jurnal, serta sumber lainnya yang dianggap relevan dengan penelitian. Selanjutnya Akdon (2008: 137) menyatakan bahwa “dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan untuk penelitian”.

H. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain sudah terkumpul. Data yang sudah terkumpul tidak akan memberikan banyak makna apabila data tersebut disajikan dalam bentuk data mentah dan tidak dianalisis. Sugiyono (2014: 207) mengemukakan bahwa,

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dengan melakukan analisis data, dapat diperoleh suatu kesimpulan atas generalisasi masalah yang diteiti, baik berupa implikasi-implikasi maupun rekomendasi untuk kebijakan selanjutnya. Adapun tahapan analisis data sebagai berikut:

1. Seleksi Angket

Seleksi angket dilakukan setelah data sudah terkumpul. Proses seleksi angket ini merupakan kegiatan awal atau persiapan dalam analisis data, yakni peneliti memeriksa angket yang telah terkumpul setelah disebar. Kegiatan ini penting dilakukan untuk meyakinkan bahwa data-data yang sudah terkumpul siap untuk diolah lebih lanjut. Adapun langkah-langkah dalam seleksi angket, sebagai berikut:

- a. Memeriksa apakah data semua angket dari responden dipastikan sudah terkumpul.
- b. Memeriksa keutuhan jumlah lembaran angket, dipastikan tidak terdapat kekurangan jumlah lembar dalam tiap angket.
- c. Memeriksa apakah semua pertanyaan/pernyataan dijawab sesuai dengan petunjuk yang diberikan
- d. Memeriksa apakah data yang telah terkumpul tersebut layak untuk diolah

2. Klasifikasi Data

Tahapan selanjutnya setelah proses penyeleksian angket yaitu klasifikasi data. Data diklasifikasikan berdasarkan variabel penelitian yaitu variabel X (Evaluasi Pelayanan Diklat) dan variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat). Setelah diklasifikasikan berdasarkan variabel penelitian selanjutnya dilakukan pemberian skor pada setiap alternatif jawaban sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, kriteria yang telah ditetapkan yaitu dengan menggunakan

Skala Likert. Pengklasifikasian ini dilakukan untuk mengetahui kecenderungan skor-skor yang telah diisi oleh responden terhadap dua variabel yang diteliti. Jumlah skor yang berasal dari responden merupakan skor mentah dari masing-masing variabel yang berfungsi sebagai sumber untuk pengolahan data selanjutnya.

3. Pengolahan Data

a. Uji Kecenderungan Umum Skor Responden Masing-masing Variabel dengan rumus Weighted Means Skor (WMS)

Teknik WMS digunakan untuk menghitung kecenderungan rata-rata variabel penelitian dan untuk menentukan gambaran atau kecenderungan umum responden pada variabel penelitian. Perhitungan ini dimaksudkan untuk menentukan kedudukan setiap item sesuai dengan kriteria atau tolok ukur yang telah ditentukan. Adapun rumus WMS sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{X}{N}$$

Keterangan:

\bar{X} = rata-rata skor responden

X = jumlah skor dari jawaban responden

N = jumlah responden

Gambar 3.4

Rumus Weighted Means Score (WMS)

(Sumber :Muhamad, 2010: 61)

Adapun langkah-langkah yang ditetapkan dalam pengolahan data dengan menggunakan rumus *WMS* adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan bobot nilai untuk setiap alternatif jawaban dengan menggunakan Skala Likert yang nilainya 1 sampai 5;

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 2) Menghitung frekuensi dari setiap alternatif jawaban yang dipilih;
- 3) Menjumlahkan jawaban dari masing-masing responden untuk setiap item dan langsung dikaitkan dengan bobot alternatif jawaban itu sendiri;
- 4) Menghitung nilai rata-rata untuk setiap item pada masing-masing kolom;
- 5) Menentukan kriteria untuk setiap item dengan menggunakan tabel konsultasi hasil perhitungan WMS sebagai berikut:

Tabel 3.9

Kriteria Konsultasi Hasil Perhitungan WMS

Rentang Nilai	Kriteria	Penafsiran	
		Variabel X	Variabel Y
4,01 - 5,00	Sangat Baik	Sangat Setuju (SS)	Sangat Memuaskan (SM)
3,01 - 4,00	Baik	Setuju (ST)	Memuaskan (M)
2,01 - 3,00	Cukup	Ragu-ragu (RG)	Kurang Memuaskan (KM)
1,01 - 2,00	Rendah	Tidak Setuju (TS)	Tidak Memuaskan (TM)
0,00 - 1,00	Sangat Rendah	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Memuaskan (STM)

- 6) Mencocokkan hasil perhitungan setiap variabel dengan kriteria masing-masing untuk menentukan kedudukan setiap variabel atau mengetahui arah kecenderungan masing-masing variabel.

b. Uji Normalitas Distribusi Data

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Uji normalitas distribusi data dimaksudkan untuk mengetahui normal atau tidaknya penyebaran data. Hasil pengujiannya akan berpengaruh terhadap teknik statistik yang digunakan untuk pengolahan data selanjutnya. Apabila datanya normal maka akan digunakan statistik parametrik, namun apabila penyebaran datanya tidak normal maka akan digunakan teknik statistik non parametric. Winarno Surakhmad (1998: 95), menjelaskan, bahwa :

Tidak semua populasi (maupun sampel) menyebar secara normal. Dalam hal ini, digunakan teknik yang (diduga) menyebar normal. Teknik statistik yang dipakai sering disebut teknik parametrik, sedangkan untuk penyebaran yang tidak normal dipakai teknik non parametrik, sebuah teknik yang tidak terkait oleh bentuk penyebaran.

Adapun dalam perhitungannya, pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS versi 17.0 for Windows* dengan rumus *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Adapun langkah-langkah dalam menghitung skor kecenderungan masing-masing variabel (uji normalitas menggunakan *SPSS versi 17.0*), sebagai berikut:

- 1) Buka program SPSS;
- 2) Masukkan data mentah variabel X dan Y pada Data Variabel;
- 3) Klik *Variable View*. Pada *Variable View*, kolom *name* pada baris pertama diisi dengan variabel X dan baris kedua dengan variabel Y, kolom *decimal* = 0, kolom *label* diisi dengan nama masing-masing variabel, selebihnya biarkan seperti itu;
- 4) Klik *Analyze*, sorot pada *Nonparametric Test*, kemudian klik *1-Sample K-S*;
- 5) Sorot variabel X pada kotak *Test Variable List* dengan mengklik tanda 
- 6) Klik *options*, kemudian pilih *deskriptive* pada *Statistic* dan *Exclude cases test by test, continue*;

7) Klik normal pada Test Distribution, lalu OK (Lakukan kembali untuk menghitung uji normalitas variabel Y);

Adapun dasar keputusan uji normalitas yang digunakan peneliti adalah dengan melihat *Asymptotic Significance 2-tailed* pada tabel hasil uji normalitas dengan bantuan program *SPSS versi 17.0 for Windows*. "*Asymptotic Significance 2-tailed* merupakan pengujian nilai atau *p-value* untuk memastikan bahwa distribusi teramati tidak akan menyimpang secara signifikan dari distribusi yang diharapkan di kedua ujung *two-tailed distribution* (Yu, Zhen, Zhao & Zheng, 2008: 138)". Adapun hipotesis dan dasar keputusan menurut rumus Kolmogorov Smirnov, sebagai berikut:

- Ho : Tidak terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal
- Ha : Terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal.

Dasar pengambilan keputusan dengan ketentuan sebagai berikut :

- Nilai *Asymp Sig 2-tailed* > 0,05, maka Ho diterima, berarti tidak terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal
- Nilai *Asymp Sig 2-tailed* < 0,05, maka Ha diterima berarti terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal.

c. Mengubah Skor Mentah menjadi Skor Baku

Untuk mengubah skor mentah menjadi skor baku, setiap variabel digunakan rumus sebagai berikut:

$$T_i = 50 + 10 \left[\frac{X_i - \bar{x}}{s} \right]$$

Gambar 3.5 Rumus Skor Baku

(Sumber : Akdon, 2008: 86)

Keterangan :

T_i = Skor baku

X_i = Skor mentah

s = Standar deviasi

\bar{x} = Rata-rata (*mean*)

Mengubah skor mentah menjadi skor baku pada dasarnya adalah mengubah data ordinal menjadi data interval yang digunakan dalam analisis data angka baku/skor baku. Langkah-langkah yang ditempuh dalam mengubah skor mentah menjadi skor baku, sebagaimana dikemukakan Akdon (2008: 86-87), sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor mentah (skor terbesar dan terkecil)
- 2) Menentukan rentangan (R), yaitu skor terbesar – skor terkecil
- 3) Menentukan banyaknya kelas (BK), dengan menggunakan Rumus Sturgess yaitu: $BK = 1 + 3,3 \log n$
- 4) Menentukan panjang kelas (i), dengan rumus:

$$i = \frac{R}{BK}$$

- 5) Membuat tabel distribusi frekuensi
- 6) Menentukan rata-rata atau *mean* (\bar{x}) dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum fX_i}{n}$$

- 7) Menentukan standar deviasi (s), dengan rumus:

$$s = \sqrt{\frac{n \cdot \sum fX_i^2 - (\sum fX_i)^2}{n \cdot (n - 1)}}$$

8) Mengubah skor mentah menjadi skor baku, berdasarkan rumus yang telah dikemukakan di atas.

d. Pengujian Hipotesis Penelitian

Setelah selesai pengolahan data kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis penelitian, dimaksudkan untuk menganalisis data yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Berikut hal-hal yang akan dianalisis berdasarkan hubungan antar variabel adalah sebagai berikut:

1) Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Teknik statistik yang digunakan akan bergantung pada hasil uji normalitas distribusi data. Adapun teknik statistik yang digunakan adalah teknik statistik parametrik yang pengujian hipotesisnya menggunakan rumus korelasi *PersonProduct Moment* (Riduwan dan Sunarto, 2011: 80).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Gambar 3.6

Rumus *Person Product Moment*

(Sumber: Riduwan dan Sunarto, 2011: 80)

Dalam praktek pengolahannya, peneliti menggunakan bantuan *SPSS versi 17.0 for Windows*. Variabel-variabel yang akan dikorelasikan adalah variabel X (independen) dan variabel Y (dependen), maka r_{xy}

merupakan hasil koefisien korelasi dari kedua variabel tersebut. Selanjutnya, $r_{xy \text{ hitung}}$ dibandingkan dengan $r_{xy \text{ tabel}}$ dengan taraf kesalahan 5 %. Bila harga $r_{xy \text{ hitung}} > r_{xy \text{ tabel}}$ dan bernilai positif, maka terdapat hubungan yang positif sebesar angka hasil perhitungan tersebut. Langkah selanjutnya adalah menafsirkan koefisien korelasi untuk memberikan interpretasi dengan menggunakan tolok ukur berdasarkan $r_{xy \text{ hitung}}$ yang dikemukakan oleh Riduwan dan Sunarto (2011: 81), sebagai berikut:

Tabel 3.10
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Adapun langkah untuk mencari koefisien korelasi dengan menggunakan program SPSS (Sururi dan Nugraha, 2007: 33-34), sebagai berikut:

- a) Buka program *SPSS*, destinasikan *variable view* dan definisikan dengan mengisi kolom-kolom berikut:
- Kolom *Name* pada baris pertama isi dengan X dan baris kedua isi dengan Y;
 - Kolom *Type* isi dengan *Numeric*;
 - Kolom *Width* diisi dengan 8;
 - Kolom *Decimal* = 0;
 - Kolom *Label* untuk baris pertama diisi ketikkan nama variabel X dan baris kedua dengan ketikkan nama variabel Y;
 - Kolom *Value* dan *Missing* diisi dengan *None*;
 - Kolom *Columns* diisi dengan 8;
 - Kolom *Align* pilih *Center*;
 - Kolom *Measure* pilih *Scale*;
- b) Aktifkan data view kemudian masukkan data baku variabel X dan Y;
- c) Klik menu *Analyze*, kemudian pilih *correlate* dan pilih *Bivariate*;
- d) Sorot variabel X dan Y, lalu pindahkan ke kotak variabel dengan cara mengklik tanda 
- e) Tandai pilihan pada kotak *Pearson*;
- f) Klik *Option* dan tandai pada kotak pilihan *Mean and Standart Deviation*. Klik *continue*
- g) Klik *Ok*
- 2) Analisis Koefisien Determinasi

Derajat determiniasi digunakan untuk persentasi kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Riduwan dan Sunarto (2011: 81), mengemukakan bahwa: “...untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap variabel Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien diterminasi...”. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

Gambar 3.7

Rumus Koefisien Determinasi

(Sumber: Riduwan dan Sunarto, 2011:81)

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi yang dicari

r^2 = Koefisien korelasi

Adapun untuk mencari nilai koefisien determinasi dengan menggunakan program *SPSS* (Riduwan dan Sunarto, 2011: 294-299), sebagai berikut:

- a) Buka program *SPSS*;
- b) Aktifkan data view, masukkan data baku variabel X dan Y;
- c) Klik *Analyze*, pilih *Regression*, klik *Linear*;
- d) Pindahkan variabel X ke kotak independen dan variabel Y ke kotak dependen;
- e) Klik *Statistic*, lalu centang *Estimates*, *Model fit*, *R square*, *Descriptive*, klik *continue*;
- f) Klik *plots*, masukkan *SDRESID* ke kotak Y dan *ZPRED* ke kotak X, lalu *Next*;
- g) Masukkan *ZPRED* ke kotak Y dan *DEPENDENT* ke kotak X;
- h) Pilih Histogram dan *Normal Probability plot*, klik *Continue*;
- i) Klik *save* pada *Predicted Value*, pilih *Unstandarized* dan *Prediction Intervals* klik *Mean* dan *Individu*, lalu *Continue*;
- j) Klik *Options*, pastikan bahwa taksiran probability sebesar 0,05, lalu klik *continue* dan *Ok*;

k) Hasil *R square* yang akan digunakan untuk menghitung koefisien determinasi ada pada *Tabel Model Summary*.

3) Uji tingkat Signifikansi

Uji tingkat signifikansi dimaksudkan untuk mengetahui hasil korelasi variabel independen dan dependen. Sehingga, dapat diketahui hubungan signifikasinya tersebut dapat berlaku untuk seluruh populasi atau tidak. Untuk mengujinya digunakan rumus uji signifikasi koefisien korelasi, yaitu:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Gambar 3.8

Rumus Uji Signifikasi

Sumber: (Akdon, 2008: 144)

Keterangan:

t = Nilai t_{hitung}

r = Koefisien korelasi hasil r_{hitung}

n = Jumlah responden

Hipotesis dalam penelitian ini, secara statistik dapat dirumuskan sebagai berikut:

▪ $H_0 : r = 0$

artinya tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

▪ $H_a : r \neq 0$

artinya ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Kriteria untuk menerima atau menolak hipotesis adalah menerima

H_0 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan menolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dalam uji tingkat

signifikansi, tingkat kesalahan yang digunakan peneliti adalah 5% (uji dua pihak) pada taraf signifikan 95%, dengan $dk = n - 2$. Dalam perhitungannya peneliti menggunakan program *SPSS versi 17,0 for Windows*, langkah yang ditempuh sama dengan langkah untuk mencari koefisien determinasi, namun hasil untuk uji t berada pada Tabel *Coefficient* (terlampir).

4) Analisis regresi Sederhana

Analisis regresi didasari oleh adanya hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Riduwan dan Sunarto (2011: 96), mengemukakan bahwa: “Kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya untuk meramalkan atau memprediksi variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui”. Dalam penelitian ini, rumus yang digunakan adalah rumus regresi linier sederhana, karena memiliki satu variabel independen dan satu variabel dependen. Rumus regresi linier sederhana (Sugiyono, 2010: 261), sebagai berikut:

$$Y' = a + b X$$

Gambar 3.9

**Rumus Persamaan Regresi Sederhana
(Sugiyono, 2012: 262)**

Keterangan :

\hat{Y} = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Untuk mencari harga a dan b dapat dicari dengan rumus yang dikemukakan Sugiyono (2008: 262), sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Dalam penghitungannya, peneliti menggunakan bantuan *SPSS versi 17.0 for Windows*. Adapun langkah-langkah perhitungannya, sebagai berikut (Riduwan dan Sunarto, 2011: 294-299):

- a) Buka program *SPSS*;
- b) Aktifkan *data view*, masukkan data baku variabel X dan Y;
- c) Klik *Analyze*, pilih *Regression*, klik *Linear*;
- d) Pindahkan variabel X ke kotak independen dan variabel Y ke kotak dependen;
- e) Klik *Statistic*, lalu centang *Estimates*, *Model fit*, *R square*, *Descriptive*, klik *continue*;
- f) Klik *plots*, masukkan *SDRESID* ke kotak Y dan *ZPRED* ke kotak X, lalu *Next*;

- g) Masukkan ZPRED ke kotak Y dan DEPENDENT ke kotak X;
- h) Pilih Histogram dan *Normal Probability plot*, klik *Continue*;
- i) Klik *save* pada *Predicted Value*, pilih *Unstandarized* dan *Prediction Intervals* klik *Mean* dan *Individu*, lalu *Continue*;
- j) Klik *Options*, pastikan bahwa taksiran probability sebesar 0,05, lalu klik *continue* dan *Ok*.