

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikaji beberapa aspek yang belum optimal dari masing-masing variabel, yaitu dimensi pelaksanaan diklat (Variabel X) dan dimensi *Tangibles* atau bukti fisik (Variabel Y), maka peneliti akan memaparkan kembali hasil analisis dari “Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung” diperoleh gambaran mengenai masing-masing variabel dan keterkaitan antara variabel yang dapat peneliti simpulkan.

1. Gambaran variabel X (Evaluasi Pelayanan Diklat)

Secara umum memiliki kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensinya yaitu mulai dari pra pelaksanaan diklat, waktu pelaksanaan diklat sampai dengan pasca pelaksanaan diklat yang kemudian dijabarkan ke dalam masing-masing indikator. Gambaran umum ini menunjukkan bahwa secara empirik yang terjadi di lapangan, ketiga dimensi evaluasi pelayanan diklat tersebut dapat dilaksanakan dengan sangat baik oleh Pusdiklat Geologi Bandung. Pada variabel X dimensi pasca pelaksanaan diklat memiliki skor kecenderungan tertinggi dengan kategori sangat baik yang berarti melalui hasil evaluasi pelayanan diklat dapat terlihat bahwa penyelenggaraan diklat dirasakan sangat bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan dan melatih keterampilan bagi para peserta yang telah mengikuti diklat khususnya di bidang Geologi. Sedangkan dimensi yang mendapatkan skor rata-rata kecenderungan umum paling rendah pada variabel x yaitu dimensi

pelaksanaan diklat masih dalam kategori sangat baik yang berarti melalui hasil evaluasi pelayanan diklat dapat terlihat bahwa pada saat waktu pelaksanaan diklat sedang berlangsung masih ada pelayanan yang harus ditingkatkan dan dimaksimalkan lagi, khususnya dalam pelayanan eksternal yang berhubungan langsung dengan peserta diklat.

2. Gambaran variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat)

Secara umum berada pada kategori sangat baik. Dari hasil yang sudah diperoleh, peserta diklat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pusdiklat Geologi. Pada variabel Y yang memiliki skor kecenderungan tertinggi yaitu dimensi *Emphaty* (empati) berada pada kategori sangat baik yang berarti peserta diklat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf lembaga diklat yang dapat memaksimalkan hubungan yang harmonis dan menyenangkan baik antara peserta diklat dengan pihak lembaga. Sedangkan dimensi yang mendapatkan skor rata-rata kecenderungan umum paling rendah pada variabel Y adalah dimensi *Tangibles* (bukti fisik) yang berarti peserta diklat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga namun pihak lembaga perlu memperhatikan lagi khususnya pelayanan dalam dimensi *Tangibles* (bukti fisik).

3. Pengaruh antara variabel X dan variabel Y

Korelasi atau hubungan antara variabel X dan variabel Y berada pada kriteria kuat, artinya evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan (diklat) memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan (diklat). Adapun besaran kontribusi yang diberikan oleh variabel X (evaluasi pelayanan diklat) adalah 38%, artinya meningkat atau menurunnya kepuasan peserta diklat di Pusdiklat Geologi Bandung

ditentukan oleh evaluasi pelayanan diklat sebesar 38%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti mutu pelayanan, tingkat kepuasan yang diharapkan, dan pelayanan pendukung. Dari hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti dapat diterima. Artinya memang benar evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan (diklat) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan (diklat) di Pusdiklat Geologi Bandung.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah diperoleh, dapat dikaji beberapa aspek yang belum optimal dari masing-masing variabel. Pada variabel X diperoleh temuan bahwa dimensi pelaksanaan diklat memiliki skor kecenderungan terendah dan variabel Y diperoleh temuan bahwa dimensi *tangibles* (bukti nyata) memiliki skor kecenderungan terendah. Untuk memperbaiki dimensi tersebut direkomendasikan beberapa saran berkaitan dengan hasil penelitian yang diharapkan dapat menjadi masukan, khususnya bagi Pusdiklat Geologi Bandung selaku lembaga diklat, penelitian selanjutnya, serta pihak lain yang berkepentingan untuk selanjutnya dapat ditindaklanjuti, sebagai berikut:

1. Bagi Pusdiklat Geologi Bandung

a. Evaluasi Pelayanan Diklat (Variabel X)

Dimensi pelaksanaan diklat pada variabel X memiliki skor kecenderungan terendah, peneliti mencoba memberikan saran, perlunya kesiapan panitia penyelenggara agar pelayanan kepada peserta diklat lebih optimal khususnya pada dimensi pelaksanaan diklat, lebih meningkatkan dan melengkapi segala keperluan peserta diklat khususnya dalam

penambahan jangka waktu pelaksanaan diklat, pelayanan konsumsi serta kelengkapan kesehatan atau obat-obatan dan apabila dokter jaga tidak bisa hadir ke klinik pada saat diklat sedang berlangsung, maka sebaiknya untuk sementara waktu dapat digantikan oleh petugas kesehatan lainnya.

b. Kepuasan Peserta Diklat (Variabel Y)

Sementara itu dari aspek kepuasan peserta diklat (variabel Y) secara umum dalam kategori sangat baik. Namun dimensi tangibles (bukti fisik) pada variabel Y memiliki skor kecenderungan terendah, oleh karenanya perlu ditingkatkan lagi dalam hal seperti penampilan staf lembaga, diperhatikan kembali mengenai kelengkapan sarana prasarana seperti *soundsistem*, penerangan di dalam ruang kelas dan sarana perpustakaan.

Dalam segi pelayanan yang telah diberikan oleh pihak lembaga secara maksimal, peserta diklat sudah merasa puas.

c. Korelasi atau hubungan antara variabel X dan variabel Y

Korelasi atau hubungan antara variabel X dan variabel Y berada pada kriteria kuat, artinya evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan (diklat) memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan (diklat). Dengan adanya pengaruh yang kuat ini peneliti mencoba memberikan saran agar pihak lembaga lebih mempertimbangkan dan merespon terhadap tanggapan, saran, dan harapan yang diinginkan oleh para peserta diklat mengenai pelayanan diklat dari mulai pra pelaksanaan diklat sampai dengan pasca pelaksanaan diklat yang dilihat melalui hasil evaluasi akhir di akhir pelaksanaan diklat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, bagi penelitian selanjutnya hendaknya dapat meneliti, mengkaji dan memperdalam kembali mengenai evaluasi pelayanan diklat serta kepuasan peserta diklat. Dapat melakukan penelitian dengan faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kedua variabel tersebut serta cakupan populasi yang lebih besar lagi. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, karena pendekatan ini tidak terfokus dan terpatok oleh data-data yang berupa angka, melainkan dapat menggali informasi lebih banyak melalui kegiatan observasi ataupun wawancara serta peneliti selanjutnya dapat meneliti lagi mengenai *value* atau manfaat dari adanya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang telah terselenggara di lembaga diklat yang sedang diteliti.