

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil pengolahan dan analisis data dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat”, maka penulis dapat mengambil kesimpulan yang tentunya merujuk pada rumusan masalah dan tujuan penelitian, yang terperinci sebagai berikut:

1. Mutu Pelayanan Diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM

Mutu pelayanan diklat adalah tingkat usaha lembaga memberikan pelayanan/jasa berupa pendidikan dan pelatihan kepada peserta diklat dengan sebaik-baiknya memenuhi standar yang ada untuk memenuhi kebutuhan peserta diklat. Berdasarkan hasil temuan peneliti, mutu pelayanan diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat secara keseluruhan sudah *sangat baik*. Hal ini ditandai dengan fasilitas pendukung berjalannya proses diklat sudah baik walaupun ada beberapa fasilitas tambahan yang kurang dalam proses diklat. Maka diperlukan pengadaan fasilitas yang dinilai kurang lengkap atau menghambat proses berjalannya diklat. Dari segi sumber daya manusia, seluruh petugas berusaha

menerapkan pelayanan prima yang merupakan tujuan lembaga dalam memberikan pelayanan kepada peserta diklat.

2. Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM

Kepuasan peserta diklat adalah dimana kegiatan diklat dari awal hingga akhir memenuhi standar dan kebutuhan peserta diklat, bahkan melebihi harapan peserta diklat dimana peserta merasa puas, aman, dan nyaman. Berdasarkan hasil temuan peneliti, kepuasan peserta diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat secara keseluruhan sudah *sangat baik* walaupun ada beberapa komponen pelayanan penyediaan pelatihan yang dinilai kurang memuaskan oleh peserta diklat. Maka diperlukan pengadaan fasilitas yang dinilai kurang lengkap atau menghambat proses berjalannya diklat. Dari segi penyelenggaraan diklat, peserta diklat merasa sangat puas dalam arti penyelenggaraan diklat dirasakan sangat bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan dan melatih keterampilan.

3. Pengaruh Mutu Pelayanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM

Berdasarkan kajian teoritis telah diungkapkan bahwa mutu pelayanan yang sangat baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan (kepuasan peserta diklat). Berdasarkan hasil penelitian yang telah

dilakukan didapatkan hasil yang menyebutkan bahwa mutu pelayanan diklat berpengaruh *kuat* terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat dengan angka sebesar **40,5%**.

Pada dasarnya lembaga ini wajib memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat (peserta diklat) sebagai perwujudan dedikasinya terhadap negara. Dengan itu akan terciptanya kepuasan peserta diklat. Kepuasan peserta diperlukan agar proses diklat berjalan baik sesuai tujuan lembaga dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam bidang perkoperasian dan UMKM.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan temuan yang diperoleh penulis pada saat dan setelah melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Mutu Pelayanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat” dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua variabel memiliki kategori sangat baik. Namun demikian terdapat beberapa saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi kemajuan organisasi khususnya pada Balai Pelatihan Tenaga Koperasi. Saran tersebut diantaranya:

1. Berkaitan dengan mutu pelayanan diklat dengan sub variabel skor rata-rata terendah yaitu *emphaty* tetap mempertahankan pelayanannya yang sudah baik namun ada beberapa masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan diklat:

- a. Dapat memahami kebutuhan peserta diklat secara khusus, seperti menyediakan mukena/sarung sebagai perlengkapan ibadah dan menyediakan perlengkapan kesehatan serta obat-obatan lebih lengkap lagi dari sebelumnya.
 - b. Mudah untuk dihubungi melalui telepon, email, atau membuat website khusus Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM.
2. Berkaitan dengan kepuasan peserta diklat sub variabel skor rata-rata terendah yaitu penyediaan pelatihan tetap mempertahankan proses pelayanan yang sudah baik namun ada beberapa masukan untuk meningkatkan kepuasan peserta diklat:
- a. Lebih meningkatkan dan melengkapi segala keperluan peserta diklat yang berbentuk detail.
 - b. Memperhatikan penyediaan barang yang mungkin habis atau rusak.
3. Berkaitan dengan sumber daya manusia:
Pimpinan maupun seluruh pegawai mempertahankan mutu pelayanannya dan meningkatkannya melalui pendidikan pelatihan maupun mengikuti seminar-seminar yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
4. Berkaitan dengan penelitian selanjutnya:
- a. Penelitian dilakukan ditempat yang berbeda dengan judul yang berbeda, karena belum tentu ditempat yang sama pengaruh antar

variabel mutu pelayanan diklat dengan kepuasan peserta diklat memiliki nilai yang sama.

- b. Penelitian dilakukan di tempat yang sama dengan judul yang berbeda, karena berdasarkan hasil penelitian permasalahan juga disebabkan oleh faktor/variabel lain, diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneruskan penelitian dengan variabel-variabel lain yang lebih inovatif.

