

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah menemukan hasil penemuan dan juga pembahasan hasil, maka penelitian dengan judul Pengaruh Mutu Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM.Prov Jawa Barat dapat dijelaskan sebagaimana dari hasil penelitian yang kemudian diambil kesimpulannya sebagai berikut :

##### a) Mutu Sarana dan Prasarana di BPSDM Prov.Jawa Barat

Dalam menjawab tujuan pertama yang ada pada BAB I, maka untuk mengetahui mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta diukur dengan menggunakan delapan dimensi, diantaranya adalah kinerja, ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika, dan juga kualitas yang dipersepsikan. Hasil dari perhitungan WMS (*Weight Means Score*) pada variabel X (Mutu Sarana dan Prasarana) memiliki rata-rata nilai yang sangat tinggi. Dalam hasil penelitian ini dapat dilihat dari hasil perhitungan kecenderungan umum WMS didapatkan skor tertinggi pada indikator variabel X (Mutu Sarana dan Prasarana) ada pada dimensi ciri-ciri atau keistimewaan tambahan dengan skor 4,36 dan skor paling rendah ada pada dimensi daya tahan dengan skor sebesar 4,06. Dengan demikian daya tahan dari sarana dan prasarana yang ada di BPSDM Prov.Jawa Barat perlu ditingkatkan kembali, karena berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menjelaskan bahwa jika variabel X mengalami perubahan, maka variabel Y juga akan mengalami perubahan yang bisa saja dalam perubahan tersebut berdampak baik bagi kepuasan peserta apabila daya tahan dari sarana dan prasarana yang ada di BPSDM Prov.Jawa Barat ini mengalami peningkatan atau malah sebaliknya, dapat berdampak buruk bagi kepuasan peserta jika mutu sarana dan prasarana ini mengalami penurunan. Adapun upaya untuk meningkatkan dimensi daya tahan ini yaitu :

1. Menginventarisasi Barang, artinya mencatat barang apa saja yang masih bisa digunakan dan barang apa saja yang sudah tidak bisa digunakan sesuai dengan umur ekonomis dari barang tersebut.

2. Perawatan secara berkala, artinya sarana tersebut perlu diberikan perawatan secara berkala sesuai dengan kebutuhannya baik perminggu maupun perbulan.

#### **b) Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov.Jawa Barat**

Kemudian untuk menjawab tujuan kedua yang ada pada BAB I, pada indikator variabel Y (Kepuasan Peserta) ada lima dimensi, diantaranya adalah kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Dari hasil perhitungan WMS (*Weight Means Score*) variabel Y (Kepuasan Peserta) ini memiliki skor rata-rata yang sangat tinggi. Dalam hasil penelitian ini dapat dilihat dari hasil perhitungan kecenderungan umum WMS didapatkan skor tertinggi pada indikator variabel Y (Kepuasan Peserta) ada pada dimensi kehandalan dan juga empati dengan skor 4,31 dan skor paling rendah ada pada dimensi berwujud dengan skor 3,90. Dengan demikian dimensi berwujud seperti penampilan pegawai serta kelengkapan sarana dan prasarana perlu diperhatikan kembali, karena berdasarkan hasil analisis data dari penelitian ini bahwa ada faktor sebesar 24,5% yang muncul dari kepuasan peserta yang dipengaruhi oleh mutu sarana dan prasarana. Maka dari itu, kelengkapan sarana dan prasarana yang ada seperti ruang multimedia, laboratorium bahasa, laboratorium komputer, alat bantu pengajaran, wisma, ruang makan, aula, ruang kelas, tempat parkir, mushola, dan toilet yang ada di BPSDM Prov.Jawa Barat perlu dilengkapi kembali dan perlu diperhatikan dengan baik. Adapun upaya untuk meningkatkan dimensi berwujud :

1. Mendisiplinkan para pegawai, pegawai yang ada di BPSDM Prov.Jawa Barat baik Non ASN maupun ASN perlu ikut serta dalam kegiatan apel pagi agar kedisiplinannya tetap terjaga. artinya
2. Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya perlu penginventarisasi sarana dan prasarana apa saja yang perlu ditambah. Karena sejauh ini ketika memang tidak ada kegiatan maupun pelatihan, maka kelengkapan sarana dan prasarana pun tidak akan menjadi perhatian bagi pihak lembaga.

#### **c) Faktor-Faktor Lain yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Latsar CPNS**

Untuk menjawab tujuan ketiga yang ada pada BAB I, bahwa faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta ini yaitu :

1. Kualitas Layanan Widyaiswara, dalam hal ini kinerja widyaiswara mempengaruhi kepuasan peserta sebesar 60,1% menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuli Trisnarningsih (2021). Dimana dalam kinerja widyaiswara

ini memberikan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan dengan dimensi yang diambil yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

2. Kualitas Pelayanan dan Proses Pembelajaran, dalam hal ini kualitas pelayanan dan proses pembelajaran mempengaruhi kepuasan peserta sebesar 82,1% menurut penelitian yang dilakukan oleh Eni Tri Wahyuni, Retno Indriyanti, dan Hentri Widodo (2021). Berdasarkan hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan peserta diklat dan proses pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan diklat. Hal ini disimpulkan jika hipotesis untuk kualitas pelayanan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dan sebaliknya diambil yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

**d) Mutu Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov.Jawa Barat**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta. Arti positif dan signifikan ini adalah jika variabel x (Mutu Sarana dan Prasarana) meningkat, maka variabel y (Kepuasan Peserta) juga akan meningkat, begitupun sebaliknya. Lalu, untuk signifikan sendiri artinya adalah memiliki makna yang berarti. Makna yang berarti disini artinya mutu sarana dan prasarana yang ada di BPSDM Prov.Jawa Barat ini berarti untuk para peserta latsar yang mengikuti pelatihan. Karena mutu sarana dan prasarana ini sangat menentukan kepuasan untuk para peserta, sehingga penilaian yang diberikan oleh peserta kepada lembaga pun bisa menjadi tinggi. Namun sebaliknya, jika mutu sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak lembaga kurang memuaskan maka penilaian yang diberikan oleh peserta pun menjadi rendah. Pada pengujian hipotesis penelitian, diperoleh hasil perhitungan analisis koefisien korelasi antara variabel X (Mutu Sarana dan Prasarana) dengan variabel Y (Kepuasan Peserta) berada pada tingkatan hubungan yang **sedang**. Korelasi yang dimaksud pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh hubungan yang sedang antara Mutu Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS. Dan berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi variabel X (Mutu Sarana dan Prasarana) dengan variabel Y (Kepuasan Peserta)

diperoleh hasil sebesar 24,5%, dan sisanya sebesar 75,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

## **5.2 Implikasi**

Dari hasil penelitian diatas, terdapat implikasi mengenai Pengaruh Mutu Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov.Jawa Barat sebagai berikut :

Mutu sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor dari beberapa faktor lain yang ada yang dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan peserta atau bahkan dapat membuat kepuasan peserta menjadi menurun. Dengan demikian, mutu sarana dan prasarana ini menjadi faktor atau acuan dalam mengetahui pengaruh dari mutu sarana dan prasarana yang mengakibatkan peningkatan, penurunan, ataupun bisa mempertahankan dari kepuasan peserta itu sendiri. Lalu mutu sarana dan prasarana ini juga bisa menjadi penentu dalam tinggi rendahnya kepuasan peserta selama mengikuti kegiatan pelatihan.

Dalam hal ini, terdapat dimensi yang paling tinggi dan yang paling rendah dari kedua variabel, baik variabel X (Mutu Sarana dan Prasarana) maupun variabel Y (Kepuasan Peserta). Dengan demikian mutu sarana dan prasarana menjadi pengaruh yang dapat menciptakan kepuasan peserta menjadi lebih tinggi, maka lembaga perlu mengontrol dalam mutu atau pelayanan terkait sarana dan prasarana yang akan digunakan oleh peserta pelatihan, karena dampak baik atau buruk itu tidak hanya akan dirasakan oleh peserta nya saja atau pegawai nya saja tetapi dampak itu akan dirasakan juga oleh lembaga diklat itu sendiri. Jika mutu sarana dan prasarana nya sudah baik maka kepuasan peserta juga akan meningkat sehingga berdampak baik seperti peserta akan lebih fokus dalam melakukan pembelajaran baik dikelas maupun pada saat persiapan kegiatan, namun sebaliknya jika mutu sarana dan prasarana nya tidak baik maka kepuasan peserta juga akan menurun seperti peserta tidak fokus dalam melakukan pembelajaran dikarenakan sarana yang disediakan kurang memadai, sehingga akan berdampak buruk juga pada pihak lembaga atau badan diklat.

## **5.3 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul Pengaruh Mutu Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM

Prov.Jawa Barat, peneliti memberikan rekomendasi berdasarkan hasil yang didapatkan dari penelitian adalah sebagai berikut :

#### 1. Bagi Lembaga

Dari penelitian ini, peneliti merekomendasikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk lebih memperhatikan terhadap mutu sarana dan prasarana, terutama pada bagian daya tahan sarana dan prasarana yang ada seperti ruang multimedia, laboratorium bahasa, laboratorium komputer, alat bantu pengajaran, wisma, ruang makan, aula, ruang kelas, tempat parkir yang luas, mushola, dan toilet yang ada di BPSDM Prov.Jawa Barat perlu dilengkapi kembali dan perlu diperhatikan dengan baik. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus dari lembaga karena untuk menjaga kestabilan akreditasi lembaga yang saat ini sudah didapatkan. Karena, berdasarkan perhitungan WMS (*Weight Means Score*) dimensi daya tahan atau durability ini mendapatkan skor rata-rata terkecil dibandingkan dengan dimensi yang lain. Perlu adanya perhatian khusus pada pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada, sehingga ketika sarana dan prasarana itu sudah habis pada umur ekonomisnya maka bisa langsung diganti dan daya tahan nya pun bisa menyesuaikan kembali sesuai dengan penggantian sarana dan prasarana terakhir.

#### 2. Bagi Peserta Pelatihan

Dari penelitian ini juga diharapkan kepada peserta pelatihan selalu memberikan kritik dan saran yang membangun untuk pihak lembaga, karena dengan adanya kritik dan saran itulah yang membuat kinerja dari BPSDM Prov.Jawa Barat ini akan meningkat dan salah satunya juga yang akan diperhatikan adalah mutu dari sarana dan prasarana itu sendiri. Sehingga, peserta tidak perlu khawatir atau merasa cemas dengan fasilitas-fasilitas yang nanti akan disediakan oleh pihak lembaga. Dengan adanya faktor mutu sarana dan prasana ini dan didukung oleh faktor lain, maka kepuasan peserta juga akan meningkat. Karena, berdasarkan perhitungan WMS (*Weight Means Score*) dimensi berwujud atau *tangible* ini mendapatkan skor rata-rata terkecil dibandingkan dengan dimensi yang lain. Perlu adanya peningkatan terkait kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di BPSDM Prov.Jawa Barat, sehingga akan lebih maksimal dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada peserta pelatihan.

### 3. Untuk penelitian selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan skripsi ini dapat menjadi sebuah pedoman dalam penulisan skripsi yang akan disusun setelah ini dan juga untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan faktor-faktor lain yang tidak masuk kedalam penelitian ini. Selain itu juga untuk peneliti selanjutnya agar lebih mengingatkan kembali kepada peserta apabila ingin memberikan kuesioner untuk mengisi dengan sejujur-jujurnya. Karena penilaian yang ada pada penelitian kali ini tidak dapat dipercaya sepenuhnya, diakibatkan peserta hanya mementingkan penilaian yang baik untuk lembaga tanpa memikirkan jangka yang panjang dalam