

**SISTEM EVALUASI PENYELENGGARAAN  
PELATIHAN MENGGUNAKAN *SERVQUAL***

Ratih Larasati<sup>1</sup>, Tati Harihayati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Komputer Indonesia

Jl. Dipatiukur 112-114 Bandung

Email: <sup>1</sup>[iamlarasatiratih@gmail.com](mailto:iamlarasatiratih@gmail.com), <sup>2</sup>[tarihayati@yahoo.com](mailto:tarihayati@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Suatu perusahaan biasanya mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi para pegawainya. Setiap Pelatihan yang telah diselenggarakan menghasilkan penilaian yang pada akhirnya akan dievaluasi untuk memutuskan apakah kegiatan pelatihan akan dilanjutkan atau tidak, atau bagaimana mengembangkan kegiatan pelatihan di masa yang akan datang.

Sistem evaluasi penyelenggaraan pelatihan memiliki banyak model dan metode yang digunakan, salah satunya penilaian kualitas pelatihan berdasarkan metode *Service Quality (ServQual)*. Metode *ServQual* merupakan suatu metode yang menganalisis kualitas suatu pelayanan berdasarkan lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Berdasarkan hasil pengujian, maka dapat diperoleh kesimpulan sistem yang dibangun dapat membantu pihak penyelenggara pelatihan dalam membuat langkah-langkah perbaikan dan penentuan keputusan kegiatan pelatihan yang diperlukan, dan membantu merencanakan kegiatan pelatihan selanjutnya.

Kata kunci : Sistem, Evaluasi, Penilaian, Pelatihan, ServQual.

**1. PENDAHULUAN**

Pelatihan yang diadakan di sebuah perusahaan merupakan salah satu strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kompetensi dari peserta pelatihan dan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pelatihan sehingga dapat memberikan informasi dan motivasi kepada para peserta pelatihan.

Berdasarkan wawancara dengan seorang penanggungjawab pelatihan di Balai Pelatihan X sebagai sample penelitian menyatakan bahwa evaluasi yang berjalan selama ini dalam penyelenggaraan suatu pelatihan masih belum maksimal., Data kegiatan pelatihan yang harus diolah begitu banyak menyebabkan proses pelaporan hasil evaluasi kegiatan terhambat dan tidak dapat selesai tepat waktu. Hal ini mengakibatkan lamanya pengambilan keputusan oleh Penanggungjawab

Pelatihan tersebut dalam menentukan perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut untuk penanganan kegiatan pelatihan selanjutnya. Masalah lain dari kegiatan pelatihan ini yaitu Balai Pelatihan X tidak mengetahui sejauh apakah kepuasan penyelenggaraan pelatihan yang diselenggarakan, apakah pelatihan yang diselenggarakan sudah sesuai dengan harapan peserta latih ,atau tidak dan bagian-bagian apa saja dari evaluasi kegiatan pelatihan yang sudah mencapai tujuan maupun yang belum mencapai tujuan.

Berdasarkan masalah yang ada, maka diperlukan suatu sistem evaluasi yang memudahkan proses evaluasi kegiatan dan penentuan nilai akhir dari suatu evaluasi yang dapat membantu penyelenggara pelatihan dalam menentukan perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelatihan agar sesuai dengan harapan para peserta pelatihan.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. membantu penanggungjawab pelatihan dalam membuat langkah-langkah perbaikan dan menentukan keputusan kegiatan pelatihan yang diperlukan.
2. membantu penanggungjawab pelatihan dalam merencanakan kegiatan pelatihan selanjutnya.

**1.1 Perhitungan Evaluasi Pelatihan**

Perhitungan evaluasi pelatihan menggunakan instrumen dan alat ukur yang tepat dan jelas. Instrumen tersebut berupa monitoring harian, evaluasi penguasaan/pemahaman, evaluasi sikap perilaku peserta latih, evaluasi aspek akademis, evaluasi terhadap fasilitator, dan evaluasi kepuasan peserta.

**1.1.1 Monitoring Harian (*Daily Mood*) Peserta**

Data monitoring harian dianalisis dengan menggunakan rumus 1-1.

$$X = \frac{P}{n} \dots\dots\dots(1-1)$$

Dimana :

X = Skor rata-rata peserta yang merasa senang/biasa/sedih  
 P = Jumlah peserta yang merasa senang/biasa/sedih  
 n = Jumlah peserta/responden

**1.1.2 Evaluasi Penguasaan/ Pemahaman Materi**

Data evaluasi Penguasaan/Pemahaman Materi dianalisis dengan menggunakan rumus 1-2.

$$\bar{P} = \frac{\sum H}{n} \dots\dots\dots(1-2)$$

Dimana :

P = Skor rata-rata Penguasaan Materi  
 H = Jumlah Rata-rata penguasaan materi  
 n = Jumlah Peserta

**1.1.3 Evaluasi Sikap Perilaku Peserta**

Data evaluasi Sikap Perilaku Peserta dianalisis dengan menggunakan rumus 1-3. Aspek sikap perilaku terdiri dari disiplin, motivasi, kerjasama, prakarsa dan kepemimpinan.

$$X = \frac{H(\text{disiplin } 40\%) + H(\text{Motivasi } 20\%) + H(\text{kerjasama } 15\%) + H(\text{Prakarsa } 15\%) + H(\text{Kepemimpinan } 10\%)}{n} \dots\dots\dots(1-3)$$

Dimana :

X = Skor Rata-Rata Aspek Sikap Perilaku  
 H = Total Rata-rata Aspek Sikap Perilaku  
 n = Jumlah Peserta/responden

**1.1.4 Evaluasi Aspek Akademis.**

Data evaluasi aspek akademis dengan menggunakan rumus 1-4. Aspek akademis yang dievaluasi adalah sikap (30%), kognitif (40%), tugas (10%), laporan praktek (10%) dan seminar (10%).

$$X = \text{Sikap} + \text{Kognitif} + \text{Tugas} + \text{Laporan} + \text{Seminar} \dots\dots\dots(1-4)$$

Dimana:

X = Skor Rata-rata Widyaisawa/Fasilitator

**1.1.5 Evaluasi Terhadap Widyaiswara /Fasilitator**

Data evaluasi widyaiswara dianalisis dengan menggunakan rumus 1-5 sebagai berikut :

$$X = \frac{P(WI1) + H(WI2) + H(WI\dots)}{n} \dots\dots\dots(1-5)$$

Dimana :

X=Skor Rata-rata Widyaisawa/Fasilitator  
 P=Jumlah Rata-rata Wodyaiswara/Fasilitator  
 n=Jumlah Peserta/responden

**1.1.6 Evaluasi Kepuasan Peserta**

Perhitungan kualitas pelatihan pertanian yang saat ini dilakukan oleh Seksi Evaluasi yaitu dengan menggunakan rumus 1-6 sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(1-6)$$

Dimana:

T<sub>ki</sub> = Tingkat Kesesuaian  
 X<sub>i</sub> = Skor penilaian kinerja (Kenyataan)  
 Y<sub>i</sub> = Skor penilaian kepentingan (Harapan).

**1.2 Metode Service Quality (ServQual)**

Kualitas jasa pada metode *servqual* didefinisikan sebagai “penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa”[1], sedangkan definisi kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan [2] adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan.

Dimensi kualitas jasa dalam metode *servqual* didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi kualitas jasa. Parasuraman et al di tahun 1988 menyempurnakan dimensi tersebut kemudian diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

**2. ISI PENELITIAN**

Analisis data dari evaluasi pelatihan menggunakan instrumen dan alat ukur yang tepat dan jelas. Analisis data ini digunakan untuk menghitung berbagai jenis evaluasi pelatihan yang dilaksanakan oleh Balai Pelatihan X. Adapun analisis data yang digunakan sebagai berikut.

**2.1 Monitoring Evaluasi Daily Mood Peserta**

Tujuan dari monitoring *daily mood* ini adalah untuk mengetahui dengan cepat tingkat perasaan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan pada hari itu dan menggali saran-saran perbaikan untuk hari esok. Hasil monitoring *daily mood* di Balai Pelatiah X, seperti terlihat pada tabel 1.

**Tabel 1 Monitoring Evaluasi Daily Mood**

No	Nama Peserta	Rata-Rata	Hasil
1	Peserta ke-1	2.63	Biasa
2	Peserta ke-2	2.63	Biasa
3	Peserta ke-3	2.88	Biasa
4	Peserta ke-4	2.88	Biasa
5	Peserta ke-5	2.38	Biasa
6	Peserta ke-6	2.75	Biasa
7	Peserta ke-7	2.38	Biasa
8	Peserta ke-8	2.25	Biasa
9	Peserta ke-9	2.63	Biasa
10	Peserta ke-10	2.63	Biasa
11	Peserta ke-11	2.50	Biasa
12	Peserta ke-12	2.88	Biasa
13	Peserta ke-13	2.88	Biasa
14	Peserta ke-14	2.63	Biasa
15	Peserta ke-15	2.63	Biasa
16	Peserta ke-16	2.75	Biasa
17	Peserta ke-17	2.50	Biasa
18	Peserta ke-18	2.75	Biasa
19	Peserta ke-19	2.75	Biasa
20	Peserta ke-20	2.38	Biasa
21	Peserta ke-21	2.75	Biasa
22	Peserta ke-22	2.50	Biasa
23	Peserta ke-23	2.75	Biasa
24	Peserta ke-24	2.75	Biasa
25	Peserta ke-25	2.75	Biasa
26	Peserta ke-26	2.50	Biasa
27	Peserta ke-27	2.50	Biasa
28	Peserta ke-28	2.75	Biasa
29	Peserta ke-29	2.63	Biasa
30	Peserta ke-30	2.63	Biasa
Total		<b>76,50</b>	
Rata-rata		<b>2,55</b>	
Hasil		<b>Biasa</b>	

**2.2 Evaluasi Penguasaan/Pemahaman Materi**

Tujuan dari evaluasi penguasaan / pemahaman materi adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan. Evaluasi ini dilakukan sebelum dan sesudah materi disampaikan. Hasilnya seperti terlihat pada tabel 2.

**Tabel 2 Evaluasi Penguasaan / Pemahaman Materi**

No	Nama Peserta	Rata-Rata Nilai Awal	Rata-Rata Nilai Akhir	Prosentase Peningkatan
1	Peserta ke-1	65,83	79,33	17,02
2	Peserta ke-2	68,08	79,83	14,72
3	Peserta ke-3	66,08	80,67	18,08
4	Peserta ke-4	65,00	81,83	20,57
5	Peserta ke-5	66,92	79,17	15,47
6	Peserta ke-6	66,00	80,75	18,27
7	Peserta ke-7	66,08	79,33	16,70
8	Peserta ke-8	66,08	79,17	16,53
9	Peserta ke-9	66,25	79,17	16,32
10	Peserta ke-10	65,83	80,83	18,56
11	Peserta ke-11	65,33	80,17	18,50
12	Peserta ke-12	67,08	79,83	15,97
13	Peserta ke-13	67,08	79,75	15,88

13				
14	Peserta ke-14	65,42	79,17	17,37
15	Peserta ke-15	64,92	79,25	18,09
16	Peserta ke-16	65,83	79,33	17,02
17	Peserta ke-17	66,25	79,33	16,49
18	Peserta ke-18	65,83	81,50	19,22
19	Peserta ke-19	65,83	79,17	16,84
20	Peserta ke-20	65,00	79,33	18,07
21	Peserta ke-21	64,58	79,17	18,42
22	Peserta ke-22	64,58	79,25	18,51
23	Peserta ke-23	66,75	79,17	15,68
24	Peserta ke-24	66,42	79,00	15,93
25	Peserta ke-25	65,50	80,42	18,55
26	Peserta ke-26	66,08	79,00	16,35
27	Peserta ke-27	64,17	78,92	18,69
28	Peserta ke-28	65,58	79,17	17,16
29	Peserta ke-29	65,42	79,00	17,19
30	Peserta ke-30	67,50	79,33	14,92

**2.3 Evaluasi Sikap dan Perilaku Peserta**

Evaluasi sikap dan perilaku peserta ini dilakukan untuk mengetahui sikap dan perilaku peserta pelatihan yang terdiri dari kepemimpinan, kerjasama, motivasi, prakarsa dan kedisiplinan selama proses pelaksanaan pelatihan. Hasil dari evaluasi sikap dan perilaku peserta terlihat pada tabel 3.

**Tabel 3 Evaluasi Sikap dan Perilaku Peserta**

No	Nama Peserta	Rata-Rata	Hasil
1	Peserta ke-1	78,59	BAIK
2	Peserta ke-2	78,77	BAIK
3	Peserta ke-3	78,93	BAIK
4	Peserta ke-4	79,32	BAIK
5	Peserta ke-5	78,44	BAIK
6	Peserta ke-6	79,72	BAIK
7	Peserta ke-7	78,70	BAIK
8	Peserta ke-8	78,61	BAIK
9	Peserta ke-9	78,81	BAIK
10	Peserta ke-10	80,16	BAIK
11	Peserta ke-11	79,41	BAIK
12	Peserta ke-12	79,79	BAIK
13	Peserta ke-13	78,92	BAIK
14	Peserta ke-14	79,19	BAIK
15	Peserta ke-15	78,66	BAIK
16	Peserta ke-16	78,63	BAIK
17	Peserta ke-17	78,93	BAIK
18	Peserta ke-18	79,15	BAIK
19	Peserta ke-19	78,81	BAIK
20	Peserta ke-20	79,15	BAIK

21	Peserta ke-21	79,04	BAIK
22	Peserta ke-22	78,66	BAIK
23	Peserta ke-23	78,48	BAIK
24	Peserta ke-24	78,94	BAIK
25	Peserta ke-25	78,98	BAIK
26	Peserta ke-26	78,94	BAIK
27	Peserta ke-27	79,01	BAIK
28	Peserta ke-28	78,14	BAIK
29	Peserta ke-29	77,93	BAIK
30	Peserta ke-30	78,13	BAIK
TOTAL		<b>2366,91</b>	
RATA-RATA		<b>78,90</b>	
HASIL		<b>BAIK</b>	

**2.4 Evaluasi Akademis Peserta**

Evaluasi akademis peserta terdiri dari aspek sikap perilaku, nilai tugas, seminar dan hasil ujian. Hasil evaluasi akademis peserta dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4 Evaluasi Akademis Peserta**

No	Nama Peserta	Peringkat	Predikat	
1	Peserta ke-1	76,14	23	BAIK
2	Peserta ke-2	81,28	2	BAIK SEKALI
3	Peserta ke-3	80,98	3	BAIK SEKALI
4	Peserta ke-4	76,83	18	BAIK
5	Peserta ke-5	74,45	28	BAIK
6	Peserta ke-6	78,40	11	BAIK
7	Peserta ke-7	80,16	5	BAIK SEKALI
8	Peserta ke-8	76,94	17	BAIK
9	Peserta ke-9	74,67	27	BAIK
10	Peserta ke-10	79,76	6	BAIK
11	Peserta ke-11	81,41	1	BAIK SEKALI
12	Peserta ke-12	77,47	16	BAIK
13	Peserta ke-13	75,56	25	BAIK
14	Peserta ke-14	74,06	29	BAIK
15	Peserta ke-15	78,58	10	BAIK
16	Peserta ke-16	76,39	21	BAIK
17	Peserta ke-17	78,61	9	BAIK
18	Peserta ke-18	78,86	8	BAIK
19	Peserta ke-19	76,54	19	BAIK
20	Peserta ke-20	80,93	4	BAIK SEKALI
21	Peserta ke-21	76,40	20	BAIK
22	Peserta ke-22	78,30	12	BAIK
23	Peserta ke-23	77,79	14	BAIK
24	Peserta ke-24	77,66	15	BAIK
25	Peserta ke-25	76,28	22	BAIK
26	Peserta ke-26	74,76	26	BAIK
27	Peserta ke-27	78,06	13	BAIK

28	Peserta ke-28	75,69	24	BAIK
29	Peserta ke-29	73,25	30	BAIK
30	Peserta ke-30	78,90	7	BAIK

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4, maka dapat disimpulkan bahwa nilai akademis dari 30 peserta menghasilkan 5 orang peserta mendapatkan predikat “Baik Sekali” dan 25 orang peserta mendapatkan predikat “Baik”.

**2.5 Evaluasi Fasilitator**

Evaluasi ini dilakukan oleh peserta untuk mendapatkan informasi terhadap unsur-unsur kemampuan widyaiswara/fasilitator (pemateri) dalam aspek pembelajaran selama proses pelaksanaan pelatihan. Evaluasi fasilitator dapat dilihat pada tabel 5. Skala penilaian terdiri dari 5 nilai yaitu:

- a. Sangat Baik 81
- b. Baik 71-80
- c. Cukup Baik 61-70
- d. Kurang Baik 51-60
- e. Sangat Kurang 50

**Tabel 5 Evaluasi Fasilitator**

No	Materi	Nama Fasilitator	Rata - Rata	Bobot	Keterangan
1	Materi 1	Fasilitator1	23,59	4,72	Baik
2	Materi 2	Fasilitator2	23,96	4,79	Baik
3	Materi 3	Fasilitator3	22,59	4,52	Baik
4	Materi 4	Fasilitator4	23,22	4,64	Baik
5	Materi 5	Fasilitator1	24,07	4,81	Baik
6	Materi 6	Fasilitator5	22,89	4,58	Baik
7	Materi 7	Fasilitator6	22,48	4,50	Baik
8	Materi 8	Fasilitator5	22,85	4,57	Baik
9	Materi 9	Fasilitator7	23,56	4,71	Baik
10	Materi 10	Fasilitator3	23,00	4,60	Baik
11	Materi 11	Fasilitator1	22,07	4,41	Baik
12	Materi 12	Fasilitator8	22,56	4,51	Baik
Rata-rata				<b>4,61</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 5, maka dapat disimpulkan bahwa bobot rata-rata nilai fasilitator adalah **4,61** dengan predikat “**Baik**”.

**2.6 Uji Validitas Kuisiонер Kepuasan Peserta Pelatihan**

Uji validitas kuisiонер kepuasan peserta pelatihan dilakukan untuk menyatakan sejauh mana data yang ditampilkan pada suatu kuisiонер akan mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan metode *Pearson* atau *Metode Korelasi Product Moment*, yaitu dengan mengkorelasikan skor butir pada kuisiонер dengan skor totalnya. Hasil pengolahan uji validitas kuisiонер kepuasan peserta pelatihan dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* ditunjukkan pada tabel 6. Jika butir pertanyaan mempunyai korelasi *Pearson r hitung* 0,361 maka butir tersebut dinyatakan valid. Jika butir pertanyaan tersebut mempunyai korelasi *Pearson r hitung* < 0,361 maka butir tersebut dinyatakan tidak valid dan harus dibuang kemudian dilakukan pengujian ulang sesuai prosedur sebelumnya dengan mengurangi butir pertanyaan yang sudah dibuang sehingga diperoleh semua butir pertanyaan yang valid.

Hasil pengolahan uji validitas kuisiонер kepuasan peserta pelatihan dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* ditunjukkan pada tabel 7.

**Tabel 6 Uji Validitas Kuisiонер Kepuasan Peserta Pelatihan**

No	Kriteria	r	r	Hasil
		Hitung	Tabel	
1	Registrasi/pendaf-taran peserta pela-tihan cepat dan mudah	0,61	0,361	Valid
2	Bahan serahan (tas, buku, ball-point, pensil, dll) yang berkualitas	0,526	0,361	Valid
3	Profesionalisme dan keramahan petugas penerima peserta	0,864	0,361	Valid
4	Penyelesaian pembayaran uang saku dan transport-tasi yang mudah dan cepat	0,801	0,361	Valid
5	Penyelesaian pembayaran uang saku dan transpor-tasi tepat waktu (1 hari sebelum penutup-an)	0,801	0,361	Valid
6	Profesionalisme dan keramahan petugas pelayanan keuangan	0,113	0,361	Tidak Valid
7	Kebersihan dan kenyamanan asrama	0,716	0,361	Valid
8	Kebersihan dan kenyamanan ruang belajar	0,705	0,361	Valid
9	Kebersihan dan kenyamanan ruang makan	0,817	0,361	Valid
10	Keramahan dan kerapihan petugas asrama/penginapan	0,703	0,361	Valid
11	Keramahan dan kerapihan petugas ruang makan	0,815	0,361	Valid
12	Variasi menu makanan yang disajikan	0,8	0,361	Valid
13	Kualitas menu makanan yang disajikan	0,792	0,361	Valid
14	Kelengkapan fasilitas praktek	0,708	0,361	Valid
15	Ketersediaan alat bantu pengajaran (LCD, laptop, OHP, screen)	0,699	0,361	Valid

Dari perhitungan pada tabel 6 mengenai kuisiонер kepuasan peserta pelatihan dimana nilai  $r_{xy}$

dibandingkan dengan r tabel dengan jumlah populasi sebanyak 30 responden (100% dari jumlah

responden yang mengisi kuesiонер) dan persentase ketelitian 95% serta kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan (e) 5%, diperoleh nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa tiap butir pernyataan diatas dinyatakan **valid** kecuali pada butir ke 6 pernyataan dinyatakan **tidak valid** dikarenakan terdapat 2 responden yang tidak menjawab pertanyaan tersebut sehingga r hitung lebih kecil dari r tabel. Apabila terdapat pertanyaan yang hasilnya tidak valid maka pertanyaan tersebut dapat dibuang atau diganti dengan pertanyaan lain yang lebih dimengerti oleh peserta.

**Tabel 7 Uji Validitas Kuisiонер Harapan Peserta Pelatihan**

No	Kriteria	r Hitung	r Tabel	Hasil
1	Registrasi/pendafta-ran peserta pelatihan cepat dan mudah	0,615	0,361	Valid
2	Bahan serahan (tas, buku, ballpoint, pensil, dll) yang berkualitas	0,605	0,361	Valid
3	Profesionalisme dan keramahan petugas penerima peserta	0,62	0,361	Valid
4	Penyelesaian pemba-yaran uang saku dan transportasi yang mudah dan cepat	0,823	0,361	Valid
5	Penyelesaian pemba-yaran uang saku dan transportasi tepat waktu (1 hari sebe-lum penutupan)	0,823	0,361	Valid
6	Profesionalisme dan keramahan petugas pelayanan keuangan	0,62	0,361	Valid
7	Kebersihan dan Kenyamanan asrama	0,663	0,361	Valid
8	Kebersihan dan kenyamanan ruang belajar	0,654	0,361	Valid
9	Kebersihan dan kenyamanan ruang makan	0,795	0,361	Valid
10	Keramahan dan kerapihan petugas asrama/penginapan	0,627	0,361	Valid
11	Keramahan dan kerapihan petugas ruang makan	0,666	0,361	Valid
12	Variasi menu makan-an yang disajikan	0,823	0,361	Valid
13	Kualitas menu makanan yang disajikan	0,823	0,361	Valid
14	Kelengkapan fasilitas praktek	0,704	0,361	Valid
15	Ketersediaan alat bantu pengajaran (LCD, laptop, OHP, screen)	0,649	0,361	Valid

Dari perhitungan pada tabel 7 mengenai kuisiонер kepuasan peserta pelatihan dimana nilai  $r_{xy}$

dibandingkan dengan r tabel dengan jumlah populasi sebanyak 30 responden (100% dari jumlah responden yang mengisi kuesiонер) dan persentase ketelitian 95% serta kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan (e) 5%, diperoleh nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa tiap butir pernyataan diatas dinyatakan **valid**.

**2.7 Analisis Data Hasil Kuisioner**

Analisis data hasil kuisioner ini dapat dilihat dari persentase kepuasan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan. Persentase kepuasan peserta ini dapat dihitung menggunakan rumus:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana:

$T_{ki}$  = Tingkat Kesesuaian

$X_i$  = Skor penilaian kinerja (Kenyataan)

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan (Harapan)

Hasil perhitungan persentase kepuasan peserta berdasarkan kualitas layanan dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8 Perhitungan Persentase Kepuasan Peserta Berdasarkan Kualitas Layanan**

No	Pertanyaan	Rata-rata		Persentase Kepuasan
		Kenyataan	Harapan	
1	Registrasi/pendaftaran peserta Pelatihan cepat dan mudah	3.93	4.37	90.1%
2	Bahan serahan (tas, buku, ballpoint, pensil, dll) yang berkualitas	3.53	4.13	85.5%
3	Profesionalisme dan keramahan petugas penerima peserta	3.97	4.40	90.2%
4	Penyelesaian pembayaran uang saku dan transportasi yang mudah dan cepat	3.50	4.17	84%
5	Penyelesaian pembayaran uang saku dan transportasi tepat waktu (1 hari sebelum penutupan)	3.50	4.17	84%
6	Profesionalisme dan keramahan petugas pelayanan keuangan	3.97	4.40	90.2%
7	Kebersihan dan kenyamanan asrama	3.73	4.27	87.5%
8	Kebersihan dan kenyamanan ruang belajar	4.20	4.23	99.2%
9	Kebersihan dan kenyamanan ruang makan	3.03	4.23	71.7%
10	Keramahan dan kerapihan petugas asrama/penginapan	3.83	4.33	88.5%
11	Keramahan dan kerapihan petugas ruang makan	3.00	4.23	70.9%
12	Variasi menu makanan yang disajikan	2.77	4.17	66.4%
13	Kualitas menu makanan yang disajikan	2.57	4.17	61.6%
14	Kelengkapan fasilitas praktek	3.73	4.30	86.8%
15	Ketersediaan alat bantu pengajaran (LCD, Laptop, OHP, Screen)	4.17	4.27	97.7%
Rata-rata persentase kepuasan				<b>84.22%</b>

Persentase pencapaian minimal tingkat kepuasan peserta pelatihan adalah 80%, maka dari hasil perhitungan rata-rata persentase kepuasan yang didapat yaitu 84.22%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta mendekati harapan peserta terhadap pelayanan yang diberikan.

Pencapaian ini dapat menjadi tolak ukur serta motivasi pihak penyelenggara agar dapat mempertahankan pelayanan yang baik bahkan mampu meningkatkannya sebagai bentuk dari upaya pelayanan bagi peserta pelatihan.

**3. PENUTUP**

Simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Sistem ini dapat membantu pihak penanggungjawab pelatihan dalam membuat langkah-langkah perbaikan dan penentuan keputusan kegiatan pelatihan yang diperlukan.
2. Sistem pihak penanggungjawab pelatihan dalam merencanakan kegiatan pelatihan selanjutnya.

**4. DAFTAR PUSTAKA**

[1] Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". 1985. Journal of Marketing, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.

[2] Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". 1988. Journal of Retailing, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.