

# Analisis pengaruh kinerja jasa penyelenggaraan diklat terhadap kepuasan peserta dan perilaku minat pasca diklat: studi kasus pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Anggaran, Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Departemen Keuangan Republik Indonesia

Marlinda Sopha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=106147&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan kualitas kompetisi yang semakin meningkat maka perusahaan perlu melaksanakan usaha yang lebih spesifik agar dapat menciptakan customer value, menarik perhatian dan membedakan dirinya secara positif dengan pesaingnya untuk menjaga kesetiaan konsumen dengan berusaha memenuhi kepuasan konsumen tersebut.

Untuk mencapai tujuan organisasi sesuai konsep pemasaran dimana perusahaan memfokuskan kepada konsumen (customer orientation), lembaga pendidikan kedinasan sebagai penyelenggara pendidikan dan pelatihan yang berorientasi pada kemampuan untuk melakukan pekerjaan sesuai bidang jabatannya, juga harus memberikan pelayanan yang terbaik.

Pada saat organisasi pemerintah, khususnya lembaga pendidikan kedinasan beranggapan kegiatan yang dilakukannya semata-mata tidak berorientasi bisnis dan hanya melakukan kegiatan birokrasi yang kaku dan hanya melakukan spesialisasi yang membatasi ruang gerak pegawainya, maka pada saat itu juga tidak ada perubahan yang diberikan untuk memberikan kinerja jasa yang terbaik. Padahal kinerja jasa yang baik sangat berpengaruh pada kepuasan dan perilaku minat peserta diklat untuk menggunakan kembali jasa organisasi. Dengan adanya kerja sama dengan instansi lain dalam program diklat kelas paralel, hal tersebut dirasakan semakin penting.

Sebagai organisasi penyelenggara diklat keuangan negara di bidang anggaran dan kebendaharaan umum, Pusdiklat Anggaran juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik. Namun pada implementasi strategi tersebut, pelayanan yang diberikan belum tentu dengan optimal dirasakan dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya yaitu peserta diklat dan juga terhadap perilaku minat pasca diklat. Pengaruh kinerja jasa penyelenggaraan diklat terhadap kepuasan peserta diklat dan perilaku minat pasca diklat tersebut yang diteliti oleh penulis.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kinerja jasa yang diberikan terhadap kepuasan peserta diklat secara keseluruhan dan terhadap perilaku minat pasca diklat. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh kinerja jasa secara keseluruhan dan dimensi-dimensi dalam kinerja jasa terhadap kepuasan peserta diklat dan perilaku minat pasca diklat. Variabel bebas adalah kinerja jasa yang meliputi lima dimensi yaitu dimensi bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Sementara itu variabel terikat adalah kepuasan peserta diklat dan perilaku minat pasca diklat.

Kuesioner yang diberikan kepada responden menggunakan skala ordinal dan pengukuran menggunakan Skala Likert dari 1 (sangat rendah) sampai dengan 7 (sangat tinggi). Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan metode penelitian menggunakan metode survei. Responden yang diambil berjumlah 278 orang dipilih melalui convenience sampling, dengan populasi adalah peserta diklat yang mengikuti diklat dan telah mendapatkan pelayanan jasa pengajar dan pegawai/panitia penyelenggara Pusdiklat Anggaran pada tahun 2005.

Analisis dilakukan dengan menggunakan metode Analisis Deskriptif, Pengujian Instrumen Penelitian, dan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan terdapat pengaruh yang nyata dan positif kinerja jasa terhadap kepuasan peserta diklat dan perilaku minat pasca penggunaan jasa diklat. Hal ini terbukti dari hasil uji hipotesis dengan menggunakan metode analisis regresi Tinier berganda. Secara umum diperoleh pula gambaran bahwa terdapat selisih negatif antara kinerja jasa terhadap tingkat kepentingannya. Hal ini berarti atribut kinerja jasa yang dianggap penting oleh peserta diklat belum memenuhi harapan peserta diklat. Oleh karena itu diajukan saran dan implikasi manajerial sebagai solusi pemecahan masalah.

*When encountering fighter and higher competition, a company should carry out more specific business activities, and so it can establish customer value and awareness, and self-image differentiation in positive manner to other competitors. As a result, it will maintain customer loyalty in the form of fulfilling customer satisfaction.*

To reach the organization's objectives appropriate with marketing concepts in that a company focuses on the customer orientation, state education institution as an education and training management with the orientation of work services in the field of duty has to provide excellent services.

As state organization, particularly state education and training institution considers that it does not carry out any business orientation but strict and cold bureaucracy activities and specialization that restricts the working area of civil servant, there is no changes to provide excellent service performance. In fact, excellent service performance significantly influenced satisfaction and behavior intentions of education participants when they will take again education services in the organization. As the state education institution launches a parallel class program, the program bases on the demand of user units due to important and strategic.

The Education and Training Center of State Budget, the state financial education organization, has to provide excellent education services. However, in implementing the strategy, it does not provide yet its services optimally as well as directly satisfaction to its customers, i.e. participants in the education and training center, and its behavior intention after the education and training period. The thesis research studied on the influence of service performance in the education and training center to the satisfaction of its participants, particularly their behavior intentions after they followed education services in the center.

The objective of the thesis research was to comprehend the influence of service performance to the after-satisfaction of the education and training participants. The hypothesis in the thesis research was the influence overall service performance and dimensions in the service performance toward satisfaction of the education and training participants and their behavior intention after the education and training period.

Independent variable was service performance divided into five dimensions, i.e. tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Moreover, dependent variable was the satisfaction of the education and training participants and their behavior intention after the education and training period.

The questionnaire that the respondents had to answer used the ordinal scale and Likert Scale from I (the lowest) until 7 (the highest). The data in the thesis research used primary and secondary data, and the research method was survey method. The respondents amounted to 278 people chosen through convenience sampling method and the population was the education and training participants who studied in the center and had education services as well as employees/organization committee at the Education and Training Center of State Budget in 2005.

The analysis in the thesis research used Descriptive Analyst Method, Research Instrument Testing, and Double Linear Regression Analysis. The result indicates that there is some real and positive influence service performance and satisfaction of the education and training participants, and their behavior intention after they had studied education services in the center. The results of hypothesis test by using double linear regression analysis method have approved it. In general, the thesis research has found that there is negative difference between service performance and interest rate. in other words, the attributes of service performance that the education and training participants consider important do not fulfill their expectation. Thus, the thesis research proposes suggestions and managerial implication as solution of the problem.</i>