

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI
DAN KINERJA INSTRUKTUR
TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN
DI UPT BALAI LATIHAN KERJA SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh :

**Asvi Raihani Mahartaty
D93219064**



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Dosen Pembimbing I :

**Hj. Ni'matus Sholihah, M.Ag
197308022009012003**

Dosen Pembimbing II :

**Machfud Bachtiyar, M.Pd.I
197704092008011007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asvi Raihani Mahartaty

Tempat/Tgl Lahir : Lamongan, 15 Mei 2001

Nim : D93219064

Jurusan/Prodi : Pendidikan Islam/Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

Dosen Pembimbing : 1. Hj. Ni'matus Sholihah, M.Ag

2. Machfud Bachtiyar, M.Pd.I

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Pernyataan ini dibuat sebagai salah satu syarat menempuh Ujian Munaqosah.

Surabaya, 29 Maret 2023

Yang menyatakan,



Asvi Raihani Mahartaty

D93219064

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh :

NAMA : Asvi Raihani Mahartaty

NIM : D93219064

JUDUL : Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 29 Maret 2023

Pembimbing I



Hj. Ni'matus Sholihah, M.Ag

NIP. 197308022009012003

Pembimbing II



Machfud Bachtiyar, M.Pd.I

NIP. 197704092008011007

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Asvi Raihani Mahartaty ini telah dipertahankan di depan

Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 27 Juni 2023

Dekan



Prof. Dr. H. Muhammad Thohir, S.Ag., M.Pd
NIP. 197407251998031001

Penguji I

Drs. H. Nur Kholis, M.Ed.Admin., Ph.D.
NIP. 196703111992031003

Penguji II

Dr. Mukhlisah AM, M.Pd.
NIP. 196805051994032001

Penguji III

Hj. Ni'matus Sholihah, M.Ag
NIP. 197308022009012003

Penguji IV

Machfud Bachtiyar, M.Pd.I
NIP. 197704092008011007



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : ASVI RAIHANI MAHARTATY
NIM : D93219064
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH DAN KEGURUAN / PENDIDIKAN ISLAM
E-mail address : asviraihani180@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

Yang berjudul:

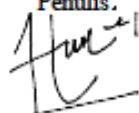
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI DAN KINERJA INSTRUKTUR
TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN
DI UPT BALAI LATIHAN KERJA SURABAYA**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 Juli 2023

Penulis.

Asvi Raihani Mahartaty

ABSTRAK

Asvi Raihani Mahartaty (D93219064), 2023, Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya. Dosen Pembimbing I Hj. Ni'matus Sholihah, M.Ag. dan Dosen Pembimbing II Machfud Bachtiyar, M.Pd.I.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan informasi, kinerja instruktur, dan kepuasan peserta pelatihan serta pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya. Untuk memperkuat penelitian, peneliti melengkapi penelitian ini dengan berbagai teori yang sesuai dengan masing-masing variabel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel probabilitas (*probability sampling*) dengan teknik *proportionate stratified random sampling* yang artinya teknik pengambilan sampel yang digunakan apabila populasi mempunyai anggota tidak homogen serta memiliki strata secara proporsional. Analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t serta koefisiensi determinasi. Setelah dilakukan penyebaran angket, data penelitian kemudian diolah menggunakan bantuan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) dengan versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa : 1) terdapat pengaruh positif signifikan kualitas layanan informasi terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu ($3,928 > 1,662$) dan nilai signifikansi 0,000. Artinya kualitas layanan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya. 2) terdapat pengaruh positif signifikan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu ($3,682 > 1,662$) dan nilai signifikansi 0,000. Artinya kinerja instruktur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya. 3) Ada pengaruh positif signifikan antara kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan ditunjukkan dengan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu ($24,552 > 3,10$) dan nilai signifikansi 0,000. Artinya jika kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur dimaksimalkan, maka kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya akan meningkat secara optimal. Dan diperoleh nilai regresi linier berganda sebesar $Y = 8,041 + 0,271 X_1 + 0,382 X_2 + e$

Kata Kunci : *Kualitas Layanan Informasi, Kinerja Instruktur, Kepuasan Peserta Pelatihan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xivv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Keaslian Penelitian.....	11
G. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Kualitas Layanan Informasi	17
1. Pengertian Kualitas Layanan Informasi	17
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Informasi.....	20
3. Indikator Kualitas Layanan Informasi.....	21

4. Dimensi Kualitas Layanan Informasi	22
B. Kinerja Instruktur	23
1. Pengertian Kinerja Instruktur	23
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	26
3. Peran Instruktur	28
C. Kepuasan Peserta Pelatihan.....	31
1. Pengertian Kepuasan Peserta Pelatihan.....	31
2. Indikator Kepuasan.....	34
D. Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan	35
E. Kerangka Teori	40
F. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	44
C. Variabel dan Definisi Operasional	45
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	49
E. Jenis dan Sumber Data.....	54
F. Teknik Pengumpulan Data	56
G. Instrumen Penelitian.....	60
H. Validitas dan Reliabilitas.....	63
I. Analisis Data.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	73
1. Sejarah Singkat UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.....	73
2. Profil UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	74
3. Visi dan Misi UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	74

4. Tugas	75
5. Struktur Organisasi	78
6. Sarana dan Prasarana	78
B. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian.....	79
1. Persiapan Awal	79
2. Penyusunan Skala	80
3. Pelaksanaan Penelitian	80
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	81
D. Analisis Data	84
1. Uji Asumsi Klasik	84
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
3. Uji Hipotesis	88
E. Pembahasan.....	90
1. Pengaruh Kualitas Layanan Informasi terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.....	90
2. Pengaruh Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	92
3. Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	94
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi Peserta Pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya Tahun 2022.....	50
Tabel 3.2 Pedoman Observasi.....	57
Tabel 3.3 Lembar Wawancara	58
Tabel 3.4 Pedoman Dokumentasi	59
Tabel 3.5 Skala Likert.....	60
Tabel 3.6 <i>Blueprint</i> Kualitas Layanan Informasi (X_1).....	61
Tabel 3.7 <i>Blueprint</i> Kinerja Instruktur (X_2).....	62
Tabel 3.8 <i>Blueprint</i> Kepuasan Peserta Pelatihan (Y).....	63
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	79
Tabel 4.2 Pelaksanaan Penelitian.....	81
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	82
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 4.5 Hasil Analisis Uji Normalitas SPSS Versi 25.....	84
Tabel 4.6 Hasil Analisis Uji Multikolinieritas SPSS Versi 25	85
Tabel 4.7 Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas SPSS Versi 25.....	86
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda SPSS Versi 25	86
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (t) SPSS Versi 25.....	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Varian (F) SPSS Versi 25.....	89
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi SPSS Versi 25.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Google Form.....	107
Lampiran 2 : Pernyataan Kuesioner.....	107
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Informasi (X ₁).....	114
Lampiran 4 : Rekapituasi Data Kuesioner Variabel Kinerja Instruktur (X ₂).....	114
Lampiran 5 : Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Peserta Pelatihan (Y).....	117
Lampiran 6 : Hasil Wawancara Responden.....	120
Lampiran 7 : Hasil Observasi.....	126
Lampiran 8 : Hasil Dokumentasi.....	129
Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	131
Lampiran 10 : Surat Keterangan Penelitian dari Lembaga.....	134
Lampiran 11 : Hasil <i>Scanning</i> Plagiasi.....	135

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model konseptual pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.....40

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....78



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu faktor yang menunjang keberhasilan program pelatihan kerja yakni terletak pada sumber daya manusia. Karena memberikan kontribusi yang begitu besar dalam upaya pengembangan kualitas sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi pengembangan keterampilan para pencari kerja. Peningkatan kualitas personel melalui pelatihan lebih ditekankan pada penciptaan dan peningkatan profesional atau keterampilan kerja.

Adanya program pelatihan bagi para pencari kerja menjadi bagian dari strategi pengembangan sumber daya manusia oleh pemerintah guna mempersiapkan diri peserta pelatihan untuk siap mencari pekerjaan di masa depan yang sesuai dengan *passion* serta guna mengevaluasi hasil efektivitas program pelatihan yang dilaksanakan tersebut.

Kualitas pelayanan informasi sebagai bentuk proses usaha untuk memenuhi kebutuhan informasi pelanggan diikuti dengan ketepatan dalam penyampaian informasi untuk menciptakan keselarasan yang seimbang sesuai dengan harapan pelanggan tersebut. Beberapa kriteria penilaian yang digunakan oleh pengguna jasa dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan, adalah : a) *tangibles* (nyata), b) *reliability* (keandalan), c) *responsiveness* (daya tanggap), d) *competence* (kompetensi), e) *courtesy* (kesopanan), f) *credibility* (kredibilitas), g) *security*

(keamanan), h) *access* (akses), i) *communication* (komunikasi), j) *understanding customer* (mengerti pelanggan).¹

Menurut Boetsh dan Denis yang dikutip oleh Tjiptono bahwa kualitas ialah suatu kondisi dinamis baik yang berhubungan dengan produk, jasa, hingga proses serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam artian, seberapa besar kualitas yang diberikan yang berhubungan dengan produk barang beserta dengan faktornya.²

Menurut Wyckof, dikutip Tjiptono menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ialah suatu taraf keutamaan yang dibutuhkan dan dikelola secara tepat guna memuaskan harapan konsumen. Jika pelayanan yang diterima atau *perceived service* mampu memuaskan keinginan konsumen, maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik dan sesuai dengan harapan. Ketika layanan yang diperoleh lebih tinggi dari yang diharapkan konsumen, maka layanan tersebut didefinisikan memiliki mutu yang baik dan efektif. Sebaliknya, apabila layanan yang diperoleh pelanggan tersebut tidak sesuai dengan harapan, maka diartikan tingkat layanan yang diberikan kurang baik.³

Kualitas pelayanan terhadap konsumen juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas.⁴ Oleh karena itu diharapkan lembaga pelatihan kerja

¹ Erwin Yulianto et al., "Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Diklat Menggunakan Metode Servqual Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi (Studi Kasus : Balai Diklat Metrologi)," *Media Jurnal Informatika* 11, no. 1 (2019): 11.

² Rosnaini Daga, *Citra , Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute, 2017). 40.

³ Normawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Wilayah Iv Ratulangi , Kota Makassar" (Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar, 2018). 6.

⁴ Junwook Bae, Wonmi; Chi, "Content Analysis of Passengers ' Perceptions of Airport Service Quality : The Case of Honolulu International Airport Content Analysis of Passengers ' Perceptions

tersebut dapat meningkatkan layanan dan juga fasilitas yang mendukung supaya pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, terutama dalam hal layanan informasi.

Evaluasi terhadap kinerja menjadi komponen yang dilaksanakan secara periodik untuk melakukan penilaian kapasitas setiap individu. Evaluasi kinerja ialah kebijakan dengan harapan mampu menginformasikan pencapaian hasil kerja pegawai termasuk instruktur dalam pelatihan secara rutin dan berkala. Hal ini dapat memberikan kompensasi karyawan dan manfaat karir.

Komponen yang mempunyai nilai pengaruh terhadap kinerja yakni salah satunya dalam hal kemampuan atau *skill* karena jika mempunyai kemampuan lebih maka dapat menyelesaikan tugas dengan benar dan sesuai spesifikasi.⁵ Kompetensi seorang instruktur dapat dinilai dari wawasan, keterampilan, perilaku dan kualitas individu, serta kecakapan dalam meningkatkan *skill* yang dimiliki berdasarkan keahlian dan pendidikan instruktur tersebut. Seorang instruktur mempunyai tugas untuk melatih, mengajar dan mendidik peserta pelatihan dengan baik. Oleh karena itu, instruktur harus berpengetahuan serta terampil sesuai bidang yang diajarkannya sehingga pemerintah juga perlu memberikan dorongan dan atensi yang kuat agar mampu mencetak generasi instruktur yang terampil dan profesional.⁶

of Airport Service Quality : The Case of Honolulu International Airport,” *Journal of Risk and Financial Management* 15, no. 1 (2022): 15.

⁵ Mahmudah W Enny, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Juli 2019. (Surabaya, Jawa Timur: Ubhara Manajemen Press, 2019), <http://eprints.ubhara.ac.id/424/31/Buku-MSDM-2019.pdf>. 144.

⁶ Nurbayani, “Kualitas Kinerja Widyaiswara Dalam Peningkatan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Provinsi Sulawesi Barat,” *MITZAL, Jurnal Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi* 3, no. 1 (2018): 6–10.

Layanan yang diberikan oleh instruktur berupa bahan materi merupakan bentuk cerminan dari kompetensi yang dimiliki, sedangkan yang berperan sebagai pengguna layanan yakni peserta pelatihan. Kesantunan layanan dari seorang instruktur (*politeness*) adalah perilaku yang diungkapkan secara etis ketika proses pelatihan. Nilai kesopanan dalam memberikan pelayanan pada pelatihan diantaranya meliputi: kesopanan dalam berucap dengan menghadirkan kondisi percakapan yang menyenangkan, tidak mengancam dan bersahabat.⁷

Kepuasan peserta pelatihan didefinisikan sebagai bentuk sikap atau reaksi yang disampaikan oleh peserta setelah proses menggunakan pelatihan, muncul dengan membandingkan citranya tentang kinerja aktual produk/layanan dan harapannya. Apabila nilai yang diberikan oleh peserta terhadap kepuasan layanan tersebut tinggi maka dapat mewujudkan loyalitas peserta sebagai pengguna layanan, mengoptimalkan potensi pada periklanan dan meningkatkan citra pada lembaga pelatihan kerja tersebut.

Tujuan utama para peserta pelatihan adalah untuk meningkatkan kompetensi kerja yaitu agar mampu bersaing di dunia kerja baik pada industri, lembaga pemerintahan maupun swasta serta instansi-instansi lainnya. Tujuan para peserta pelatihan ini tertuang dalam apa yang mereka harapkan selama mengikuti pelatihan melalui tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap hasil kinerja instruktur. Selain itu, hal tersebut harus diimbangi dengan adanya program yang

⁷ Agus Akhmadi, "Kepuasan Peserta Diklat Terhadap Pelayanan Widyaiswara," *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan* 7, no. 2 (2019): 258–259.

mendukung berkembangnya peserta dalam proses pelatihan agar mampu bersaing di pasar tenaga kerja yang semakin kompetitif.⁸

Pada proses evaluasi bukan hanya berarti peserta pelatihan “menyukai” kegiatan pelatihan atau “belajar banyak hal”. Tetapi, apakah pengetahuan atau keterampilan yang diperoleh tersebut diimplementasikan secara tepat dan menyebabkan kemajuan. Hal tersebut menjadi poin penting yang tidak boleh terlewatkan dalam proses evaluasi program pelatihan.⁹ Melalui kegiatan evaluasi dapat diperoleh informasi tentang implementasi program, akibat hingga perolehan manfaat dari penilaian program tersebut, yaitu peninjauan secara berkelanjutan, diperbaiki atau dihentikan karena evaluasi memberikan umpan balik terhadap kelangsungan program pelatihan kedepannya.¹⁰

Sangat penting bagi lembaga pelatihan kerja untuk memberikan layanan yang berkualitas dan instruktur yang sesuai dalam melaksanakan kinerjanya. Karena kepuasan dari peserta pelatihan akan menjadi fokus dalam objek penelitian dan menentukan implementasi yang sesuai atau tidaknya perolehan hasil dengan yang diharapkan.

UPT Balai Latihan Kerja Surabaya merupakan instansi pemerintahan yang melaksanakan tugas di bawah naungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) untuk menyelenggarakan program-program pelatihan

⁸ Patrick E. McDermott et al., *An Evaluation of the Equal Employment Opportunity Commission Mediation Program* (U.S. Equal Employment Opportunity Commission, 2000), <http://www.eeoc.gov/eeoc/mediation/report/>. 123.

⁹ Firman Nugraha, *Pendidikan Dan Pelatihan; Konsep Dan Implementasi Dalam Pengembangan Sumberdaya Manusia*, ed. TitianArt, Jakarta, Litbang Diklat Press (Jakarta Pusat: LitbangDiklat Press, 2020).14.

¹⁰ Devika Rahayu Daud and Arten Mobonggi, “Program Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Kompetensi Pencari Kerja: Studi Evaluatif Kirkpatrick’s Evaluation Model Pada Balai Latihan Kerja (BLK) Limboto Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo,” *Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2019): 143–159.

keterampilan guna menghasilkan para pekerja yang handal, berkompeten serta memiliki kemandirian. Berbagai kejuruan dalam pelatihan berbasis kompetensi di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya telah menghasilkan ribuan orang mahir serta berpengalaman yang menjadi pekerja di berbagai jenis perusahaan baik nasional hingga multinasional dengan kurun waktu yang tidak singkat yaitu lebih dari 30 tahun.

Untuk menghadapi sulitnya dunia kerja saat ini, UPT Balai Latihan Kerja Surabaya berkontribusi sebagai lembaga pelatihan yang dinaungi oleh pemerintahan guna membantu dalam mengoptimalkan kompetensi persaingan yang terjadi antar tenaga kerja Indonesia melalui pelatihan yang disediakan, uji kompetensi hingga sertifikasi keahlian. UPT Balai Latihan Kerja Surabaya bekerjasama dengan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) guna melaksanakan kegiatan uji kompetensi.

UPT Balai Latihan Kerja Surabaya membantu lulusan terutama dari para peserta pelatihan untuk memulai dunia kerja dengan menawarkan layanan Kios 3in1 yang dapat diakses oleh lulusan atau perusahaan yang membutuhkan informasi seputar lowongan kerja yang sedang membutuhkan tenaga pekerja. Layanan yang disediakan tersebut juga dapat diakses secara online sehingga dapat memudahkan para pencari kerja untuk mencari perusahaan yang sedang membuka lowongan pekerjaan. Lembaga pelatihan ini juga sukses memperoleh sertifikasi ISO 9001 : 2008 yang menjadi bukti indikasi penetapan prestasi pada aspek Manajemen Mutu di tahun 2010.¹¹

¹¹ *Buku Profil UPT Balai Latihan Kerja Surabaya, 2022.*

Output lulusan pelatihan yang diperoleh UPT Balai Latihan Kerja Surabaya tentu tidak terlepas dari kualitas layanan yang diberikan oleh pihak lembaga pelatihan kerja serta kinerja instruktur yang mahir pada bidangnya guna mengajarkan *skill* yang dimiliki kepada para peserta pelatihan agar nantinya mampu bersaing di dunia kerja secara profesional.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan selama 2 bulan magang di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya peneliti mendapati bahwa segi sarana prasarana yang disediakan sudah cukup baik untuk menunjang terlaksananya seluruh proses pelatihan mulai dari penyebaran informasi pelatihan secara jelas dan akurat, persiapan sebelum pelaksanaan pelatihan, adanya instruktur yang profesional dan fasilitas lainnya yang akan diperoleh para peserta pelatihan. Jika melihat dari survei kepuasan peserta pelatihan sementara, supaya dapat menghasilkan calon tenaga kerja yang berkualitas diperlukan adanya fasilitas yang mendorong para pencari kerja untuk mengikuti pelatihan guna meningkatkan kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan di pasar kerja yang disertai dengan adanya pelayanan informasi secara tepat untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Untuk tercipta pelatihan yang berkualitas maka ujung tombak keberhasilannya berada pada sumber daya manusianya yaitu para peserta pelatihan sebagai objek utama dan didukung oleh layanan informasi yang memuaskan serta instruktur berpengalaman yang memberikan materi pelatihan. Dari permasalahan tersebut, menimbulkan ketertarikan peneliti untuk mengetahui lebih dalam tentang kepuasan peserta pelatihan yang ada di UPT Balai Latihan

Kerja Surabaya. Melihat pentingnya kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur pada kepuasan peserta pelatihan, maka peneliti mengangkat judul mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya”.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Identifikasi masalah dilakukan dalam menspesifikasi masalah yang terdapat pada latar belakang masalah penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya meliputi 3 variabel, yakni : 2 variabel bebas yaitu kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur, 1 variabel terikat yaitu kepuasan peserta pelatihan yang telah dipaparkan:

1. Kegiatan layanan informasi yang diberikan masih kurang maksimal baik layanan secara online maupun offline.
2. Kinerja instruktur di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya ada yang masih belum optimal seperti beberapa instruktur yang kurang bervariasi dalam proses penyampaian materi pelatihan.
3. Beberapa instruktur kurang menguasai betul metode penyampaian materi yang mudah diterima oleh peserta pelatihan dan juga kurang inisiatif untuk mengatasi kebosanan dan kejenuhan ketika proses penyampaian materi di kelas berlangsung.

Untuk mengantisipasi terlalu luasnya lingkup permasalahan pada penelitian, maka peneliti perlu membatasi permasalahan penelitiannya, sebagai berikut :

1. Penelitian yang dibahas tidak menggunakan variabel lain selain variabel kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan.
2. Objek penelitian hanya pada peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya tahun 2022.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan informasi berpengaruh pada kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya ?
2. Apakah kinerja instruktur berpengaruh pada kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya ?
3. Apakah kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur berpengaruh pada kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai sebagai berikut :

1. Menjelaskan pengaruh kualitas layanan informasi terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya
2. Menjelaskan pengaruh kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

3. Menjelaskan pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis kepada beberapa pihak, di antaranya yaitu :

1. Manfaat Teoritis

- a) Untuk meningkatkan pemahaman dan keilmuan tentang perkembangan ilmu Manajemen Pendidikan Islam dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan secara teoritis kepada masyarakat dan peneliti untuk referensi atau informasi tentang pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman di bidang pendidikan serta dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan terkait dengan kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan.

b) Bagi Lembaga Objek Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membangun dan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan melalui kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur serta sebagai bahan pertimbangan yang positif bagi pihak lembaga pelatihan kerja pemerintah untuk diimplementasikan sebagai pemecah permasalahan mengenai kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur yang ada.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan acuan untuk pengembangan lanjutan serta sebagai bahan acuan bagi penelitian sejenis.

F. Keaslian Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan namun masih dengan fokus yang berbeda. Dalam hal ini, peneliti diharapkan mampu menjelaskan perbedaan yang ada pada penelitian skripsi sebelumnya serta dapat menjadikan penelitian sebelumnya sebagai pembandingan. Di antara penelitian sebelumnya yang relevan yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Tarik Sidoarjo”. Karya: Daffa Eksa Rizky (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021). Fokus penelitian Daffa Eksa Rizky adalah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan dan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Tarik Sidoarjo, sedangkan perbedaan fokus penelitian ini berada pada variabel Pengaruh Kualitas Layanan Informasi, Kinerja Instruktur dan Kepuasan

Peserta Pelatihan. Penelitian Daffa Eksa Rizky menggunakan teori kepuasan dari Irawan, sedangkan penelitian ini menggunakan teori kepuasan peserta dari Lupiyoadi. Penelitian yang digunakan Daffa Eksa Rizky adalah kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Sedangkan penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Penelitian Daffa Eksa Rizky ini berlokasi di SMA Negeri 1 Tarik Sidoarjo, sedangkan penelitian ini berlokasi di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

2. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, Pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta”. Karya: Ulyatut Ta’arufi (Universitas Islam Indonesia, 2018). Penelitian Ulyatut Ta’arufi berfokus pada tiga variabel X yaitu Kualitas Sistem, Informasi, Pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) dan dua variabel Y yaitu Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Sedangkan penelitian ini terfokus pada dua variabel X yaitu Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur dan satu variabel Y Kepuasan Peserta Pelatihan. Penelitian Ulyatut Ta’arufi menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra, sedangkan penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Lupiyoadi dan Hamdani. Metode penelitian yang digunakan oleh Ulyatut Ta’arufi adalah jenis penelitian kuantitatif dengan teknik *maximum likelihood estimation*. Sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik *stratified random sampling*. Penelitian Ulyatut Ta’arufi berlokasi di

PT. Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta, sedangkan penelitian ini berlokasi di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

3. Skripsi yang berjudul “Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo”. Karya: Astri Diana Sari (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021). Perbedaan fokus penelitian Astri Diana Sari adalah pada Kualitas Pelayanan yang menjadi variabel Y. Sedangkan pada penelitian ini Kualitas Layanan Informasi menjadi variabel X. Penelitian Astri Diana Sari menggunakan teori kualitas layanan dari Tjiptono. Sedangkan penelitian ini menggunakan teori dari Lupiyoadi dan Hamdani. Metode penelitian yang digunakan Astri Diana Sari adalah kuantitatif dengan analisis deskriptif dan analisis korelasi product moment. Sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Penelitian Astri Diana Sari ini berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo, sedangkan penelitian ini berlokasi di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.
4. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pengelolaan Pembelajaran terhadap Kinerja Widyaiswara melalui Pendidikan dan Pelatihan sebagai Mediasi”. Karya: Nimas Susetyowati (Universitas Negeri Semarang, 2019). Fokus penelitian Nimas Susetyowati adalah pada Kompetensi Pengelolaan Pembelajaran terhadap Kinerja Widyaiswara melalui Pendidikan dan Pelatihan sebagai Mediasi. Sedangkan penelitian ini terfokus pada Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. Penelitian Nimas Susetyowati menggunakan teori kinerja

widyaiswara dari Komsani. Sedangkan penelitian ini menggunakan teori dari Handoko. Metode penelitian yang digunakan Nimas Susetyowati adalah penelitian kuantitatif dengan teknik *simple random sampling*. Sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik *stratified random sampling*. Penelitian Nimas Susetyowati ini berlokasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Jawa Tengah, sedangkan penelitian ini berlokasi di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

Dari penelitian yang dilakukan memiliki beberapa hal yang sama dan berbeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Kesamaan yang ada dapat dilihat dari segi topik, karakteristik dan juga metode penelitian yang digunakan namun dengan teknik yang berbeda. Selain itu, juga terdapat perbedaan dalam hal subjek, posisi dan juga variabel kinerja instruktur yang belum banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya serta menemukan unsur kebaruan dalam variabel kualitas layanan terutama pada layanan informasi dan kinerja instruktur secara bersamaan.

Oleh karena itu, meskipun terdapat penelitian skripsi sebelumnya yang membahas terkait salah satu variabel mengenai kualitas layanan informasi, kinerja instruktur atau kepuasan peserta pelatihan, dipastikan penelitian tersebut masih berbeda dengan yang peneliti lakukan. Dengan demikian, topik penelitian yang dilakukan peneliti dikatakan orisinal.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ialah keseluruhan dari pembahasan yang akan disajikan oleh peneliti. Sistematika pembahasan bertujuan untuk memberikan petunjuk yang jelas kepada pembaca dan menguraikan tentang bab serta sub bab terkait dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya. Berikut adalah gambaran sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab, diantaranya:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan berisi mengenai latar belakang penelitian, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Pustaka

Dalam bab kajian pustaka berisi mengenai beberapa sub bab yang memaparkan mengenai landasan teori yang digunakan oleh peneliti sebagai pedoman guna melakukan penelitian sesuai pada topik pembahasan. Diantaranya yakni kualitas layanan informasi, kinerja instruktur dan kepuasan peserta pelatihan serta pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan, kerangka teori, hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab metode penelitian berisi mengenai metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini. Diantaranya yang meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan definisi operasional, populasi, sampel

dan teknik sampling, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, validitas dan reliabilitas, dan analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab hasil penelitian dan pembahasan berisi mengenai laporan hasil penelitian yang berupa gambaran secara umum tentang objek penelitian, paparan data hasil penelitian berupa penyajian data dan analisis data mengenai : a) Kualitas layanan informasi terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya, b) Kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya, c) Pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

BAB V : Penutup

Dalam bab penutup berisi mengenai kesimpulan secara keseluruhan mulai dari penyajian penelitian hingga pembahasan. Dalam bab ini juga memuat saran tentang permasalahan yang ada mulai dari awal sampai akhir penelitian.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas Layanan Informasi

1. Pengertian Kualitas Layanan Informasi

Kualitas didefinisikan sebagai bentuk sekumpulan karakteristik produk yang mendukung kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Kualitas pada lingkup jasa diperlukan adanya pelayanan yang ramah, sopan serta jujur untuk memberikan kesan yang menyenangkan dan memuaskan bagi pelanggan.

Menurut Kotler dan Muhtosim, kualitas didefinisikan sebagai sekumpulan dari ciri dan sifat yang dimiliki produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan guna memenuhi kebutuhan secara tersirat. Dengan kata lain, layanan dikatakan bermutu bila mampu mencapai ekspektasi pengguna layanan terhadap penilaian produknya.

Menurut Crosby dalam Nasution, kualitas ialah *conformanceto requirement*, yaitu sesuai apa yang diisyaratkan atau distandarkan. Produk mempunyai kualitas jika sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Di antara standar kualitas tersebut meliputi bahan baku, proses produksi serta produk jadi.¹² Sedangkan menurut Garvin dan Davis dalam Nasution, konsep kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang dapat

¹² Januar Ida Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang," *Jurnal Adminika* 7, no. 1 (2020). 98.

memenuhi harapan konsumen.

Menurut Triguno, kualitas adalah ketetapan mengenai taraf yang harus dicapai seseorang, sekelompok baik lembaga ataupun organisasi dalam hal sumber daya manusia, penerapan cara kerja, proses yang dilalui sampai dengan hasil kerja atau produk yang diperoleh baik barang ataupun jasa. Dalam hal ini, berkualitas memiliki arti mampu memberikan kepuasan atas layanan yang diberikan kepada pelanggan/masyarakat.

Kualitas menjadi bagian dari salah satu kunci untuk para penyedia jasa/layanan supaya dapat bertahan pada posisi persaingan yang semakin kompetitif. Kualitas menjadi hal penting yang harus ditingkatkan dan diperbaiki secara berkesinambungan dengan memunculkan inovasi cemerlang bagi pihak penyedia jasa/layanan.¹³

Sedangkan pelayanan terbaik adalah mampu untuk melayani setiap saat, dengan cepat dan tepat serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, berlaku sopan dan ramah dan juga memiliki sikap profesional. Dapat diartikan bahwa kualitas memiliki kaitan yang erat dengan pelayanan terbaik terbukti melalui sikap atau cara karyawan dalam membantu menyiapkan atau melayani pelanggan/masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan sehingga mampu memberikan kesan yang baik dan memuaskan bagi pelanggan/masyarakat.

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana, pengertian pelayanan adalah setiap kegiatan yang dapat dilakukan oleh satu pihak ke pihak lain

¹³ M.T Wiwik Sulistyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, ed. M.Pd Septi Budi Sartika and M.Kn. M. Tanzil Multazam , S.H., *Sidoarjo, Umsida Press* (Sidoarjo: Umsida Press, 2018). 14.

yang tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak milik. Secara umum, pelayanan berkualitas yang diberikan oleh produsen atau perusahaan akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi dan peningkatan daya beli.¹⁴

Dikemukakan oleh Munir bahwa dalam pelaksanaan pelayanan itu terukur, sehingga bisa menetapkan standar yang baik dalam waktu yang dibutuhkan. Dengan adanya standar manajemen maka kegiatan pelayanan dapat direncanakan, dilaksanakan, dipantau dan dievaluasi sehingga dapat memberikan hasil yang memuaskan bagi penerima pelayanan. Layanan yang baik ialah layanan yang ramah dan cekatan, sehingga mampu membuat konsumen merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.¹⁵

Menurut Rambat Lopiyoadi, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh konsumen atas pelayanan yang diterima. Salah satu cara supaya mengetahui *service quality* atau kualitas layanan ialah dengan membandingkan persepsi konsumen tentang layanan yang benar-benar diterima dengan layanan sebenarnya diharapkan. Segi kualitas pelayanan menjadi hal pertama yang diperhatikan penuh oleh suatu perusahaan karena dianggap baik ketika penyedia layanan dapat memenuhi harapan pelanggannya.

Menurut Prayitno dan Amti, layanan informasi adalah suatu proses bantuan yang diberikan kepada individu mengenai aspek-aspek yang dianggap penting bagi individu tersebut baik melalui komunikasi secara

¹⁴ Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya, Unitomo Press, Oktober 20., Vol. 4 (Surabaya: Unitomo Press, 2019). 57-62.

¹⁵ Fajrus Syauqi, "Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Galih Production," *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* 4, no. 1 April (2019). 116.

langsung atau tidak langsung, seperti melalui media cetak maupun media elektronik.¹⁶

Menurut Rosady Ruslan, fungsi utama dari informasi yaitu sebagai cara untuk mengurangi ketidakpastian yang terdapat dalam suatu sistem komunikasi di lembaga atau organisasi. Pelayanan informasi yang diberikan juga harus selalu jelas, transparan dan *up to date*. Pelayanan informasi yang diberikan kepada pelanggan/masyarakat mengenai data dan dokumen yang dibutuhkan secara lengkap. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan informasi adalah suatu bentuk taraf informasi mengenai pemenuhan layanan yang berpusat pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam mengimbangi harapan para pelanggan.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Informasi

Bentuk-bentuk pelayanan yang diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu:¹⁷

- a) Layanan lisan diberikan oleh petugas humas dan penyedia layanan informasi untuk memberikan penjelasan kepada siapa saja yang membutuhkan informasi tersebut.
- b) Pelayanan tertulis merupakan bentuk pelayanan yang paling terlihat dalam pembuatan tugas. Karena pelayanan melalui tulisan dikatakan cukup efisien, terutama pada layanan jarak jauh karena faktor biaya.

¹⁶ Edi Kurnia Konda, "Pengaruh Layanan Informasi Tentang Dunia Kerja Terhadap Kemandirian Dalam Memilih Karir Pada Siswa Kelas X TGB SMK Negeri 1 Kedungwuni Pekalongan" (Universitas Negeri Semarang, 2017). 32.

¹⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 58-60.

c) Pelayanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar masyarakat kelas menengah ke bawah. Karena yang akan menentukan hasil dari pekerjaannya tersebut adalah keahlian dan keterampilan yang dimiliki.

Selain bentuk-bentuk pelayanan terdapat juga etika yang baik dalam pelayanan, diantaranya meliputi:

a) Sikap dan perilaku menjadi bagian penting didalam etika pelayanan.

Karena dalam praktiknya, sikap dan perilaku akan menunjukkan kepribadian seseorang dan citra dari perusahaan masing-masing.

b) Penampilan mulai dari cara berpakaian hingga gerak-geriknya.

c) Cara berpakaian, petugas harus mengenakan seragam yang cocok dengan kombinasi yang menarik sesuai waktu yang diharapkan.

d) Cara berbicara atau berkomunikasi dengan konsumen harus jelas dan tidak panjang.

e) Gestur, yang meliputi pandangan mata, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh.

3. Indikator Kualitas Layanan Informasi

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani terdapat beberapa indikator kualitas layanan yang perlu diperhatikan, yaitu:¹⁸

a) *Tangibles* (Berwujud)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti sarana prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya menjadi bukti nyata pelayanan yang diberikan kepada semua pelanggan.

¹⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 63-64.

b) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

d) *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menciptakan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

e) *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan konsumen.

4. Dimensi Kualitas Layanan Informasi

Menurut Kotler, kualitas pelayanan harus memenuhi lima dimensi, antara lain:¹⁹

- a) Bukti fisik, yang meliputi penampilan fisik layanan perusahaan seperti: penampilan fisik bangunan, kerapian dan media komunikasi.
- b) Empati, kemauan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli terhadap pelanggan dengan cara peduli terhadap mereka secara pribadi.
- c) Keandalan, perusahaan mampu mengimplementasikan layanan yang dijanjikan secara tepat sasaran.
- d) Cepat tanggap perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan dan

¹⁹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 66.

mengatasi keluhan pelanggan.

- e) Jaminan pelayanan yang diberikan karyawan untuk menimbulkan suatu kepercayaan terhadap pelanggan.

B. Kinerja Instruktur

1. Pengertian Kinerja Instruktur

Kata kinerja dalam bahasa Inggris disebut juga dengan *performance* yang berarti hasil kerja atau wujud kerja. Secara sederhana, kinerja ialah suatu wujud kerja yang tercermin dalam penampilan, perbuatan, dan prestasi kerja sebagai akumulasi dari kompetensi yang dimiliki.

Menurut Byars dalam Veithzal, bahwa kinerja ialah hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan atau *skill* dan juga persepsi terhadap tugas. Sedangkan Bernardin dan Russel, menyatakan kinerja sebagai “.....*the record of specified time period.....*”. Dalam artian, aspek yang ditekankan pada *outcome* atau hasil akhir dapat diperoleh setelah aktivitas dikerjakan dalam kurun waktu tertentu. Yang mana kinerja tersebut hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang karyawan selama periode tertentu, selain penilaian karakteristik dari pribadi karyawan.²⁰

Kinerja menurut Gibson et al. merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai ketika tugas dan keterampilan dilakukan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kinerja dapat dikatakan baik hingga berhasil apabila tujuan yang dicapai sesuai dengan keinginan. Berdasarkan teori yang dipaparkan oleh

²⁰ Tun Huseno, *Kinerja Pegawai (Tinjauan Dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja)* (Malang: Media Nusa Creative, 2016). 86-87. .

Gibson et al, ada beberapa hal yang mempengaruhi kinerja individu, yaitu:²¹

a) Faktor individu

Faktor individu terdiri dari kemampuan dan keterampilan yang meliputi mental dan fisik, latar belakang yang meliputi keluarga dan pengalaman, serta karakteristik demografi seperti usia, etnis, dan juga jenis kelamin.

b) Faktor psikologis

Ada lima faktor dalam faktor psikologis diantaranya: persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran dan motivasi.

c) Faktor organisasi

Dalam faktor organisasi meliputi lima faktor yaitu sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan desain pekerjaan (*job design*).

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan.²²

Dalam (KBBI) Kamus Besar Bahasa Indonesia, instruktur adalah seseorang yang memberikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Dan seorang instruktur memiliki peserta didik

²¹ Novia Silaen, dkk Ruth, *Kinerja Karyawan*, ed. Aji R Abdullatif, *Kinerja Karyawan*, Mei 2021. (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021). 38.

²² *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003*, n.d.

yakni para pencari kerja. Sedangkan widyaiswara ialah jabatan fungsional yang diberikan kepada pegawai negeri sipil yang memiliki tugas meliputi mendidik, mengajar, dan juga melatih pada unit pendidikan dan pelatihan dari instansi pemerintah. Kelebihan yang dimiliki oleh widyaiswara adalah mereka bisa mengisi materi baik untuk peserta didik, para pencari kerja ataupun mahasiswa.

Instruktur atau biasa disebut juga dengan pelatih, menurut Ferdhinawan merupakan seseorang yang memiliki peranan penting bagi kemajuan para peserta pelatihan karena melalui seorang pelatih praktek diajarkan secara langsung mulai dari awal sampai akhir proses pelatihan. Sedangkan menurut Hasibuan dalam Mokhtar, pelatih diartikan sebagai seorang atau tim yang memberikan pelatihan/pendidikan kepada karyawannya.²³

Pada hakikatnya seorang pelatih atau instruktur adalah tenaga pendidik yang bertugas dan berfungsi untuk melaksanakan pendidikan dan pelatihan.²⁴ Secara sederhana, instruktur diartikan sebagai seseorang yang memberikan pelatihan, mengajar, membimbing, menilai dan mengevaluasi peserta pelatihan.

Menurut Oemar Hamalik, pelatih ialah seseorang yang diberi tugas melatih dan diangkat sebagai tenaga fungsional yang disebut widyaiswara. Instruktur dapat ditemui di lingkungan sekolah SMK, sekolah tinggi dengan

²³ B S Agusti, "Aktivitas Instruktur Dalam Proses Pembelajaran Peserta Didik Di Johnny Andrian School and Training Semarang" (Universitas Negeri Semarang, 2018), <https://lib.unnes.ac.id/33697/>. 13-14.

²⁴ Oemar Malik, *Manajemen Pelatihan Ketenaga Kerjaan: Pendekatan Terpadu Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007). 144.

jenjang diploma, Balai latihan kerja maupun instansi lain yang berkaitan dengan industri. Beberapa keterampilan tersebut antara lain pengetahuan, keterampilan, sikap serta pengalaman lapangan.²⁵

Menurut Karyana, *Widyaiswara* berasal dari bahasa Sanskerta, yaitu *Vidya* artinya pengetahuan, *Ish* yang artinya kepemilikan dan *Vara* yang memiliki arti pilihan.²⁶ Secara sederhana, istilah instruktur atau widyaiswara adalah seseorang pegawai negeri sipil yang memiliki ilmu pengetahuan dan dipilih untuk mengajar dan melatih di lingkungan pemerintahan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja instruktur adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang instruktur, baik secara kualitas dan juga kuantitas sesuai dengan tugas pokok seorang instruktur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di lembaga pemerintahan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Informasi mengenai prestasi pelaksanaan dari beberapa unit organisasi menjadi salah satu faktor nyata yang mempengaruhi kinerja yang ada, karena organisasi harus menyesuaikan semua kegiatan supaya sejalan dengan tujuan yang ada pada organisasi.

Menurut Handoko, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja diantaranya meliputi:²⁷

²⁵ Rahmat Dwi Gunawan, "Studi Tentang Kompetensi Widyaiswara Dalam Mengelola Pembelajaran Di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Daerah Istimewa Yogyakarta" (Universitas Negeri Yogyakarta, 2017). 19.

²⁶ Rizky Permana, "Optimalisasi Profesionalisme Widyaiswara Melalui Peningkatan Kualitas Karya Tulis Ilmiah," *Jurnal Teruna Bhakti* 1, no. 2 (2019): 129–130.

²⁷ Surya Akbar, "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan," *JIAGANIS* 3, no. 2 (2018): 6–7.

a) Motivasi

Motivasi sebagai faktor penting untuk mendorong manusia agar bekerja karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan-kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk memperoleh hasil terbaik dalam kerjanya.

b) Kepuasan kerja

Merupakan suatu bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Di lihat dari wujud sikap yang positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala hal yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

c) Tingkat stress

Tingkat stress pada kondisi yang tinggi dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan sehingga akan berakibat pada terganggunya pelaksanaan pekerjaan mereka.

d) Kondisi pekerjaan

Adapun kondisi pekerjaan yang dapat mempengaruhi kinerja seperti: tempat kerja, ventilasi, dan penyorotan dalam ruang kerja.

e) Sistem kompensasi

Kompensasi sebagai bentuk balas jasa yang diperoleh karyawan atas kontribusi yang telah dilakukan untuk perusahaan. Maka kompensasi harus diberikan dengan benar supaya karyawan lebih semangat dalam bekerja.

f) Desain pekerjaan

Adalah fungsi penetapan berbagai kegiatan kerja seorang individu

atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan yang ada harus jelas agar karyawan bekerja dengan baik sesuai pekerjaan yang telah di tugaskan.

Adapun pendapat yang dikemukakan oleh Armstrong dan Baron dalam Wibowo mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, diantaranya meliputi:²⁸

- a) *Personal factor*, meliputi: tingkat keterampilan kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen pada individu.
- b) *Leadership factor*, meliputi: kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan dari manager serta *team leader*.
- c) *Team factor*, meliputi: kualitas dukungan teman kerja.
- d) *System factor*, meliputi: terdapat sistem kerja dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.
- e) *Situational factor*, meliputi: tingkat tekanan yang tinggi serta perubahan lingkungan baik *internal* maupun *eksternal*.

3. Peran Instruktur

Instruktur sebagai Pegawai Negeri Sipil/PNS memegang tugas pokok, tanggung jawab dan wewenang serta hak penuh pejabat yang memiliki wewenang untuk melaksanakan kegiatan pelatihan, diantaranya meliputi :²⁹

- a) Melaksanakan kegiatan pengajaran dan pelatihan dengan proses yang

²⁸ Dimas Anugrah Dwi Saputra, Nina Widowati, "Analisis Faktor Keberhasilan Capaian Kinerja Badan Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Tengah," *Journal of Public Policy and Management Review* 6, no. 2 (2017): 9.

²⁹ Ros Elis dan Tika Santika, "Peran Instruktur Dalam Meningkatkan Keterampilan Warga Belajar Program Pelatihan Instalasi Listrik," *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment* 2, no. 1 (2018): 51.

interaktif serta edukatif antara peserta, instruktur dan lingkungan dengan metode pengajaran tertentu yang pelaksanaannya lebih mengutamakan praktik daripada teori. Selain itu juga diarahkan pada upaya pencapaian tingkat keterampilan tertentu berdasarkan persyaratan jabatan.

- b) Melaksanakan kegiatan penyusunan rencana pelatihan.
- c) Melaksanakan kegiatan penyusunan kebutuhan bahan dan alat latihan sesuai pada bidang kejuruannya.
- d) Melaksanakan kegiatan pembuatan perangkat pelatihan.
- e) Melaksanakan kegiatan pemberian pelayanan pelatihan kepada peserta pelatihan.
- f) Melaksanakan kegiatan perencanaan dan pelaksanaan uji kompetensi kerja.
- g) Melaksanakan kegiatan perencanaan dan pengembangan program pelatihan.
- h) Serta melaksanakan kegiatan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pelatihan.

Selain itu, optimalisasi kinerja instruktur menjadi syarat penting agar tugasnya terlaksana dengan benar. Oleh karena itu, diperlukan penanganan kompetensi instruktur yang terarah dan terkendali agar instruktur memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugasnya serta berjalan secara lancar dan efektif.

Menurut UU No. 14 Tahun 2005 terdapat 4 kompetensi yang digunakan

untuk melihat keberhasilan pelatihan yaitu :³⁰

- a) Kompetensi pedagogik ialah kemampuan instruktur dalam mengelola pembelajaran, yang meliputi pemahaman terhadap peserta pelatihan dan pelaksanaan pembelajaran.
- b) Kompetensi profesional ialah kemampuan instruktur dalam menguasai materi pembelajaran secara luas dan mendalam agar materi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh peserta pelatihan.
- c) Kompetensi kepribadian ialah kemampuan kepribadian instruktur yang bijaksana dan berwibawa menjadi teladan bagi peserta pelatihan
- d) Kompetensi sosial ialah kemampuan instruktur untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif baik dengan peserta pelatihan, para staf dan masyarakat sekitar.

Peran instruktur dalam sistem pelatihan menjadi pilar utama yang diperlukan adanya peningkatan kualitas dan produktifitas kompetensi supaya mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan berdaya saing dengan sesama instruktur pada bidangnya dalam tingkatan nasional ataupun regional. Dalam hal ini, tingkat kepuasan peserta pelatihan dapat diketahui dari selisih antara kualitas layanan terutama kinerja instruktur dengan harapan para peserta pelatihan. Jika kinerja instruktur tersebut melampaui harapan maka peserta pelatihan akan merasa puas, begitupun sebaliknya.³¹

³⁰ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005.*, n.d.

³¹ I Nyoman, Meirejeki, dkk "Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Pelaksanaan Pelatihan Bahasa Jepang Di Desa Wisata Mas Ubud, Kabupaten Gianyar," *Jurnal Aplikasi Ipteks* 6, no. 2 (2020): 141.

C. Kepuasan Peserta Pelatihan

1. Pengertian Kepuasan Peserta Pelatihan

Menurut Fandy Tjiptono, kata kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” berarti cukup baik, memadai dan “*facio*” berarti melakukan atau membuat. Sederhananya, kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sedangkan menurut Zeithaml, kepuasan adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang terima serta harapan sebelum menggunakan produk tersebut.³²

Kotler dan Keller menyatakan bahwa “kepuasan adalah ungkapan perasaan yang muncul dari seseorang baik itu senang atau kecewa setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Yang mengakibatkan jika kinerja yang dilakukan gagal memenuhi ekspektasi maka konsumen akan merasa tidak puas, begitupun sebaliknya.”³³

Peserta pelatihan adalah orang yang hadir pada program pendidikan dan pelatihan (Diklat) dengan tujuan untuk memperoleh nilai tambah berupa peningkatan dalam hal pengetahuan dan keterampilan.³⁴

Adapun menurut Mangkuprawira, “kriteria efektif yang digunakan untuk mengevaluasi pelatihan dan pengembangan fokus pada proses dan hasil

³² Nia Anggraini dan R Rudi Alhempri, “Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru,” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 9 (2021): 1927.

³³ Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo),” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 51, no. 2 (2017): 3.

³⁴ Revoldi H Siringoringo, “Mengelola Peserta Diklat,” <https://pusdiklatwas.bpkp.go.id>. Diakses pada 14 Januari 2023 pukul 07.10 WIB, 1.

pada pelatihan tersebut”. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam penilaian peserta pelatihan dan pengembangan, yaitu:³⁵

- a) Reaksi yang diciptakan oleh peserta pelatihan terhadap isi materi dan pembelajaran yang disampaikan.
- b) Pengetahuan tentang proses pembelajaran diperoleh melalui pengalaman pelatihan dan pengembangan.
- c) Perubahan sikap dan keterampilan yang dihasilkan.
- d) Perolehan hasil atau membutuhkan peningkatan yang terukur dari individu dan organisasi.

Menurut Kotler, “kepuasan pelanggan ialah tingkat perasaan seseorang sesudah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya”. Kepuasan yakni fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja mampu memenuhi harapan, maka pelanggan tampak puas (*satisfaction*), sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan peserta pelatihan sebagai pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan juga keinginan (*need and want*) yang bersifat pemberian.³⁶

Saat mengukur kepuasan terhadap kualitas pelayanan informasi yang ditawarkan, fokusnya adalah pada peserta pelatihan. Dengan adanya penilaian kepuasan pelanggan atau peserta dapat memberikan informasi yang berharga dan akurat untuk tahap evaluasi pelatihan agar pelayanan informasi dan

³⁵ Arviana Wulandari, “Pengaruh Instruktur Pelatihan, Peserta Pelatihan, Materi Pelatihan, Metode Pelatihan Dan Tujuan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan,” *Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi* 15, no. 1 (2020): 2.

³⁶ Ni Wayan Mudiarni, *Kualitas Layanan Diklat*, ed. I Wayan Jondra (Denpasar: LPMP Bali, 2018). 27-28.

kualitas instruktur ditingkatkan secara berkala agar menjadi lebih efektif.³⁷

Kepuasan peserta pelatihan terhadap sebuah lembaga juga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan penawaran yang ada dan citra baik dari lembaga pelatihan. Tingginya kepuasan peserta pelatihan dapat dipengaruhi oleh efektifitas pelatihan dan kualitas pelayanan yang diberikan selama pelatihan berlangsung.³⁸

Dalam proses pelatihan, pembelajaran yang baik akan mentransformasikan materi yang diajarkan oleh pelatih menjadi sebuah kompetensi. Metode dan keahlian yang dimiliki oleh pelatih dalam menyampaikan materi pelatihan menjadi poin penting terlebih dalam menciptakan suasana dan proses pelatihan yang menarik bagi peserta pelatihan. Dalam hal ini, program pelatihan yang diadakan untuk diikuti oleh peserta pelatihan adalah upaya pengembangan sumber daya manusia yang fokus pada pengembangan karir. Apabila terdapat calon peserta pelatihan yang kurang serius dalam memenuhi persyaratan pelatihan, kemungkinan pelatihan yang ditawarkan tersebut tidak relevan dengan rencana pengembangan karir yang mereka targetkan.³⁹

³⁷ Pritam Chattopadhyay, "A Study on The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty With Reference To Service Marketing Context: Theoretical Approach," *Iconic Research and Engineering Journals (IRE Journals)* 3, no. 1 (2019): 90, <http://www.irejournals.com/formatedpaper/1701368.pdf>.

³⁸ Yunita Tri Suci and Ahmad Syariful Jamil, "Hubungan Tingkat Kepuasan Pelayanan Dengan Keberhasilan Peserta Pelatihan Teknis Bagi Penyuluh Pertanian," *Jurnal Hexagro* 3, no. 2 (2019): 48.

³⁹ Nugraha, *Pendidikan Dan Pelatihan; Konsep Dan Implementasi Dalam Pengembangan Sumberdaya Manusia*. 13.

2. Indikator Kepuasan

Kepuasan menjadi faktor penentu dalam penilaian peserta pelatihan terhadap tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Terdapat 14 unsur yang digunakan dasar pengukuran indeks kepuasan terhadap pelayanan, meliputi :⁴⁰

- a) Prosedur pelayanan yaitu kemudahan alur dalam pelayanan yang diberikan.
- b) Persyaratan pelayanan yaitu syarat teknis serta administratif yang harus disiapkan untuk memperoleh pelayanan sesuai jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan petugas pelayanan yaitu kepastian identitas yang dimiliki oleh petugas (nama, jabatan, dan tanggung jawabnya).
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu pelayanan yang dilakukan secara konsisten sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan terhadap wewenang dalam melaksanakan pelayanan.
- f) Kemampuan petugas pelayanan yaitu keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam proses pemberian layanan.
- g) Kecepatan pelayanan yaitu waktu pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan pada unit penyelenggara pelayanan.
- h) Keadilan memperoleh pelayanan yaitu pelayanan dilaksanakan tanpa membedakan status orang yang dilayani.

⁴⁰ Cut Ummu Athiyah, "Pengukuran Indeks Kepuasan Peserta Diklat TOT Widyaiswara Di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan Dan Keagamaan Tahun 2018," *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan* 6, no. 2 (2018): 73–74.

- i) Keramahan petugas yaitu sikap santun dan saling menghargai terhadap orang yang sedang dilayani.
- j) Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) Kepastian biaya pelayanan yaitu keserasian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang telah dibayarkan.
- l) Kepastian jadwal pelayanan yaitu kejelasan mengenai waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan.
- m) Kenyamanan lingkungan yaitu sarana dan prasarana dalam pelayanan dalam kondisi rapi dan teratur.
- n) Keamanan pelayanan yaitu jaminan keamanan pada lingkungan unit penyelenggara pelayanan terhadap resiko yang mungkin akan terjadi.

D. Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan

Kualitas layanan informasi adalah hal pertama yang perlu diperhatikan pihak lembaga penyedia jasa terutama dalam memberikan layanan informasi agar apa yang disampaikan dan diinformasikan sesuai dengan fakta serta pelayanan yang baik sesuai harapan para pelanggan. Menurut McLeod dalam Yakub, informasi ialah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerimanya. Sedangkan menurut McLeod dalam Azhar Susanto, menyatakan bahwa “suatu informasi yang berkualitas haruslah memiliki ciri yang meliputi: kesesuaian,

ketersediaan, relevan dan lengkap”.⁴¹

Kualitas layanan seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi memberikan solusi untuk meningkatkan kualitas pada pelayanannya. Oleh karena itu, keberadaan website dan beberapa platform digital yang ada memiliki peran signifikan dalam memberikan pelayanan dan harus dimanfaatkan secara maksimal agar dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan/masyarakat supaya mengetahui layanan yang disediakan oleh lembaga/organisasi.

Terutama abad ke-21 di era milenium ini, organisasi pemerintahan yang mengikuti seiring perkembangan informasi digital menjadi sangat penting karena kecanggihan teknologi dapat digunakan untuk mengelola berbagai data seperti mengolah, menyusun, menyimpan dengan berbagai cara untuk menciptakan informasi yang bermutu tinggi. Keberadaan website memiliki peranan sebagai sarana komunikasi bagi suatu organisasi baik pemerintah atau swasta guna memuat segala informasi resmi yang ada pada organisasi tersebut.⁴² Akan tetapi tidak menutup kemungkinan bagi organisasi/lembaga untuk tetap memberikan layanan informasi secara offline dengan cara masyarakat tersebut mendatangi langsung kantor pemerintah atau swasta yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

Selain dari sisi peningkatan kualitas layanan yang perlu diperhatikan, kinerja instruktur dalam hal ini juga berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan karena peran seorang instruktur dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab

⁴¹ Punang Biru Vicramaditya, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Informasi Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Ojek Online,” *Journal of Business and Banking* 10, no. 2 (2021): 328.

⁴² Firdaus Firdaus dan Susi Lawati, “Keterjangkauan Informasi Dalam Pelayanan Publik,” *Journal PPS UNISTI* 2, no. 1 (2020): 3–4.

untuk menjadi pelatih yang berkualitas dan harus memiliki kemampuan atau skill yang akan menjadi poin positif agar dapat berdaya saing dengan sesama instruktur pada bidangnya. Kinerja merupakan hasil kerja yang bersifat konkret dan dapat diamati serta diukur. Pekerjaan sebagai instruktur akan terasa ringan apabila sesuai dengan kemampuan yang dimiliki serta didukung dengan adanya dorongan motivasi sehingga tercipta suatu kinerja yang terus meningkat.

Tujuan penilaian kinerja pada dasarnya adalah untuk mengukur tanggung jawab seorang instruktur dan juga sebagai dasar dalam meningkatkan dan mengembangkan diri instruktur. Kinerja instruktur memiliki nilai yang penting bagi keberhasilan pencapaian tujuan tugas pokok dan fungsi dalam lembaga pelatihan kerja.⁴³

Kemampuan dan motivasi yang dimiliki instruktur menjadi faktor paling dominan diantara beberapa faktor lain yang mempengaruhi peningkatan kinerja instruktur. Kemampuan yang dimaksud meliputi kemampuan dalam menyelesaikan tugas secara baik karena faktor pengetahuan yang dimiliki seperti pengetahuan dalam menyusun bahan ajar dan modul pelatihan. Sedangkan motivasi kerja instruktur meliputi 2 jenis, yakni *pertama*, motivasi yang timbul dari dalam diri instruktur seperti: pengembangan pengetahuan untuk instruktur agar dapat menyampaikan materi secara jelas sehingga menghasilkan peserta pelatihan yang handal dan profesional. *Kedua*, motivasi yang timbul dari luar diri instruktur seperti: honor menjadi instruktur sebagai pengajar teori dan praktik sesuai dengan keputusan yang ada sehingga akan tercipta tanggung jawab yang

⁴³ Fajar Transelasi, dkk, "Analisis Kemampuan Dan Motivasi Untuk Mendukung Kinerja Instruktur Nautika Balai Pendidikan Dan Pelatihan Ilmu Pelayaran (BP2IP) Barombong," *Jurnal Dinamika Bahari* 9, no. 2 (2019): 2318.

tinggi untuk memberikan pendidikan dan pelatihan secara maksimal kepada peserta pelatihan.

Kepuasan peserta pelatihan adalah wujud timbal balik yang dilakukan oleh peserta dengan menggunakan produk/jasa secara terus-menerus karena adanya kebutuhan dan harapan mereka yang terpenuhi.⁴⁴ Menurut Lupiyoadi, bahwa ada 5 faktor yang harus diperhatikan berkaitan dengan kepuasan konsumen, di antaranya, meliputi :⁴⁵

1. Kualitas produk

Suatu produk akan dikatakan berkualitas apabila produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas produk terbagi menjadi dua yang terdiri dari eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal yaitu citra merek.

2. Kualitas pelayanan

Seorang konsumen akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya.

3. Emosional

Konsumen akan merasa puas ketika seseorang memuji dirinya karena menggunakan merek yang mahal.

4. Harga

Produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

⁴⁴ Vicramaditya, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Informasi Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Ojek Online." 328.

⁴⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. 91-92.

5. Biaya

Seorang konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk memperoleh produk atau jasa, sehingga konsumen cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Sederhananya, kualitas layanan dalam hal ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Layanan akan dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi harapan konsumen (peserta pelatihan) utamanya mengenai layanan informasi dan juga diimbangi kinerja aktual dari instruktur sebagai pelatih dalam kegiatan pelatihan kerja sehingga menciptakan kepuasan tersendiri bagi para peserta pelatihan.

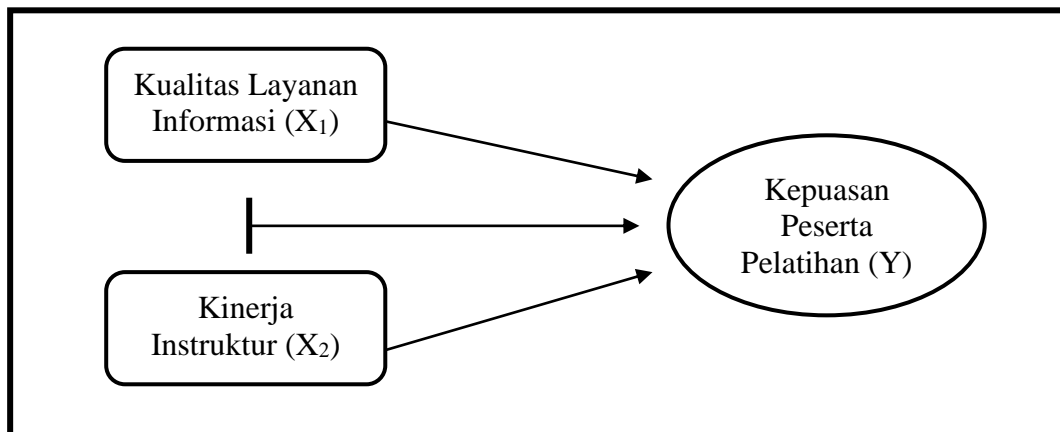
Apabila layanan yang diberikan tersebut melebihi ekspektasi maka akan tercipta loyalitas pada diri peserta pelatihan dengan tetap menggunakan atau mempercayai produk/jasa yang ditawarkan. Hal tersebut juga akan menciptakan citra/reputasi baik terhadap lembaga pelatihan kerja yang bersangkutan karena telah memperoleh kepercayaan dengan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan peserta pelatihan. Citra atau reputasi diperoleh melalui 2 cara, yaitu :⁴⁶

1. Melalui pengalaman peserta pelatihan secara langsung, yang terdiri dari kepuasan fungsional dan kepuasan emosional.
2. Melalui persepsi yang dibentuk oleh lembaga pelatihan kerja bersangkutan dengan melalui berbagai macam bentuk komunikasi, seperti : iklan, promosi, hubungan masyarakat (*public relations*), logo, fasilitas, sikap karyawan dalam melakukan layanan, dan performa pelayanan.

⁴⁶ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. 98.

E. Kerangka Teori

Adapun bagan model konseptual pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model konseptual pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang digunakan untuk merumuskan permasalahan sehingga ditemukan rumusan masalah penelitian berupa kalimat tanya. Hipotesis tidak hanya berperan sebagai jawaban sementara bagi permasalahan penelitian tetapi juga sebagai pedoman bagi peneliti dalam proses kegiatan penelitannya. Hipotesis akan dikatakan baik apabila dapat menggambarkan keadaan atau hubungan antar variabel yang sedang diteliti, mampu memberikan petunjuk bagaimana variabel tersebut dapat diamati dan diukur dalam sebuah penelitian empiris.⁴⁷

⁴⁷ Ridhahani, *Metodologi Penelitian Dasar (Bagi Mahasiswa Dan Peneliti Pemula)*, ed. Ahmad Juhaidi, *Journal of Experimental Psychology: General*, vol. 136 (Banjarmasin: Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari, 2020). 47.

Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini yang terdiri dari dua variabel bebas yaitu kualitas layanan informasi (X_1), kinerja instruktur (X_2), dan satu variabel terikat yaitu kepuasan peserta pelatihan (Y). Maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis I

$H_a : \rho \neq 0$ Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan informasi terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

$H_o : \rho = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan informasi terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

Hipotesis II

$H_a : \rho \neq 0$ Ada pengaruh yang signifikan dari kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

$H_o : \rho = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan dari kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

Hipotesis III

$H_a : \rho \neq 0$ Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

Ho : $\rho = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan aspek pembahasan dan topik penelitian, pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang umumnya masalah yang diteliti tersebut mencakup hal-hal yang lebih luas dan memiliki variasi yang lebih kompleks jika dibandingkan dengan penelitian kualitatif. Penelitian kuantitatif lebih sistematis, terarah, terstruktur dan jelas dari awal sampai akhir serta tidak dipengaruhi oleh kondisi lapangan. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penekanan pada analisis data numerik (angka).⁴⁸

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional, karena penelitian ini dirancang untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen (kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur) terhadap variabel dependen (kepuasan peserta pelatihan). Penelitian korelasi adalah penelitian yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat kuantitatif. Sedangkan menurut Gay dalam Emzir mengemukakan bahwa, tujuan penelitian korelasional adalah untuk menentukan hubungan antar variabel atau menggunakan hubungan tersebut untuk membuat sebuah prediksi.⁴⁹

⁴⁸ Hardani Ahyar et al., *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, ed. AK Husnu Abadi, A.Md. (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020). 237-238.

⁴⁹ Andi Ibrahim, Asrul Haq Alang, dan Madi Dkk, *Metodologi Penelitian* (Makassar: Gunadarma Ilmu, 2018). 77-80.

Dengan demikian, nantinya akan diketahui data yang diperoleh dan telah dianalisis mengenai seberapa besar pengaruh variabel independen (kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur) terhadap variabel dependen (kepuasan peserta pelatihan) yang berupa angka-angka mengingat penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah objek yang digunakan oleh peneliti sebagai tempat untuk melakukan proses penelitian. Penelitian ini berlokasi di Kantor UPT Balai Latihan Kerja Surabaya yang beralamatkan di Jalan Dukuh Menanggal III No.29, Dukuh Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60234. Lokasi ini letaknya sangat strategis karena berada ditengah kota sehingga mempermudah akses untuk menuju lembaga pelatihan kerja tersebut.

Peneliti memilih lokasi penelitian di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya karena peneliti sudah mengamati lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian selama dua bulan yang sekaligus menjadi tempat Praktik Manajemen Pendidikan Islam (PMPI) sebelumnya. Di samping itu, peneliti juga mengenal para staf dan narasumber yang ada sehingga dapat memudahkan dalam proses pengumpulan dan pengambilan data terutama apabila peneliti sewaktu-waktu kekurangan data penelitian akan lebih mudah mendapatkannya. Selama mengikuti program magang, peneliti juga sudah menganalisis fenomena yang dijadikan sebagai objek penelitian saat ini.

C. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel

Variabel penelitian adalah sesuatu yang telah dipelajari dan dianalisis oleh seorang peneliti untuk mendapatkan informasi dapat ditarik kesimpulannya. Selain itu, penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif perlu mendefinisikan mengenai variabel penelitiannya dengan tujuan supaya jelas dan tidak ada keraguan serta dapat menjelaskan secara detail makna variabel secara operasional (dapat diamati dan diukur).

Berdasarkan pemaparan mengenai pengertian variabel penelitian diatas, peneliti menggunakan dua jenis variabel yang dijadikan objek penelitian, yaitu:⁵⁰

a) Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel stimulus/prediktor/antecedent hingga sering disebut sebagai variabel bebas, yaitu variabel yang dapat mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel lain atau munculnya variabel dependen (terikat). Adapun yang menjadi variabel bebas penelitian ini adalah kualitas layanan informasi (X_1) dan kinerja instruktur (X_2).

b) Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel output/kriteria/konsekuensi hingga sering disebut sebagai variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi

⁵⁰ Zarah Puspitaningtyas dan Agung Widhi Kurniawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016). 30.

atau disebabkan oleh variabel independen (bebas). Adapun yang menjadi variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan peserta pelatihan (Y).

2. Definisi Operasional

Judul penelitian skripsi yang sedang peneliti lakukan yakni Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya. Untuk menjelaskan mengenai makna dari judul penelitian diperlukan pemahaman terkait pengertian dari variabel yang diteliti sehingga dapat diamati dan diukur.

a) Kualitas Layanan Informasi (X_1)

Kualitas pelayanan menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong ialah kemampuan instansi/lembaga penyedia jasa untuk mempertahankan pelanggannya.⁵¹ Penilaian mengenai baik buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam menyediakan pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan secara konsisten.⁵²

Kualitas layanan informasi adalah tingkat baik buruknya sebuah layanan informasi yang ditujukan untuk membantu dalam memenuhi kekurangan individu terhadap informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini menggunakan tolak ukur kualitas layanan informasi yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani sebagai berikut:

⁵¹ N Ramya, "Service Quality And Its Dimensions," *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)* 4, no. 2 (2019): 38.

⁵² Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, ed. S.HI Lutfiah, Surabaya, *Media Sahabat Cendekia* (Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia, 2019). 16-17.

- 1) Berwujud (*Tangibles*)
- 2) Keandalan (*Reliability*)
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- 4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)
- 5) Empati (*Empathy*)⁵³

b) Kinerja Instruktur (X₂)

Istilah kinerja tidak bisa dipisahkan dari kerja, karena kinerja adalah hasil dari proses bekerja. Seperti yang dikemukakan Smith, bahwa kinerja adalah “... *output drive from processes, human or otherwise*”, artinya kinerja yakni hasil dari suatu proses.⁵⁴

Kinerja instruktur atau pelatih adalah hasil atau *outcome* dalam menjalankan peran dan tugasnya sebagai seorang pelatih. Terdapat beberapa faktor yang mampu mempengaruhi kecerdasan seorang pelatih baik dari dalam diri (*internal*) atau luar (*eksternal*) pelatih tersebut. Beberapa faktor tersebut harus dikelola secara baik supaya seorang pelatih bisa berkembang sehingga memiliki kinerja yang baik. Indikator kinerja instruktur yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang dikemukakan oleh Handoko sebagai berikut :

- 1) Motivasi
- 2) Kepuasan kerja
- 3) Tingkat stress

⁵³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 63...

⁵⁴ Suwignyo Widagdo, Muhammad Archi Maulyda, and Kholifah R, *Penilaian Kinerja, Budaya Kerja & Kepemimpinan Optimalisasi Peningkatan Kinerja Guru*, ed. Cakti Gunawan Indra, Mandala Press (Jember: Mandala Press, 2020). 42.

- 4) Kondisi pekerjaan
- 5) Sistem kompensasi
- 6) Desain pekerjaan⁵⁵

Sedangkan menurut UU No. 14 Tahun 2005 disebutkan terdapat empat kompetensi yang harus dimiliki oleh guru/pelatih, diantaranya yaitu:

- 1) Kompetensi pedagogik
 - 2) Kompetensi profesional
 - 3) Kompetensi kepribadian
 - 4) Kompetensi sosial⁵⁶
- c) Kepuasan Peserta Pelatihan (Y)

Kepuasan atau *satisfaction* merupakan suatu bentuk situasi yang dibuktikan oleh pelanggan/peserta pelatihan ketika menyadari bahwa kebutuhan dan juga keinginannya tersebut sesuai dengan yang diharapkan serta dapat terpenuhi secara memadai.

Kotler dan Keller¹ mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan dengan kinerja yang telah diharapkan.⁵⁷

Kepuasan peserta pelatihan adalah penilaian dengan memberikan sikap dan respon setelah aktivitas layanan pembelajaran diberikan.⁵⁸

⁵⁵ Akbar, "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan."

⁵⁶ I Nyoman, Meirejeki, dkk "Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Pelaksanaan Pelatihan Bahasa Jepang Di Desa Wisata Mas Ubud, Kabupaten Gianyar," 141.

⁵⁷ Apriyani dan Sunarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)." 3.

Penilaian dilakukan dengan membandingkan kesannya terhadap pelaksanaan pelatihan kerja dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan peserta pelatihan menjadi kunci utama dalam menentukan kualitas layanan informasi di lembaga pelatihan termasuk juga hasil kinerja instruktur selama proses pelatihan berlangsung. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi yakni sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk
- 2) Kualitas pelayanan
- 3) Emosional
- 4) Harga
- 5) Biaya⁵⁹

D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan area generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang menunjukkan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti supaya dipelajari lalu ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya jumlah objek/subjek yang dipelajari melainkan semua sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut.⁶⁰ Dapat dipahami bahwa populasi yaitu keseluruhan objek yang akan diteliti untuk menjadi sasaran dalam

⁵⁸ Embung Megasari, "Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau Terhadap Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Mentimeter," *Jurnal Wacana Kinerja* 25, no. 1 (2022): 4.

⁵⁹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. 91...

⁶⁰ Garaika Darmanah, S.E., *Metodologi Penelitian* (Lampung: CV. Hira Tech, 2019). 48.

penelitiannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah satu periode diadakannya pelatihan (1 tahun) yakni 960 peserta pelatihan mulai dari gelombang 1-15 dengan masing-masing tiap jurusan pelatihan memuat 16 kuota yang pernah menjadi peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya tahun 2022.

Tabel 3.1 Populasi Peserta Pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya Tahun 2022

Gelombang	Jurusan Pelatihan	Jumlah Peserta Pelatihan
I	Practical Office Advance (POA), Junior Administrative Assistant (B. Inggris), Administrasi Perkantoran, Operator Kelistrikan dan Pneumatic PLC	$16 \times 4 = 64$
II	Pengoperasian Mesin CNC, Pemasangan Otomasi Listrik Industri, Pemeliharaan Kendaraan Ringan Sistem Konvensional (R4)	$16 \times 3 = 48$
III	Las SMAW 1G, Operator Otomasi PLC	$16 \times 2 = 32$
IV	Desain Grafis Madya, Teknisi Perawatan AC Residential Level I, Pelayanan Pelanggan (Customer Service), Drafter CAD, Audio Video	$16 \times 5 = 80$
V	Embedded System, Las SMAW 1G, Practical Office Advance (POA), Akuntansi, Pengoperasian Mesin CNC, Operator Kelistrikan dan Pneumatik PLC, Service Sepeda Motor Injeksi (R2)	$16 \times 7 = 112$

VI	Pembuatan Sampel Garmen, Operator Otomasi PLC	16 x 2 = 32
VII	Drafter CAD	16 x 1 = 16
VIII	Multimedia, Teknisi Perawatan AC Residential Level I, Pelayanan Pelanggan (Customer Service), Practical Office Advance (POA), Junior Administrative Assistant (B. Inggris)	16 x 5 = 80
IX	Service Sepeda Motor Injeksi (R2), Las SMAW 3G, Operator Otomasi PLC, Pengoperasian Mesin CNC, Operator Kelistrikan dan Pneumatik PLC, Restaurant Attendant, Gulung Dinamo	16 x 7 = 112
X	Audio Video, Gulung Dinamo, Pemeliharaan Kendaraan Ringan Sistem Konvensional (R4), Digital Marketing	16 x 4 = 64
XI	Practical Office Advance (POA), Pemograman Web, Junior Administrative Assistant (B. Inggris), Pemasangan Otomasi Listrik Industri	16 x 4 = 64
XII	Service Sepeda Motor Injeksi (R2), Pemeliharaan Kendaraan Ringan Sistem Konvensional (R4), Operator Kelistrikan dan Pneumatic PLC, Asisten Teknisi Refigerasi	16 x 4 = 64
XIII	Las SMAW 3G, Pembuatan Program HMI Berbasis PLC, Gulung Dinamo, Penggambaran Model 3D dengan CAD, Pemasangan Jaringan	16 x 6 = 96

	Komputer, Pembuatan Sampel Garmen	
XIV	Junior Administrative Assistant (B. Inggris), Administrasi Perkantoran, Penggambaran Model 3D dengan CAD, Teknisi Embedded System, Pemasangan Otomasi Listrik Industri	16 x 5 = 80
XV	Housekeeping	16 x 1 = 16
Jumlah Total		960

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik pada populasi. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang mewakili. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).⁶¹

Suharsimi Arikunto menyatakan bahwa “Jika hanya untuk ancer-ancer maka apabila subjek (populasi) kurang dari 100 lebih baik digunakan semua sehingga penelitian yang digunakan adalah penelitian populasi. Sedangkan, apabila subjeknya besar maka dapat diambil 10% sampai 15% atau 20% sampai 25% atau lebih”.⁶² Dalam penelitian ini, dikarenakan jumlah populasi lebih dari 100 yaitu 960 peserta pelatihan maka berdasarkan rumus Slovin dengan menggunakan taraf kesalahan 10% diperoleh sampel berjumlah 91

⁶¹ Muhammad Muhyi et al., *Metodologi Penelitian*, Liknin Nugraheni, *Adi Buana University Press* (Surabaya: Adi Buana University Press Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, 2018), www.unipasby.ac.id. 41-42.

⁶² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010). 120.

peserta pelatihan yang ada di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya. Sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dengan keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan sampel atau batas ketelitian yang diinginkan.⁶³

Jika rumus Slovin diterapkan dalam penelitian ini maka diperoleh hasil sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{960}{1+960(10\%)^2}$$

$$n = \frac{960}{1+960(0,01)}$$

$$n = \frac{960}{1+9,6}$$

$$n = \frac{960}{10,6}$$

n = 90,56 dibulatkan menjadi 91

⁶³ Eny Keristiana, dkk. *Statistika: Teori Dan Aplikasi Pada Pendidikan* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019), <https://books.google.co.id/books?id=9iPGDwAAQBAJ&lpg=PA81&hl=id&pg=PA91#v=onepage&q&f=false>. 91.

Peneliti menggunakan 10% sebagai tingkat kesalahan dalam menghitung jumlah sampel. Melalui rumus Slovin diatas, maka diperoleh jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sekitar 91 peserta pelatihan.

3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel atau biasa disebut teknik sampling. Terdapat beberapa teknik yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian. Teknik sampling sendiri terbagi menjadi dua kelompok di antaranya: pengambilan sampel probabilitas (*probability sampling*) dan pengambilan sampel nonprobabilitas (*non-probability sampling*).⁶⁴ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Disproportionate Stratified Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang digunakan apabila populasi mempunyai anggota tidak homogen dan berstrata tetapi kurang proporsional.

E. Jenis dan Sumber Data

Penelitian diperlukan adanya sebuah data sebagai bahan untuk hasil penelitian. Data merupakan sesuatu yang tidak memiliki arti bagi penerima data, sehingga perlu pengelolaan agar data bisa dibaca. Beberapa syarat data tersebut dikatakan baik apabila data itu akurat, relevan dan *up to date*. Salah satu bentuk tahapan terpenting dalam sebuah penelitian yakni pengumpulan data. Data harus dikumpulkan terlebih dahulu dari sumbernya sebelum data dapat digunakan. Maksud dari sumber data yakni sumber darimana peneliti memperoleh data. Jenis dan sumber data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁶⁴ Agung Widhi Kurniawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*. 68.

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian berupa sifat dari fakta dan angka yang bisa digunakan sebagai bahan untuk menyusun sebuah informasi. Terdapat dua jenis data dalam penelitian ini, yaitu:

a) Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Pada penelitian ini digunakan data kuantitatif untuk mengetahui jumlah peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

b) Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka. Dalam penelitian ini data kualitatif digunakan untuk memperoleh informasi mengenai objek penelitian yakni data profil UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah objek dari mana informasi itu diperoleh. Sumber data terbagi kedalam dua kategori, diantaranya yakni:⁶⁵

a) Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh langsung dari sumber data (responden/sampel/informan). Peneliti mewawancarai peserta pelatihan dan melakukan observasi serta mendokumentasikan lingkungan lembaga. Dalam hal ini peneliti juga mengumpulkan data dengan metode kuisioner/angket untuk mendapatkan data primer.

⁶⁵ Eri Barlian, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Sukabina Press (Padang: Sukabina Press, 2016). 42.

b) Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang tidak bersumber langsung dari sumber data atau memperoleh data dari pihak ketiga. Seperti data yang diterbitkan oleh lembaga atau data mengenai teori dan informasi yang tidak secara langsung diperoleh dari sumbernya. Data sekunder berupa buku yang memuat informasi tentang variabel kualitas layanan informasi, kinerja instruktur, dan kepuasan peserta pelatihan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam proses pengumpulan data. Pengumpulan data biasanya dilakukan dengan wawancara, pengamatan, dokumentasi, angket dan lainnya. Teknik pengumpulan data menjadi langkah terpenting dalam proses penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data.⁶⁶ Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang meliputi: kuisisioner/angket, observasi, wawancara dan dokumentasi yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kuesioner/angket

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dimana responden diberikan serangkaian pertanyaan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh peneliti terkait dengan pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT

⁶⁶ Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021), <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>. 188.

Balai Latihan Kerja Surabaya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner tertutup.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi yaitu dengan mengamati kondisi di lapangan. Melalui observasi, peneliti akan belajar mengenai perilaku dan makna dari perilaku itu. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode observasi untuk memperoleh data terkait dengan kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya. Peneliti juga sudah melakukan observasi selama kurang lebih dua bulan dalam praktik magang untuk memperoleh informasi dan mengamati secara langsung tentang bagaimana kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

Tabel 3.2 Pedoman Observasi

No.	Waktu	Peristiwa dan Situasi yang Diamati	Catatan
1.		Observasi keadaan fisik lembaga pelatihan kerja a. Suasana lingkungan lembaga pelatihan kerja b. Ruang layanan informasi c. Fasilitas penunjang pelaksanaan pelatihan kerja	
2.		Pengamatan mengenai pelayanan informasi kepada peserta pelatihan	
3.		Pengamatan mengenai bentuk kinerja instruktur pelatihan	

3. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti dan responden berpartisipasi dengan mengisi pertanyaan dan jawaban untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Adanya wawancara merupakan pertukaran informasi dan gagasan melalui tanya jawab untuk mendapatkan makna topik wawancara sebagai data penting penunjang penelitian. Wawancara dapat terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur karena responden diberikan pertanyaan yang sama dan ketika wawancara pengumpul data membawa instrumen sebagai pedoman untuk melakukan wawancara. Wawancara tersebut dilakukan kepada perwakilan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

Tabel 3.4 Lembar Wawancara

Kualitas Layanan Informasi di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	
No.	Pertanyaan
1.	Seberapa sering anda mengunjungi ruang layanan informasi?
2.	Apa keperluan anda biasanya sehingga pergi ke bagian layanan informasi?
3.	Menurut anda, apakah layanan informasi yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan harapan?
Kinerja Instruktur di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	
4.	Menurut anda, seberapa penting keberadaan instruktur dalam pelatihan?
5.	Apakah instruktur sudah memenuhi tanggung jawabnya dalam memberikan pelatihan?
6.	Bagaimana jika instruktur tidak profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai pelatih?
Kepuasan Peserta Pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	
7.	Apakah sebelumnya sudah ada angket kuisioner yang disebarkan terkait dengan kepuasan peserta pelatihan?
8.	Apakah anda merasa puas terhadap layanan informasi dan kinerja instruktur yang diberikan?

9.	Jika anda merasa tidak puas, apa hal tersebut yang menyebabkan anda merasa tidak puas?
----	--

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan mencari data tentang variabel berupa catatan, buku, surat kabar, notulen dan lain-lain. Hasil penelitian dari observasi hingga wawancara akan dapat dipercaya jika didukung oleh dokumentasi yang valid. Oleh karena itu, mulai dari gambar, catatan ataupun arsip yang berkaitan dengan penelitian dapat dijadikan sebagai data mengenai objek penelitian yang berisi data tentang jumlah peserta pelatihan, data kepuasan terhadap layanan informasi dan lainnya.

Tabel 3.4 Pedoman Dokumentasi

No.	Dokumen yang Dibutuhkan	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1.	Data Profil Lembaga Pelatihan Kerja a. Sejarah berdirinya lembaga b. Visi, misi dan tujuan lembaga c. Foto atau video kegiatan lembaga			
2.	Data Administrasi Pendaftaran Pelatihan Kerja a. Data pendaftar awal b. Data peserta pelatihan c. Data output peserta pelatihan yang lulus			
3.	Sarana dan Prasarana Lembaga Pelatihan Kerja a. Fasilitas penunjang pelaksanaan pelatihan kerja			

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang menjadi fokus peneliti atau secara spesifiknya disebut variabel.⁶⁷ Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner atau angket.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono, skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi mengenai fenomena sosial.⁶⁸ Skala Likert terdiri dari dua jenis, yaitu checklist dan pilihan ganda. Kategori jawaban yang digunakan pada skala likert terdiri dari 1-5 skor, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.5 Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Skor Pertanyaan
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

⁶⁷ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian* (Depok: Rajawali Pers, 2017). 30.

⁶⁸ Engkus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi," *Jurnal Governansi* 5, no. 2 (n.d.): 104.

Tabel 3.6 *Blueprint* Kualitas Layanan Informasi (X₁)

No.	Variabel	Aspek	Indikator	Butir Soal	Jumlah
1.	Kualitas Layanan Informasi	<i>Tangible</i> (berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan informasi yang bersih dan rapi - Fasilitas yang memudahkan peserta pelatihan - Penggunaan peralatan teknologi dalam pelayanan informasi 	1,2,3	3
		<i>Reliability</i> (keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur layanan yang mudah dipahami - Kesigapan dalam memberikan layanan - Tidak melakukan kesalahan 	4,5,6	3
		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan yang cepat dan tepat - Kecepatan dalam merespon kebutuhan peserta pelatihan - Informasi yang disampaikan jelas 	7,8,9	3
		<i>Assurance</i> (jaminan & kepastian)	<ul style="list-style-type: none"> - Kejujuran dalam memberikan pelayanan - Jaminan untuk bersikap sopan - Jaminan supaya tepat waktu 	10,11,12	3
		<i>Empathy</i> (empati))	<ul style="list-style-type: none"> - Bersikap ramah dalam 	13,14,15	3

			memberikan pelayanan - Bahasa yang digunakan mudah dimengerti - Merespon keluhan peserta pelatihan dengan baik		
Total					15

Tabel 3.7 *Blueprint* Kinerja Instruktur (X₂)

No.	Variabel	Aspek	Indikator	Butir Soal	Jumlah
1.	Kinerja Instruktur	Kompetensi Pedagogik	- Kejelasan dalam penyampaian materi	16	1
		Kompetensi Profesional	- Kemampuan menjelaskan pokok bahasan secara tepat - Kemampuan memberi contoh yang relevan	17,18	2
		Kompetensi Kepribadian	- Kewibawaan sebagai pribadi instruktur - Menjadi contoh dalam bersikap dan berpriaku	19,20	2
		Kompetensi Sosial	- Mengenal dengan baik semua peserta pelatihan	21	1
Total					6

Tabel 3.8 Blueprint Kepuasan Peserta Pelatihan (Y)

No.	Variabel	Aspek	Indikator	Butir Soal	Jumlah
1.	Kepuasan Peserta Pelatihan	Kualitas produk	- Kualitas lembaga pelatihan kerja - Tenaga instruktur yang berkualitas	22,23	2
		Kualitas pelayanan	- Pelayanan diberikan sudah baik - Instruktur melatih dengan baik	24,25	2
		Emosional	- Perasaan puas terhadap pelayanan - Kegiatan PBB untuk membangun mental dan disiplin	26,27	2
		Harga	- Fasilitas yang diterima banyak	28	1
		Biaya	- Tidak dipungut biaya pendaftaran (gratis)	29	1
Total					8

H. Validitas dan Reliabilitas

Beberapa data yang sudah diperoleh dan terkumpul, sebelum dilakukan analisis perlu dilakukan pengolahan data. Adapun proses dalam pengolahan data, yakni sebagai berikut:

1. *Editing* atau penyuntingan, ialah melakukan pemeriksaan terhadap seluruh daftar pertanyaan yang dikembangkan oleh responden.

2. *Koding* atau pengkodean, ialah memberikan simbol/tanda berupa angket pada jawaban yang diterima dari responden.
3. *Tabulating* atau tabulasi, ialah dengan menyusun dan menghitung data yang diperoleh dari hasil pengkodean untuk disajikan kedalam bentuk tabel.

Setelah pengolahan data dilakukan, kemudian dilanjutkan dengan analisa data guna membuktikan ada atau tidaknya pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan yang sesuai dengan jenis data pada variabel tersebut. Peneliti menggunakan teknik analisis data, diantaranya meliputi:

1. Uji Validitas

Uji validitas mempunyai tujuan untuk mengukur tingkat kevalidan data yang diperoleh dari responden. Dalam konteks penelitian kuantitatif, validitas instrumen oleh para pakar metode penelitian sebagai *the degree to which it measures what it is supposed to measure* (Sugiyono). Dapat dikatakan bahwa validitas suatu penelitian mempunyai keterkaitan dengan sejauh mana seorang peneliti dalam mengukur apa yang harus diukur.

Alat ukur yang paling umum digunakan ialah kuisioner atau tes. Alat ukur kuisioner yang digunakan harus disusun secara tepat agar dapat dijadikan instrumen yang mampu menemukan, mendeskripsikan dan membandingkan berbagai informasi, topik serta variabel penelitian.

Adapun uji validitas yang dilakukan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Pearson atau yang biasa dikenal dengan korelasi product moment, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Dengan keterangan :

r_{xy} : koefisiensi korelasi (F_{hitung})

n : jumlah responden

$\sum xy$: penjumlahan hasil perkalian antara skor x dan skor y

$\sum x$: jumlah seluruh skor x

$\sum y$: jumlah seluruh skor y

$\sum x^2$: jumlah seluruh skor x^2

$\sum y^2$: jumlah seluruh skor y^2

$(\sum x)^2$: jumlah seluruh skor $(\sum x)^2$

$(\sum y)^2$: jumlah seluruh skor $(\sum y)^2$

Berikut adalah kriteria pengujiannya :

a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir valid.

b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir tidak valid.

Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan yaitu spss (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25. Teknik pengujian menggunakan korelasi bivariate pearson (Product Momen Pearson) dengan taraf signifikan 5% atau 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Tujuan utama pengujian reliabilitas instrumen penelitian adalah untuk mengukur konsistensi alat ukur yang digunakan oleh peneliti kuantitatif. Dalam artian, pada instrumen penelitian jika dalam waktu yang berbeda tetap menyediakan hasil pengukuran yang konsisten. Adapun tes konsistensi internal yang paling tepat digunakan yaitu *Alpha's Cronbach*. Beberapa pakar juga menjelaskan bahwa semakin banyak pertanyaan butir skala pengukuran yang dipakai maka akan semakin tinggi nilai reliabilitasnya.⁶⁹ Berikut rumus Alfa Cronbach, yaitu :

$$r_{ac} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dengan keterangan :

r_{ac} : koefisien reliabilitas alpha cronbach

k : banyak butir atau item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: jumlah/total varians perbutir atau item pertanyaan

σ_t^2 : jumlah atau total varians

Dalam penelitian ini, variabel akan dikatakan reliabel atau layak apabila memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 semakin nilai alphanya mendekati 1 maka nilai reliabilitas semakin terpercaya.

⁶⁹ Dyah Budiastuti dan Agustinus Bandur, "Validitas Dan Reliabilitas Penelitian" (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 146–211, www.mitrawacanamedia.com.

I. Analisis Data

Analisis data menjadi proses akhir dalam kegiatan penelitian yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan, membuktikan hipotesis serta menjelaskan fenomena yang melatarbelakangi penelitian. Adapun kegiatan yang terdapat dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, memeriksa kelengkapan dan kejelasan pengisian instrumen pengumpulan data, mengklasifikasikan data dengan memberikan simbol berupa angka pada tiap variabelnya, serta melakukan tabulasi data berdasarkan variabel.

Untuk lebih memahamkan tahapan analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan :

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan yang harus dilakukan pada analisis regresi linier berganda agar hasil yang diperoleh dari analisis menunjukkan hubungan yang valid.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak.⁷⁰ Penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* untuk menguji normalitas. Uji ini memiliki probabilitas 0,05 atau 5% yang diartikan bahwa :

- 1) Jika nilai signifikansi atau probabilitas $< 0,05$ maka data dianggap berdistribusi tidak normal.

⁷⁰ Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016). 13.

2) Jika nilai signifikansi atau probabilitas $> 0,05$ maka data dianggap berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji model regresi apakah antara variabel bebas (independen) memiliki hubungan, apabila variabel bebas saling berkorelasi (berhubungan) maka variabel tersebut dinyatakan tidak baik atau terjadi multikolinearitas.⁷¹ Sebaliknya, apabila terbebas dari multikolinearitas maka model regresi linier dinyatakan baik. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinieritas, yaitu:

1) Melihat nilai tolerance

- a. Jika nilai tolerance $> 0,10$ maka data variabel bebas (independen) tidak terjadi multikolinieritas.
- b. Jika nilai tolerance $< 0,10$ atau $= 0,10$ maka data variabel bebas (independen) terjadi multikolinieritas.

2) Melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor)

- a. Jika nilai VIF $< 10,00$ maka tidak terjadi multikolinieritas.
- b. Jika nilai VIF $> 10,00$ atau $= 10,00$ maka terjadi multikolinieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Tetapi

⁷¹ Muh. Dahlan Thalib, *Membangun Motivasi Belajar Dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional & Spiritual* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019). 39.

sebaliknya, jika berbeda (tidak tetap) disebut heteroskedastisitas. Atau, apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ dapat disimpulkan bahwa variabel bebas pada data penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas.⁷²

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan yang kuat antara variabel terikat (Y) yaitu kepuasan peserta pelatihan dan variabel bebas (X_1) dan (X_2) yaitu kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur, maka dalam penelitian ini menggunakan rumus regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dengan keterangan :

Y : variabel terikat (kepuasan peserta pelatihan)

a : konstanta

b : koefisien arah regresi

X_1 : kualitas layanan informasi

X_2 : kinerja instruktur

E : error (variabel lain tidak dijelaskan)

⁷² Thalib, *Membangun Motivasi Belajar Dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional & Spiritual*. 40.

3. Uji Hipotesis

a) Uji Parsial (t)

Uji parsial ialah uji statistik secara individual untuk mengetahui pengaruh pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan uji t. Analisis secara parsial digunakan untuk menentukan variabel bebas yang memiliki variabel hubungan paling dominan terhadap variabel terikat sehingga digunakan uji t (uji parsial). Adapun rumus uji t (uji parsial) yang digunakan yaitu:

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dengan keterangan :

r : koefisien

n : jumlah responden

t : uji hipotesis

Langkah-langkah yang digunakan untuk uji t (uji parsial) yakni sebagai berikut :

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel X dan Y.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh antara variabel X dan Y.
- 3) Cara singkat dan cepat untuk mengetahui signifikan uji t adalah apabila jumlah *degree of freedom* adalah 20 atau lebih dan derajat kepercayaan sebesar 5% maka H_0 yang menyatakan $b_1 = 0$ dapat

ditolak jika nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolute). Dengan kata lain, H_a diterima yang menyatakan bahwa satu variabel bebas secara individual mempengaruhi variabel terikat.

b) Uji Varian (F)

Analisis secara simultan ini digunakan untuk menentukan variabel bebas yang memiliki pengaruh secara bersama-sama yang signifikan terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikan tidaknya suatu korelasi berganda maka digunakan rumus uji F sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dengan keterangan :

F : F_{hitung} akan dibandingkan dengan F_{tabel}

R^2 : koefisiensi korelasi berganda yang telah ditemukan

k : jumlah variabel bebas

n : banyaknya sampel

Terdapat langkah-langkah yang digunakan untuk uji F, meliputi:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y.
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y.

c) Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisiensi determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (kualitas layanan informasi dan kinerja

instruktur) dalam model regresi dapat menjelaskan variabel dependennya (kepuasan peserta pelatihan). Nilai koefisien determinasi ditunjukkan dalam bentuk SPSS pada model *summary*. Jika nilai R^2 nya kecil maka dapat diketahui bahwa kemampuan variabel bebas terhadap variabel terikat terbatas. Berikut rumus dari koefisiensi determinasi yaitu :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Dengan keterangan :

Kd : koefisiensi determinasi

R^2 : koefisiensi korelasi berganda

100% : presentase kontribusi

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Surabaya atau yang lebih dikenal dengan BLK Surabaya dibangun pada tahun 1979 dengan mendapatkan dana bantuan dari Bank Dunia (*World Bank*) dan diresmikan oleh Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia yakni Dr. Harun Zein pada 19 Maret 1980 yang pada saat itu masih dengan nama Pusat Latihan Kerja (PLK) Surabaya. Berlokasi di Jalan Dukuh Menanggal III/29 Surabaya dengan luas area 48.470 m³.

Di tahun 1990, nama Pusat Latihan Kerja (PLK) Surabaya diubah menjadi Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Surabaya. Saat dimulainya Otonomi Daerah, pada tahun 2000 nama Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) diubah menjadi Balai Latihan Kerja Instruktur dan Pengembangan (BLKIP) Surabaya.

Selanjutnya, berdasarkan pada Peraturan Gubernur No. 122 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, maka Balai Latihan Kerja Instruktur dan Pengembangan (BLKIP) Surabaya diubah menjadi Unit Pelaksana Teknis Pelatihan Kerja Surabaya. Sebagai salah satu UPT Balai Latihan Kerja yang berada dibawah naungan Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur maka UPT Balai Latihan

Kerja Surabaya melaksanakan tugas dan fungsi meliputi pelatihan, sertifikasi dan penempatan.⁷³

2. Profil UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

- a. Nama Lembaga : UPT Balai Latihan Kerja Surabaya
- b. Status Lembaga : Beroperasi
- c. Nama Pimpinan Lembaga : Sunarya, S.E. M.M
- d. Alamat Lembaga : Jl. Dukuh Menanggal III/29 Surabaya
Kelurahan Menanggal, Kecamatan
Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur
60234
- e. Nomor Telepon : 031 – 8290071
- f. Email : uptpelatihankerjasurabaya@yahoo.co.id
- g. Website : <http://surabaya.disnakertrans.jatimprov.go.id>

3. Visi dan Misi UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

- a. Visi UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

“Mewujudkan UPT Pelatihan Kerja Surabaya sebagai Lembaga Pelatihan bertaraf Internasional yang Unggul dan Profesional”.

⁷³ “Dokumentasi Dari Website Sintala Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia,” <https://sintala.kemnaker.go.id/>.

b. Misi UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

- 1) Menyelenggarakan Pelatihan Tenaga Kerja dan Pencari Kerja
- 2) Menyelenggarakan Pengembangan Sumber Daya Pelatihan
- 3) Menyelenggarakan Pelayanan Jasa Produksi dan Konsultasi
- 4) Melaksanakan Pelayanan Prima pada Masyarakat
- 5) Melaksanakan Uji Kompetensi (UJK) dan Sertifikasi.⁷⁴

4. Tugas

a. Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas yakni:

- 1) Melaksanakan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum
- 2) Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- 3) Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan
- 4) Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan dan peralatan kantor
- 5) Melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat
- 6) Melaksanakan pengelolaan urusan rumah tangga
- 7) Melaksanakan penyusunan program, anggaran dan perundang-undangan

⁷⁴ *Buku Profil UPT Balai Latihan Kerja Surabaya, 2022.*

- 8) Melaksanakan pengelolaan kearsipan UPT
- 9) Melaksanakan monitoring dan evaluasi organisasi dan tatalaksana
- 10) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.

b. Seksi Pelatihan dan Sertifikasi, mempunyai tugas yakni:

- 1) Menyusun perencanaan kegiatan Seksi Pelatihan dan Sertifikasi
- 2) Melaksanakan program pelatihan dan uji keterampilan/sertifikasi kompetensi
- 3) Menyusun kebutuhan perangkat keras dan lunak untuk program pelatihan
- 4) Menyiapkan bahan pembelajaran, alat bantu pelatihan dan tenaga pengajar/instruktur pelatihan
- 5) Melaksanakan administrasi pelatihan, yang berhubungan dengan persiapan penyelenggaraan pelatihan serta uji keterampilan/sertifikasi kompetensi
- 6) Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.

c. Seksi Pengembangan dan Pemasaran, mempunyai tugas yakni:

- 1) Menyusun perencanaan kegiatan Seksi Pengembangan dan Pemasaran

- 2) Menyiapkan bahan pengembangan program, sistem, metode, kurikulum dan kebutuhan sarana dan prasarana sebagai penunjang pengembangan program kegiatan pelatihan dan uji keterampilan/kompetensi pelatihan
- 3) Menyiapkan bahan rencana kebutuhan dan kualifikasi tenaga pengajar/instruktur pelatihan dalam rangka pengembangan program pelatihan
- 4) Menyiapkan bahan kerjasama dengan instansi terkait, perusahaan dan mempromosikan program pelatihan, hasil produksi, jasa dan lulusan peserta pelatihan dalam rangka penempatan
- 5) Menyiapkan bahan/data penempatan lulusan peserta pelatihan
- 6) Melaksanakan pemasaran program pelatihan dan lulusan peserta pelatihan serta promosi hasil produksi
- 7) Melaksanakan pelayanan dan penyebarluasan informasi bidang pelatihan
- 8) Melaksanakan layanan informasi dan konsultasi pelatihan serta layanan konsultasi uji keterampilan/kompetensi pelatihan
- 9) Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan

10) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.⁷⁵

5. Struktur Organisasi

UPT Balai Latihan Kerja Surabaya memiliki satu kepala UPT dan satu kepala sub bagian unit serta dua kepala seksi.⁷⁶ Berikut merupakan struktur organisasinya :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

6. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya terdiri dari ruang pimpinan, ruang administrasi umum sebagai sub bagian tata usaha, ruang tata usaha, ruang kepala seksi, ruang teori/kelas, ruang rapat, aula,

⁷⁵ “Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tmur.” 5-7.

⁷⁶ *Dokumentasi UPT Balai Latihan Kerja Surabaya, 2022.*

masjid, kantin, toilet, tempat parkir, ruang penjaga.⁷⁷ Berikut merupakan rincian dari sarana dan prasarananya:

Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

No	Jenis Sarana Prasarana	Jumlah
1	Ruang pimpinan	1
2	Ruang administrasi umum	1
3	Ruang tata usaha	1
4	Ruang kepala seksi	2
5	Ruang teori/kelas	10
6	Ruang praktek/workshop	15
7	Aula	2
8	Ruang rapat	1
9	Lapangan	1
10	Masjid	1
11	Mushola	2
12	Kantin	2
13	Toilet	12
14	Gudang	4
15	Ruang Penjaga	3
16	Asrama	1
17	Tempat Parkir	4

B. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian

1. Persiapan Awal

Dalam tahap persiapan awal, peneliti mengajukan surat izin penelitian ke UPT Balai Latihan Kerja Surabaya pada tanggal 16 Februari 2023. Sebelumnya peneliti sudah melakukan penelitian berdasarkan pengamatan di lapangan pada saat melaksanakan program Praktik Manajemen Pendidikan Islam (PMPI) di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya, sehingga pra observasi dilakukan oleh peneliti pada saat PMPI berlangsung. Dan peneliti menyebarkan uji coba kuesioner dengan 45 responden pada tanggal 23

⁷⁷ Dokumentasi UPT Balai Latihan Kerja Surabaya. 2022.

Februari 2023. Sebelum penelitian dimulai, peneliti terlebih dahulu mengumpulkan teori dari beberapa literatur yang ada. Hal ini dilakukan oleh peneliti agar mendapatkan teori yang tepat untuk dijadikan sebagai acuan dalam penyesuaian kuesioner. Kuesioner atau angket ini disusun berdasarkan indikator dan skala pengukuran.

2. Penyusunan Skala

Penelitian kuantitatif menggunakan alat ukur yakni skala. Skala tersebut dilakukan oleh peneliti dalam bentuk kuesioner atau angket. Sebelum menyusun kuesioner, peneliti terlebih dahulu menetapkan format stimulus yang hendak digunakan dalam kuesioner yang dijelaskan dalam bentuk *blueprint*. Skala ini disusun untuk mengukur sebuah indikator. Adapun beberapa indikator peneliti dapatkan dari rumusan mengenai aspek maupun dimensi berdasarkan pada teori yang digunakan oleh peneliti. Kuesioner dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian yaitu pada bagian pertama mengenai kualitas layanan informasi, bagian kedua mengenai kinerja instruktur, dan bagian ketiga mengenai kepuasan peserta pelatihan.

3. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya dengan jumlah responden sebanyak 90 peserta pelatihan dari beberapa gelombang dengan berbagai jenis jurusan pelatihan. Dalam penyebaran angket dilakukan

dengan melalui online karena mengingat jadwal pelatihan tiap gelombangnya yang berbeda-beda.

Tabel 4.2 Pelaksanaan Penelitian

Tanggal	Pelaksanaan
2 Februari 2023	Penyusunan kuesioner atau angket penelitian
23 Februari 2023	Uji coba kuesioner penelitian
1 Maret 2023	Persetujuan surat penelitian dan penyerahan angket online kepada peserta pelatihan
6 Maret 2023	Pelaksanaan penelitian

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Seperti halnya yang telah dipaparkan pada bagian BAB III bahwa uji validitas dilakukan untuk menguji apakah instrument yang digunakan oleh peneliti menyatakan valid atau tidak. Dalam hal ini peneliti menggunakan bantuan dari Aplikasi SPSS 25 untuk melakukan uji validitas ini dengan menggunakan analisis *Bivariate Pearson* (Product Momen Pearson) dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05.

Berikut adalah kriteria dari uji validitas:

a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan dinyatakan valid. Namun sebaliknya, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Peneliti pada uji validitas ini menggunakan sampel sebanyak 91, dengan jumlah N tersebut maka diketahui bahwa $r_{tabel} = 0,206$.

Berikut adalah hasil uji validitas :

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

Varibel	Butir Instrumen	R Hitung	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kualitas Layanan Informasi (X ₁)	X1.1	0,394	0,000	Valid
	X1.2	0,365	0,000	Valid
	X1.3	0,424	0,000	Valid
	X1.4	0,314	0,002	Valid
	X1.5	0,416	0,000	Valid
	X1.6	0,334	0,001	Valid
	X1.7	0,346	0,001	Valid
	X1.8	0,494	0,000	Valid
	X1.9	0,348	0,001	Valid
	X1.10	0,532	0,000	Valid
	X1.11	0,158	0,133	Tidak Valid
	X1.12	0,349	0,001	Valid
	X1.13	0,389	0,000	Valid
	X1.14	0,355	0,001	Valid
	X1.15	0,445	0,000	Valid
Kinerja Instruktur (X ₂)	X2.1	0,679	0,000	Valid
	X2.2	0,627	0,000	Valid
	X2.3	0,586	0,000	Valid
	X2.4	0,553	0,000	Valid
	X2.5	0,522	0,000	Valid
	X2.6	0,520	0,000	Valid
Kepuasan Peserta Pelatihan (Y)	Y1	0,567	0,000	Valid
	Y2	0,609	0,000	Valid
	Y3	0,632	0,000	Valid
	Y4	0,525	0,000	Valid
	Y5	0,510	0,000	Valid
	Y6	0,325	0,002	Valid
	Y7	0,419	0,000	Valid
	Y8	0,593	0,000	Valid

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil analisis uji validitas dari variabel kualitas layanan informasi (X₁) yang menyatakan bahwa 14 butir soal valid dan 1 butir soal tidak valid. Pada variabel kinerja instruktur (X₂) terdapat 6 butir soal seluruhnya dinyatakan valid. Sedangkan pada variabel kepuasan peserta pelatihan (Y) terdapat 8 butir soal yang keseluruhannya dinyatakan valid. Pada item yang tidak valid akan dibuang atau di *drop*. Sehingga pada keseluruhan item kuesioner pada semua variabel berjumlah

menjadi 28 butir soal.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dari sebuah alat ukur yang akan digunakan. Peneliti menggunakan bantuan Aplikasi SPSS 25 untuk menghitung reliabilitas dengan metode Alpha. Variabel akan dikatakan reliabel atau layak apabila nilai *alpha cronbach* $> 0,60$.

Berikut merupakan hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Item	Cronbach's Alpha	Jumlah Pernyataan	Keterangan
X1	0,600	14	Reliabel
X2	0,604	6	Reliabel
Y	0,617	8	Reliabel

Berdasarkan hasil tabel diatas, diperoleh hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel dapat dikatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha lebih dari batas minimum yang ditetapkan.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

D. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

**Tabel 4.5 Hasil Analisis Uji Normalitas SPSS Versi 25
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.05351159
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.052
	Negative	-.110
Test Statistic		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.009 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.207
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai dari *exact sig. 2 tailed* yakni sebesar 0,207. Hal tersebut menyatakan nilai signifikansi lebih besar dari alpha 0,05. Dengan demikian maka dapat diputuskan bahwa nilai residual memiliki distribusi normal dan dengan hasil ini dapat dilanjutkan untuk tahapan berikutnya.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.6 Hasil Analisis Uji Multikolinieritas SPSS Versi 25

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	8.041	3.975		2.023	.046		
	Kualitas Layanan Informasi	.271	.069	.368	3.928	.000	.832	1.201
	Kinerja Instruktur	.382	.104	.345	3.682	.000	.832	1.201

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Pelatihan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

1. Output nilai tolerance dari kualitas layanan (X_1) dan kinerja instruktur (X_2) adalah sebesar 0,832 artinya $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.
2. Output nilai VIF dari kualitas layanan (X_1) dan kinerja instruktur (X_2) adalah sebesar 1,201 artinya $< 10,00$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa seluruh variabel yang telah di uji dengan Uji Multikolinieritas baik X_1 dan X_2 tidak terjadi multikolinieritas. Dan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang baik karena tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4.7 Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas SPSS Versi 25
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.899	2.574		2.292	.024
	Kualitas Layanan Informasi	-.045	.045	-.116	-1.011	.315
	Kinerja Instruktur	-.064	.067	-.109	-.948	.345

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai sigifikansi variabel kualitas layanan sebesar 0,315 artinya $> 0,05$ dan variabel kinerja instruktur sebesar 0,345 artinya $< 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X_1) dan kinerja instruktur (X_2) tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda SPSS Versi 25
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.041	3.975		2.023	.046
	Kualitas Layanan Informasi	.271	.069	.368	3.928	.000
	Kinerja Instruktur	.382	.104	.345	3.682	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Pelatihan

Diketahui variabel dependen pada regresi ini adalah kepuasan peserta pelatihan (Y) sedangkan variabel independennya adalah kualitas layanan informasi (X_1) dan kinerja instruktur (X_2). Berdasarkan tabel diatas maka diketahui persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$
$$= 8,041 + 0,271 X_1 + 0,382 X_2 + e$$

Maka dapat diinterpretasikan bahwa persamaan regresi tersebut memiliki makna sebagai berikut :

- a. Nilai a sebesar 8,041 merupakan konstanta atau keadaan saat variabeli kepuasan peserta pelatihan belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kualitas layanan (X_1) dan kinerja instruktur (X_2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan peserta pelatihan tidak mengalami perubahan.
- b. b_1 (nilai koefisiensi regresi X_1) sebesar 0,271 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan informasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan peserta pelatihan. Dalam artian, setiap kenaikan satuan variabel kualitas layanan informasi maka akan mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan sebesar 0,271. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- c. b_2 (nilai koefisiensi regresi X_2) sebesar 0,382 menunjukkan bahwa variabel kinerja instruktur mempunyai pengaruh yang positif

terhadap kepuasan peserta pelatihan. Dalam artian, setiap kenaikan satuan variabel kinerja instruktur maka akan mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan sebesar 0,382. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (t) SPSS Versi 25
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.041	3.975		2.023	.046
	Kualitas Layanan Informasi	.271	.069	.368	3.928	.000
	Kinerja Instruktur	.382	.104	.345	3.682	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Pelatihan

Dari hasil pengujian hipotesis I menggunakan uji t (Parsial) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,928 dengan signifikansi 0,000 sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 91$ sebesar 1,662. Diperoleh $t_{hitung} (3,928) > t_{tabel} (1,662)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < \alpha (0,05)$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka kualitas layanan informasi (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

Dari hasil pengujian hipotesis II menggunakan uji t (Parsial) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,682 dengan signifikansi 0,000 sedangkan

nilai t_{tabel} untuk $n = 91$ sebesar 1,662. Diperoleh t_{hitung} (3,682) > t_{tabel} (1,662) dan nilai signifikansi (0,000) < α (0,05) yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka kinerja instruktur (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

b. Uji Varian (F)

Tabel 4.10 Hasil Uji Varian (F) SPSS Versi 25 ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	211.511	2	105.756	24.522	.000 ^b
	Residual	379.522	88	4.313		
	Total	591.033	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Pelatihan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Instruktur, Kualitas Layanan Informasi

Berdasarkan pada hasil perhitungan Uji F melalui program SPSS 25 yang terdapat pada kolom F diatas yang diperoleh adalah sebesar 24,522 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F_{tabel} untuk $n = 91$ sebesar 3,10. Diperoleh F_{hitung} (24,522) > f_{tabel} (3,10) dan nilai signifikansi (0,000) < (0,05) yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas layanan informasi (X_1) dan kinerja instruktur (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya, artinya semakin baik kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur maka kepuasan peserta pelatihan akan semakin meningkat.

c. Koefisien Determinasi

Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi SPSS Versi 25

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.358	.343	2.077

a. Predictors: (Constant), Kinerja Instruktur, Kualitas Layanan Informasi

Berdasarkan pada tabel diatas, diketahui nilai R square sebesar 0,358. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel kualitas layanan informasi (X_1) dan kinerja instruktur (X_2) terhadap variabel kepuasan peserta pelatihan (Y) adalah sebesar 35,8% dengan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

E. Pembahasan

Dalam hal ini pembahasan mengenai analisis yang akan dipaparkan oleh peneliti yakni sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Layanan Informasi terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

Kualitas menjadi tolak ukur bagi pihak penyedia layanan untuk terus berinovasi sampai kapanpun supaya konsumen merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan. Suatu usaha yang bergerak di bidang layanan (service) harus mampu untuk mengetahui kebutuhan seorang konsumen sebagai pihak pengguna produk yang akan dihasilkan, sehingga nantinya keberlangsungan dari usaha tersebut akan terus berkembang dan meningkat. Kualitas menjadi kunci bagi pihak penyedia jasa layanan untuk bertahan di

era persaingan yang semakin kompetitif dalam dunia jasa layanan. Menurut Parasuraman, kualitas layanan atau *service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.⁷⁸ Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, untuk mengukur kualitas layanan perlu memperhatikan lima aspek yaitu: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*).⁷⁹

Menurut McLeod dalam Azhar Susanto, mengemukakan bahwa “suatu informasi yang berkualitas hendaknya memiliki karakteristik seperti kesesuaian, ketersediaan, relevan serta lengkap”.⁸⁰ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan informasi adalah tingkat keunggulan mengenai pemenuhan layanan informasi yang dilakukan oleh lembaga dalam memenuhi harapan para pelanggannya.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan informasi di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya terdapat beberapa indikator yang digunakan, diantaranya yakni: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*) menurut Lupiyoadi dan Hamdani.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan secara parsial (uji t) menyatakan bahwa kualitas layanan informasi (X_1) berpengaruh positif dan

⁷⁸ Wiwik Sulistiyowati, ST., *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. 24-25.

⁷⁹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 64.

⁸⁰ Athiyah, “Pengukuran Indeks Kepuasan Peserta Diklat TOT Widyaiswara Di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan Dan Keagamaan Tahun 2018.” 328.

signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya yang dibuktikan dengan hasil t_{hitung} sebesar $(3,928) > t_{tabel}$ $(1,662)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jadi dapat disimpulkan setelah mengadakan penelitian dengan menyebarkan angket kepada 91 responden, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan informasi yang ada di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya tergolong baik serta sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani mengenai 5 indikator kualitas layanan yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*).

2. Pengaruh Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

Kinerja merupakan suatu hal yang bersifat individual. Dalam artian, tiap-tiap pegawai memiliki potensi kemampuan yang berbeda dalam melaksanakan tugasnya. Adapun yang menjadi salah satu penentu kemajuan kinerja organisasi yakni kecakapan dalam mengelola kinerja pegawainya. Pengelolaan kinerja juga tidak hanya sebatas untuk mengevaluasi kinerja pegawai akan tetapi sebagai strategi untuk menilai serta memotivasi peningkatan produktivitas kerja. Menurut Byars dalam Veithzal, mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan juga persepsi terhadap tugas.⁸¹ Menurut UU No. 14 Tahun

⁸¹ Huseno, *Kinerja Pegawai (Tinjauan Dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja)*. 85-86

2005 menyebutkan untuk mengetahui tingkat kesesuaian kinerja instruktur perlu didasarkan pada 4 indikator kompetensi penilaian, diantaranya: kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial.

Menurut Gibson et al. kinerja adalah tingkat keberhasilan yang dicapai saat tugas dan keterampilan dikerjakan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kinerja dapat dikatakan baik sampai sukses/berhasil jika tujuan yang dicapai tersebut sesuai keinginan.⁸² Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja instruktur adalah hasil atau *outcome* dalam menjalankan peran dan juga tugasnya sebagai seorang instruktur.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja instruktur di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya terdapat beberapa indikator kompetensi penilaian yaitu: kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial menurut UU No. 14 Tahun 2005.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan secara parsial (uji t) menyatakan bahwa kinerja instruktur (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya yang dibuktikan dengan hasil t_{hitung} sebesar $(3,682) > t_{tabel}$ $(1,662)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jadi dapat disimpulkan setelah mengadakan penelitian dengan menyebarkan angket kepada 91 responden, dapat dikatakan bahwa kinerja

⁸² Silaen, Ruth, dkk. *Kinerja Karyawan*. 38.

instruktur yang ada di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya tergolong baik dan sesuai dengan teori mengenai 4 indikator kompetensi penilaian yakni kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya

Kualitas layanan ialah sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari seorang konsumen yang diikuti dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta harapan konsumen secara seimbang. Terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Didalam kualitas layanan sendiri terbagi menjadi tiga jenis, diantaranya yakni: kualitas layanan yang memuaskan terhadap konsumen (apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen), kualitas layanan yang buruk (apabila layanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan kualitas layanan yang diharapkan konsumen), dan kualitas layanan yang ideal (apabila kualitas layanan yang diterima oleh konsumen lebih tinggi dibandingkan dengan yang diharapkan).⁸³ Sedangkan kinerja instruktur merupakan hasil dari proses bekerja yang dilakukan oleh instruktur dalam menjaankan peran dan tugasnya. Pada dasarnya tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk mengukur tanggungjawab

⁸³ Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. 25.

dari seorang instruktur dan sebagai bentuk dasar untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh instruktur.⁸⁴

UPT Balai Latihan Kerja Surabaya adalah salah satu penyelenggara program pelatihan yang menghasilkan para pekerja yang kompeten dan berpengalaman. Guna membantu dalam mengoptimalkan persaingan yang terjadi antar tenaga kerja di Indonesia, UPT Balai Latihan Kerja Surabaya yang berada dibawah naungan pemerintah menyediakan berbagai macam daftar kejuruan untuk membantu peserta pelatihan menjadi lulusan pelatihan yang siap menghadapi sulitnya dunia kerja saat ini. Selain itu, UPT Balai Latihan Kerja Surabaya juga memiliki banyak mitra kerja atau *partnership* yang bekerjasama dalam menyalurkan tenaga kerja kompeten dan berpengalaman.⁸⁵

Untuk menghasilkan output lulusan pelatihan yang mampu bersaing dalam dunia kerja dengan pengalaman yang baik, tentunya tidak terlepas dari kualitas layanan informasi yang diberikan oleh lembaga dan juga kinerja instruktur yang kompeten sesuai pada bidangnya. Kualitas layanan atau *service quality* sebagai penentu baik tidaknya tingkat layanan yang diberikan serta sesuai atau tidaknya dengan ekspektasi konsumen.⁸⁶ Hal ini sejalan dengan pernyataan Munir yang menyatakan bahwa layanan yang baik adalah layanan yang ramah dan cepat sehingga mampu membuat

⁸⁴ Transelasi, dkk, "Analisis Kemampuan Dan Motivasi Untuk Mendukung Kinerja Instruktur Nautika Balai Pendidikan Dan Pelatihan Ilmu Pelayaran (BP2IP) Barombong." 2318.

⁸⁵ *Buku Profil UPT Balai Latihan Kerja Surabaya*. 2022.

⁸⁶ Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. 24.

konsumen merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.⁸⁷ Selain itu, tenaga instruktur merupakan sumber daya manusia yang berpengalaman dengan lulusan jenjang pendidikan maupun pelatihan yang telah bersertifikasi asesor.⁸⁸ Kinerja instruktur dalam hal ini memiliki peran penting untuk keberlanjutan para peserta pelatihan terutama dalam penguasaan materi pelatihan sesuai pada masing-masing bidang kejuruannya.

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa agar dapat menghasilkan calon tenaga kerja yang berkualitas diperlukan adanya fasilitas yang mendorong para pencari kerja untuk mengikuti pelatihan guna meningkatkan kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja yang disertai dengan adanya pelayanan informasi secara tepat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan serta instruktur yang profesional dengan kinerja yang baik untuk mendukung keberlangsungan proses pelatihan. Apabila kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur pada suatu lembaga tidak terlaksana dengan baik, maka akan mempengaruhi pelaksanaan proses pelatihan yakni tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya, maka peneliti melakukan uji asumsi klasik. Untuk mengetahui hipotesis pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur yakni

⁸⁷ Syauqi, "Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Galih Production." 116.

⁸⁸ *Buku Profil UPT Balai Latihan Kerja Surabaya*. 2022.

dengan membandingkan taraf signifikansi dengan taraf kepercayaan sebesar 5%. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima.

Berdasarkan tabel hasil uji asumsi klasik dan disesuaikan dengan interpretasi terhadap uji analisis regresi linier berganda maka pengaruh kualitas layanan informasi (X_1) dan kinerja instruktur (X_2) terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya sangat baik yakni sebesar 24,552. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 berarti kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dinyatakan bahwa terdapat pengaruh simultan oleh variabel kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

Dari penjelasan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya yakni sebesar 24,552 yang artinya semakin baik kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur maka kepuasan peserta pelatihan akan semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmawati Harjani Putri pada tahun 2018 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. Yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong dengan nilai $t_{hitung} 8,162 > t_{tabel} 1,987$ dengan nilai signifikansi 0,025.⁸⁹

Hal ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fairuzabadi Sya'alucky pada tahun 2021 dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI, yang menyatakan bahwa korelasi antara variabel kualitas pelayanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat diperoleh nilai korelasi sebesar 0,773 yang artinya bahwa korelasi antara dua variabel berada pada tingkat hubungan yang positif dan kuat.⁹⁰

Dan diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Bambang Irwansyah pada tahun 2020 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelatih Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di PUSDIKZI. Yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan dan kinerja pelatih memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Dalam artian, peningkatan kualitas layanan dan kinerja pelatih berbanding lurus dengan tingkat kepuasan peserta pelatihan.⁹¹

⁸⁹ Irmawati Harjani Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong" (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018).

⁹⁰ Ahmad Fairuzabadi Sya'alucky, "Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI" (Universitas Pendidikan Islam, 2021).

⁹¹ Bambang Irwansyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelatih Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di PUSDIKZI" (Institut Pertanian Bogor, 2020).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya, maka peneliti menyimpulkan:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan informasi (X_1) terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,928 > 1,662$ dan nilai signifikansi 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga secara parsial hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara kinerja instruktur (X_2) terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,682 > 1,662$ dan nilai signifikansi 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga secara parsial hal ini menunjukkan bahwa kinerja instruktur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya.

3. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan informasi (X_1) dan kinerja instruktur (X_2) terhadap kepuasan peserta pelatihan (Y) di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $24,552 > 3,10$ dan nilai signifikansi $0,000$. Maka kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur ini secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan. Artinya jika kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur dimaksimalkan, maka kepuasan peserta pelatihan di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya akan meningkat secara optimal.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

B. Saran

Mengacu pada kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang digunakan sebagai bahan pertimbangan dan perbaikan, diantaranya sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak lembaga pelatihan lebih meningkatkan kembali pelayanan informasi dan kinerja dari instruktur nya agar lebih berkualitas supaya para peserta pelatihan merasa puas terhadap pelayanan informasi yang ditawarkan dengan memberikan informasi yang berharga dan akurat serta peningkatan kinerja instruktur secara berkala agar menjadi lebih efektif.
2. Seluruh peserta pelatihan atau responden yang berperan sebagai penerima layanan informasi dan jasa para instruktur dapat bertindak sebagai evaluator terhadap kinerja dari pegawai layanan dan para instruktur guna tercapainya pelayanan informasi dan hasil kinerja pelatihan yang baik. Sebagai peserta pelatihan juga berhak untuk menyampaikan kritik maupun saran untuk lembaga pelatihan.
3. Bagi pihak lembaga dapat menggunakan penelitian ini sebagai acuan guna memperbaiki kualitas layanan informasi dan kinerja instruktur di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya agar tercipta kepuasan peserta pelatihan

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Widhi Kurniawan, Zarah Puspitaningtyas. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016.
- AGUSTI, B S. “Aktivitas Instruktur Dalam Proses Pembelajaran Peserta Didik Di Johnny Andrean School and Training Semarang.” UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG 2018, 2018. <https://lib.unnes.ac.id/33697/>.
- Ahyar, Hardani, Universitas Sebelas Maret, Helmina Andriani, Dhika Juliana Sukmana, Universitas Gadjah Mada, M.Si. Hardani, S.Pd., Grad. Cert. Biotech Nur Hikmatul Auliya, et al. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Edited by AK Husnu Abadi, A.Md. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Akbar, Surya. “Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.” *JIAGANIS* 3, no. 2 (2018): 6–7.
- Akhmadi, Agus. “Kepuasan Peserta Diklat Terhadap Pelayanan Widyaiswara.” *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan* 7, no. 2 (2019): 258–259.
- Anggraini, Nia, and R Rudi Alhempri. “Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 9 (2021): 1927.
- Apriyani, Dwi Aliyyah, and Sunarti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 51, no. 2 (2017): 3. www.bisnissurabaya.com.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- Athiyah, Cut Ummu. “Pengukuran Indeks Kepuasan Peserta Diklat TOT Widyaiswara Di Pusklat Tenaga Teknis Pendidikan Dan Keagamaan Tahun 2018.” *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan* 6, no. 2 (2018): 73–74.
- Bae, Wonmi; Chi, Junwook. “Content Analysis of Passengers’ Perceptions of Airport Service Quality : The Case of Honolulu International Airport Content Analysis of Passengers’ Perceptions of Airport Service Quality : The Case of Honolulu International Airport.” *Journal of Risk and Financial Management* 15, no. 1 (2022): 15.
- Budiastuti, Dyah, and Agustinus Bandur. “Validitas Dan Reliabilitas Penelitian.” 146–211. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018. www.mitrawacanamedia.com.
- Chattopadhyay, Pritam. “A Study on The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty With Reference To Service Marketing Context: Theoretical Approach.” *Iconic Research and Engineering Journals (IRE Journals)* 3, no. 1 (2019): 90. <http://www.irejournals.com/formatedpaper/1701368.pdf>.
- Daga, Rosnaini. *Citra , Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute, 2017.
- Daud, Devika Rahayu, and Arten Mobonggi. “Program Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Kompetensi Pencari Kerja: Studi Evaluatif Kirkpatrick’s

- Evaluation Model Pada Balai Latihan Kerja (BLK) Limboto Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo.” *Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2019): 143–159.
- Dimas Anugrah Dwi Saputra, Dra. Nina Widowati, M.Si. “ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN CAPAIAN KINERJA BADAN LINGKUNGAN HIDUP PROVINSI JAWA TENGAH.” *Journal of Public Policy and Management Review* 6, no. 2 (2017): 9.
- Dr. Garaika Darmanah, S.E., MM. *Metodologi Penelitian*. Lampung: CV. Hira Tech, 2019.
- Dr. Meithiana Indrasari. *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Surabaya, Unitomo Press. Oktober 20. Vol. 4. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Elis, Ros, and Tika Santika. “Peran Instruktur Dalam Meningkatkan Keterampilan Warga Belajar Program Pelatihan Instalasi Listrik.” *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment* 2, no. 1 (2018): 51.
- Engkus. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.” *Jurnal Governansi* 5, no. 2 (n.d.): 104.
- Eny Keristiana, dkk. *STATISTIKA: Teori Dan Aplikasi Pada Pendidikan*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019. <https://books.google.co.id/books?id=9iPGDwAAQBAJ&lpg=PA81&hl=id&pg=PA91#v=onepage&q&f=false>.
- Eri Barlian. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Sukabina Press. Padang: Sukabina Press, 2016.
- Fenti Hikmawati. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Firdaus, Firdaus, and Susi Lawati. “Keterjangkauan Informasi Dalam Pelayanan Publik.” *Journal PPS UNISTI* 2, no. 1 (2020): 3–4.
- Gunawan, Imam. *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Gunawan, Rahmat Dwi. “STUDI TENTANG KOMPETENSI WIDYAISWARA DALAM MENGELOLA PEMBELAJARAN DI LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.” Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.
- Huseno, Tun. *Kinerja Pegawai (Tinjauan Dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja)*. Malang: Media Nusa Creative, 2016.
- Ibrahim, Andi, Asrul Haq Alang, and Madi Dkk. *Metodologi Penelitian*. Makassar: Gunadarma Ilmu, 2018.
- Irwansyah, Bambang. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelatih Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di PUSDIKZI.” Institut Pertanian Bogor, 2020.
- Konda, Edi Kurnia. “Pengaruh Layanan Informasi Tentang Dunia Kerja Terhadap Kemandirian Dalam Memilih Karir Pada Siswa Kelas X TGB SMK Negeri 1 Kedungwuni Pekalongan.” Universitas Negeri Semarang, 2017.
- Malik, Oemar. *Manajemen Pelatihan Ketenaga Kerjaan: Pendekatan Terpadu Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- McDermott, Patrick E., Ruth Obar, Anita Jose, and Mollie Bowers. *An Evaluation*

- of the Equal Employment Opportunity Commission Mediation Program. U.S. Equal Employment Opportunity Commission, 2000. <http://www.eeoc.gov/eeoc/mediation/report/>.
- Megasari, Embung. “Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau Terhadap Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Mentimeter.” *Jurnal Wacana Kinerja* 25, no. 1 (2022): 4.
- Meirejeki, I Nyoman dkk. “Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Pelaksanaan Pelatihan Bahasa Jepang Di Desa Wisata Mas Ubud, Kabupaten Gianyar.” *Jurnal Aplikasi Ipteks* 6, no. 2 (2020): 141.
- Mudiarni, Ni Wayan. *Kualitas Layanan Diklat*. Edited by I Wayan Jondra. Denpasar: LPMP Bali, 2018.
- Muhyi, Muhammad, Hartono, Sunu Catur Budiyono, Rarasaning Satianingsih, Sumardi, Irfan Rifai, A. Qomaru Zaman, Erna Puji Astutik, and Sri Rahmawati Fitriatien. *Metodologi Penelitian*. Edited by M.Pd. Dr. Liknin Nugraheni. *Adi Buana University Press*. Surabaya: Adi Buana University Press Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, 2018. www.unipasby.ac.id.
- NORMAWATI. “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) WILAYAH IV RATULANGI , KOTA MAKASSAR.” UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR MAKASSAR, 2018.
- Nugraha, Firman. *Pendidikan Dan Pelatihan; Konsep Dan Implementasi Dalam Pengembangan Sumberdaya Manusia*. Edited by TitianArt. Jakarta, Litbang Diklat Press. Jakarta Pusat: LitbangDiklat Press, 2020.
- Nurbayani. “Kualitas Kinerja Widyaiswara Dalam Peningkatan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Provinsi Sulawesi Barat.” *MITZAL, Jurnal Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi* 3, no. 1 (2018): 6–10.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Edited by S.HI Lutfiah. Surabaya, Media Sahabat Cendekia. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Permana, Rizky. “Optimalisasi Profesionalisme Widyaiswara Melalui Peningkatan Kualitas Karya Tulis Ilmiah.” *Jurnal Teruna Bhakti* 1, no. 2 (2019): 129–130.
- Putri, Irmawati Harjani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- Ramya, N. “SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS.” *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)* 4, no. 2 (2019): 38.
- Ridhahani. *Metodologi Penelitian Dasar (Bagi Mahasiswa Dan Peneliti Pemula)*. Edited by Ahmad Juhaidi. *Journal of Experimental Psychology: General*. Vol. 136. Banjarmasin: Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari, 2020.
- Sidik Priadana dan Denok Sunarsi. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021.

- <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>.
- Silaen, dkk Ruth, Novia. *Kinerja Karyawan*. Edited by Aji R Abdullatif. *Kinerja Karyawan*. Mei 2021. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021. [http://digilib.uinsgd.ac.id/40781/1/KINERJA KARYAWAN 2 CETAK.pdf#page=38](http://digilib.uinsgd.ac.id/40781/1/KINERJA_KARYAWAN_2_CETAK.pdf#page=38).
- Siringoringo, Revoldi H. “Mengelola Peserta Diklat.” *Https://Pusdiklatwas.Bpkp.Go.Id*.
- Suci, Yunita Tri, and Ahmad Syariful Jamil. “Hubungan Tingkat Kepuasan Pelayanan Dengan Keberhasilan Peserta Pelatihan Teknis Bagi Penyuluh Pertanian.” *Jurnal Hexagro* 3, no. 2 (2019): 48.
- Sya'alucky, Ahmad Fairuzabadi. “Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI.” Universitas Pendidikan Islam, 2021.
- Syauqi, Fajrus. “Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Galih Production.” *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* 4, no. April (2019): 116.
- Thalib, Muh. Dahlan. *Membangun Motivasi Belajar Dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional & Spiritual*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019.
- Transelasi, dkk, Fajar. “Analisis Kemampuan Dan Motivasi Untuk Mendukung Kinerja Instruktur Nautika Balai Pendidikan Dan Pelatihan Ilmu Pelayaran (BP2IP) Barombong.” *Jurnal Dinamika Bahari* 9, no. 2 (2019): 2318.
- Vicramaditya, Punang Biru. “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Informasi Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Ojek Online.” *Journal of Business and Banking* 10, no. 2 (2021): 328.
- W Enny, Mahmudah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Juli 2019. Surabaya, Jawa Timur: UBHARA Manajemen Press, 2019. <http://eprints.ubhara.ac.id/424/31/Buku-MSDM-2019.pdf>.
- Wibowati, Januar Ida. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang.” *Jurnal Adminika* 7, no. 1 (2020): 98.
- Widagdo, Suwignyo, Muhammad Archi Maulya, and Kholifah R. *Penilaian Kinerja, Budaya Kerja & Kepemimpinan Optimalisasi Peningkatan Kinerja Guru*. Edited by Cakti Gunawan Indra. *Mandala Press*. Jember: Mandala Press, 2020.
- Wiwik Sulistiyowati, ST., M.T. *BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*. Sidoarjo, Umsida Press. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018.
- Wulandari, Arviana. “Pengaruh Instruktur Pelatihan, Peserta Pelatihan, Materi Pelatihan, Metode Pelatihan Dan Tujuan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan.” *Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi* 15, no. 1 (2020): 2.
- Yulianto, Erwin, Arief Ginanjar, Program Studi Informatika, and Universitas Langlangbuana. “Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Diklat Menggunakan Metode Servqual Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi (Studi Kasus : Balai Diklat Metrologi).” *Media Jurnal*

Informatika 11, no. 1 (2019): 11.

Buku Profil UPT Balai Latihan Kerja Surabaya, 2022.

“Dokumentasi Dari Website Sintala Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.” <https://sintala.kemnaker.go.id/>. .

Dokumentasi UPT Balai Latihan Kerja Surabaya, 2022.

“Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tmur.”

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005., n.d.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003, n.d.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A