



## Hubungan Pelayanan Widyaiswara Dengan Penyelenggaraan Pelatihan di UPT Pelatihan Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur

Ahmad Shobirin<sup>1</sup>, Sucipto<sup>2</sup>, Sri Wahyuni<sup>3</sup>, Lasi Purwito<sup>4</sup>  
Mahasiswa Departemen Pendidikan Luar Sekolah<sup>1</sup>  
Dosen Departemen Pendidikan Luar Sekolah<sup>2,3,4</sup>  
Departemen Pendidikan Luar Sekolah, Universitas Negeri Malang  
Email: [ahmad.shobirin.1801416@students.um.ac.id](mailto:ahmad.shobirin.1801416@students.um.ac.id)

Received: 23 August 2022; Revised: 12 October 2022; Accepted: 17 December 2022  
DOI: <http://dx.doi.org/10.37905/aksara.9.1.177-186.2023>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui kualitas pelayanan widyaiswara pada kegiatan pelatihan di UPTP Koperasi & UKM Provinsi Jawa Timur. (2) Mengetahui kualitas penyelenggaraan pelatihan di UPTP Koperasi & UKM Provinsi Jawa Timur. (3) Mengetahui hubungan antara pelayanan widyaiswara terhadap penyelenggaraan pelatihan pada pelatihan di UPTP Koperasi & UKM Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini mempergunakan rancangan penelitian kuantitatif serta analisis korelasional. Populasi penelitian ini yaitu peserta pelatihan pada tanggal 02 – 04 Desember 2021 dengan jumlah 30 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah total sampling. Teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner. Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan widyaiswara dapat dilihat dari persentase dimensi yaitu bukti fisik (89,6%), keandalan (86%), daya tanggap (87,17%), jaminan (88,17%), dan empati (88,67%). Kemudian kualitas penyelenggaraan pelatihan dilihat dari tiga dimensi yaitu sasaran dan perencanaan sistem (89,5%), ketepatan sistem (91,3%), dan materi pelatihan (92,2%). Dari penelitian tersebut diketahui kedua variabel berhubungan secara signifikan dengan bentuk hubungan positif.

**Kata Kunci:** Pelayanan Widyaiswara, Penyelenggaraan Pelatihan

### PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan fondasi dalam kehidupan manusia, yang mempunyai peran krusial dalam terciptanya *human resources* yang bermutu. Hal tersebut dikarenakan melalui pendidikan nilai-nilai kemanusiaan dapat diinternalisasikan ke dalam watak dan kepribadian manusia. Pendidikan di Indonesia memiliki tiga jalur utama, menurut Undang-undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 pasal 13 ayat 1 menyebutkan bahwasanya “jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, nonformal, dan informal yang bisa saling melengkapi dan memperkaya.”

Pendidikan nonformal mempunyai fokus terhadap pengetahuan dan ketrampilan fungsional, mengembangkan sikap dan kepribadian. Pendidikan nonformal atau yang sering disebut sebagai pendidikan luar sekolah dilaksanakan bagi warga masyarakat yang ingin menambah, mengganti, dan/atau melengkapi layanan pendidikan pada jalur formal. Mengenai penyelenggaraan program pendidikan luar sekolah, Undang-undang tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) nomor 20 tahun 2003 pasal 26 ayat 3



merincikan bahwa pendidikan luar sekolah meliputi “pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia dini, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan ketrampilan dan pelatihan kerja, pendidikan kesetaraan, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik.”

Pelatihan sebagai salah satu wujud dari pendidikan nonformal dapat diperoleh di lembaga-lembaga penyelenggara pendidikan dan pelatihan (diklat) yang merupakan salah satu satuan dari pendidikan nonformal. Menurut Lodjo (2013) (dalam Rosena *et al.*, 2021) suatu kegiatan dapat dikatakan sebagai pelatihan jika dapat membantu meningkatkan keterampilan peserta pelatihan, mengubah sikap dan perilaku, serta kegiatan pelatihan tersebut harus relevan dengan bidang kerja tertentu. Neonufa, Hardika dan Nasution (2016) menjelaskan pelatihan diselenggarakan guna menunjukkan adanya aktivitas pembelajaran kepada sejumlah orang agar mereka dapat memperbaiki kemampuannya dan kinerjanya secara individual guna mengatasi masalah-masalah dalam tugasnya yang sedang dihadapi. Penyelenggaraan pelatihan terdiri dari tiga tahap utama yakni tahap persiapan (perencanaan) pra-pelatihan, tahap pelaksanaan pelatihan, dan tahap evaluasi pasca pelatihan. Secara hierarkis prosedur langkah-langkah pengelolaan pelatihan menurut Rasyad (2014:113) dapat diuraikan menjadi 10 poin yaitu (1) mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan pelatihan; (2) melakukan pengujian, melakukan analisis jabatan dan *task analysis*; (3) mengklasifikasikan dan menetapkan peserta pelatihan; (4) merumuskan tujuan pelatihan; (5) merancang kurikulum pelatihan; (6) merencanakan program pelatihan; (7) menyusun dan mengembangkan *term of reference* (TOR); (8) melaksanakan kegiatan pelatihan; (9) melaksanakan evaluasi terhadap program pelatihan; (10) tindak lanjut pelatihan. Pelatihan sendiri menurut Moekijat (1992) (dalam Desyanty *et al.*, 2020) mempunyai tujuan untuk memperoleh keterampilan untuk bekerja lebih cepat dan efisien, memperoleh pengetahuan untuk bekerja secara rasional, memperoleh sikap yang menumbuhkan kemampuan bekerja sama dengan bawahan dan manajemen. Kualitas penyelenggaraan pelatihan dapat dilihat dari tiga dimensi yang dijabarkan oleh Fatimah (2013:89) (dalam Busono, 2017) yaitu dimensi sasaran atau perencanaan, ketepatan sistem dan metode pelatihan. Dalam menyelenggarakan kegiatan pelatihan, fasilitator kegiatan pelatihan bertugas untuk menyusun program dan merumuskan kebijakan teknis diklat; menyusun bahan ajar, media dan materi diklat; mengkoordinasi peserta sampai kepada persiapan evaluasi pasca pelatihan. Fasilitator kegiatan pelatihan disebut dengan widyaiswara.

Widyaiswara merupakan pendidik dalam kegiatan pelatihan. Menurut Darusman (2020) pengertian widyaiswara adalah sebagai jabatan fungsional yang diberikan kepada pegawai negeri sipil dengan tugas mendidik, mengajar, dan/atau melatih secara ekstensif pada unit diklat dari instansi pemerintah. Sebagai seorang pendidik, widyaiswara dituntut untuk kompeten dibidangnya terutama yang berkaitan dengan mutu dalam melayani kebutuhan peserta pelatihan. Standar kompetensi widyaiswara terdiri atas kompetensi pengelolaan pembelajaran, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi *substantive* (LAN, 2008) (dalam Arjita, 2019).

Kualitas pelayanan seorang widyaiswara sangat penting karena akan memberi dampak kepada kepuasan peserta pelatihan. Hal ini sejalan dengan Schiffman-Kanuk (1997:7) (dalam Trisnaningsih, 2021) yang menyatakan bahwa “konsep mutu layanan



bisa didefinisikan sebuah perilaku konsumen (*consumer behaviour*), yakni sebuah perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam menganalisis suatu produk layanan yang mana konsumen berharap produk tersebut dapat memuaskan kebutuhannya.” Dalam menentukan kualitas pelayanan widyaiswara dapat dinilai dari lima dimensi metode Servqual oleh Parasuraman *et al* (1985) (dalam Trisnaningsih, 2021) yang menyebutkan lima metode tersebut adalah bukti fisik (*tangibels*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian ini dilakukan karena mengingat peran widyaiswara sangat penting dalam kegiatan pelatihan. Bagaimana pelayanan widyaiswara dapat berhubungan dengan penyelenggaraan pelatihan. Lebih dalam lagi penyelenggaraan pelatihan yang berkualitas baik akan mendapatkan apresiasi dari peserta pelatihan dan dari sanalah akan terciptanya kepuasan peserta pelatihan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan, maka sebelumnya harus mengetahui urgensi pelayanan widyaiswara dalam kegiatan pelatihan yang diselenggarakan dengan melihat apa saja dimensi kualitasnya dan adakah keterkaitan atau hubungan di antara keduanya. UPT Pelatihan Koperasi & UKM Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu lembaga pelatihan banyak menyelenggarakan kegiatan pelatihan yang menekankan kepada pengembangan kemampuan dan ketrampilan dalam dunia perkoperasian dan UKM. Untuk mengetahui pelayanan widyaiswara sebagai pendidik kegiatan pendidikan dan bagaimana penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan oleh UPT Pelatihan Koperasi & UKM Provinsi Jawa Timur serta adakah hubungan antara kedua variabel, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai: “Hubungan Pelayanan Widyaiswara dengan Penyelenggaraan Pelatihan di UPT Pelatihan Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.” Dikarenakan peneliti ingin membuktikan bagaimana pelayanan widyaiswara dan penyelenggaraan pelatihan yang diselenggarakan oleh UPT Pelatihan Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur serta hubungan di antara keduanya.

Penelitian sejenis digunakan sebagai rujukan penulis dalam melaksanakan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Puji Lestari (2018) mengenai Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan mengatakan bahwasanya “kualitas pelayanan berperan penting dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan, di mana faktor empati sangat memberikan pengaruh terhadap mutu layanan akan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu dalam memberi layanan selayaknya harus memperhatikan hal-hal yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan.”

Adapun yang membedakan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti terdahulu yakni penelitian ini dilaksanakan di UPT Pelatihan Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur, yang mana penelitian dilakukan dengan subjek peserta pelatihan DAK UMKM/Koperasi/Kelompok Strategis Kab. Lamongan, serta bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara pelayanan widyaiswara dengan penyelenggaraan pelatihan.

## **METODE**

Pendekatan penelitian yang dipergunakan pada studi ini yakni mempergunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017) didefinisikan sebagai “metode penelitian yang didasarkan kepada filosofi positivis,



dipakai untuk memeriksa populasi atau sampel spesifik, mengumpulkan data dengan alat penelitian, menganalisis pernyataan data kuantitatif/statistik, melalui tujuan dalam pengujian asumsi yang telah diterapkan.” Adapun untuk jenis analisis, studi ini melalui penggunaan analisis korelasi. Analisis korelasi pada studi ini dipergunakan dalam mengetahui hubungan antara pelayanan widyaiswara dengan penyelenggaraan pelatihan di UPT Pelatihan Koperasi & UKM Provinsi Jawa Timur. Hal ini juga sejalan dengan Astuti (2017) yang mendefinisikan analisis korelasi sebagai metode statistika yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah Pelayanan Widyaiswara sebagai variabel bebas dan Penyelenggaraan Pelatihan sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan di UPT Pelatihan Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini memiliki populasi yaitu 30 peserta pelatihan DAK UMKM/Koperasi/Kelompok Strategis Kab. Lamongan pada tanggal 02-04 Desember 2021. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling. Populasi sendiri menurut Priyono (2016) didefinisikan sebagai seluruh gejala/ satuan yang ingin ditelitinya. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling.

Pengumpulan data dilaksanakan dengan menyusun variabel yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahasnya. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan pada studi ini yaitu dengan kuesioner (angket) yaitu dengan menggunakan jenis angket terstruktur (*structured questionnaire*) dengan pertanyaan tertutup (*close-ended questions*) dan di ukur dengan skala likert. Skala likert akan memuat beberapa pertanyaan sistematis dengan lima jawaban alternatif yaitu “sangat setuju”, “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”.

Instrumen penelitian dalam penelitian ini berupa jabaran dari variabel ke dalam indikator yang akan dijadikan butir pertanyaan. Instrumen penelitian menurut Adib (2017) merupakan alat yang dibuat untuk pengembangan instrumen berdasarkan teori dan kebutuhan penelitian, kemudian digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Instrumen yang akan dipakai dalam penelitian harus valid dan reliabel. Dalam studi ini pada variabel X diperoleh 22 pertanyaan dan variabel Y sebanyak 8 pertanyaan, dengan keseluruhan total 30 pertanyaan. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dibantu dengan SPSS 25 for Windows. Dalam uji validitas menggunakan rumus Pearson (*Product Moment*) dengan hasil 1 item tidak valid yang kemudian akan tidak akan digunakan. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan hasil variabel X dapat dikategorikan Sangat Kuat, sedangkan pada variabel Y masuk dalam kategori Kuat.

Kemudian pada analisis data penelitian, dilakukan teknik pengolahan data dengan tahapan yaitu editing data yakni peneliti mengklarifikasi, keterbacaan, konsistensi dan kelengkapan data yang telah didapatkan. Kemudian pengodean data yakni data akan diterjemahkan ke dalam kode-kode yang biasanya berupa angka agar dapat diolah dengan mudah dengan komputer. Lalu tahap terakhir yaitu tabulasi data. teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan rumus deskriptif persentase (DP) dan analisis korelasional menggunakan rumus Pearson *Product Moment Correlation*. Pearson Correlaton sendiri Menurut Zhou *et al.* (2016) didefinisikan sebagai “*statistical metric that measures the strength and direction of a*



*linear relationship between two random variables.*” Dalam melakukan analisis ini juga dibantu dengan SPSS versi 25 for Windows.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif Pelayanan Widyaiswara**

| Variabel              | Dimensi                                   | Skor Total | Skor Ideal | Persentase | Keterangan       |
|-----------------------|---|------------|------------|------------|------------------|
| Pelayanan Widyaiswara | Bukti Fisik<br>( <i>Tangibels</i> )       | 672        | 750        | 89,6%      | Sangat Memuaskan |
|                       | Keandalan<br>( <i>Reliability</i> )       | 516        | 600        | 86%        | Sangat Memuaskan |
|                       | Daya Tanggap<br>( <i>Responsiveness</i> ) | 523        | 600        | 87,17%     | Sangat Memuaskan |
|                       | Jaminan<br>( <i>Assurance</i> )           | 529        | 600        | 88,17%     | Sangat Memuaskan |
|                       | Empati<br>( <i>Empathy</i> )              | 532        | 600        | 88,67%     | Sangat Memuaskan |
| Jumlah                |   | 2772       | 3150       | 88%        | Sangat Memuaskan |

**Sumber: Olahan Peneliti**

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa variabel Pelayanan Widyaiswara mendapat skor 88% dan berada pada kategori sangat memuaskan dengan dimensi bukti fisik (*tangibels*) yang memiliki persentase tertinggi yaitu 89,6% dan skor total 672. Dari hasil penelitian didapat bahwa peserta pelatihan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh widyaiswara. Widyaiswara telah memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan terutama hal yang terkait bukti fisik widyaiswara, seperti penampilan fisik dan keahlian dalam menata ruang pelatihan agar peserta pelatihan merasa nyaman. Hal lain yang membuat pelayanan widyaiswara dinilai sangat memuaskan adalah empati yang diberikan widyaiswara, sikap empati dari menyapa peserta dengan baik sampai dengan menghargai pendapat peserta pelatihan dilihat peserta sebagai widyaiswara yang tidak hanya kompeten dalam hal ilmu tetapi dalam hal sikap dan etika menghargai peserta pelatihan.

**Tabel 2 Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif Penyelenggaraan Pelatihan**

| Variabel                  | Dimensi                      | Skor Total | Skor Ideal | Persentase | Keterangan       |
|---------------------------|------------------------------|------------|------------|------------|------------------|
| Penyelenggaraan Pelatihan | Sasaran & Perencanaan Sistem | 403        | 450        | 89,5%      | Sangat Memuaskan |
|                           | Ketepatan Sistem             | 274        | 300        | 91,3%      | Sangat Memuaskan |
|                           | Materi Pelatihan             | 415        | 450        | 92,2%      | Sangat Memuaskan |
| Jumlah                    |                              | 1092       | 1200       | 91%        | Sangat Memuaskan |

**Sumber: Olahan Peneliti**

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa variabel Penyelenggaraan Pelatihan mendapat skor 91% dan berada pada kategori sangat memuaskan dengan dimensi materi pelatihan yang memiliki persentase tertinggi yaitu 92,2% dan skor total 415. Dari hasil penelitian didapat bahwa peserta pelatihan sangat puas dengan penyelenggaraan pelatihan





yang diselenggarakan oleh UPT Pelatihan Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur, terutama dalam hal yang berkaitan dengan kesesuaian materi pelatihan sampai kegiatan *monitoring* pasca pelatihan. Peserta pelatihan menilai bahwa materi yang diberikan sudah sesuai dengan latar belakang dan kemampuan peserta pelatihan serta sudah tercapainya kegiatan *monitoring* sebagai kegiatan pasca pelatihan.

**Tabel 3 Hasil Uji Hipotesis Korelasi Variabel X terhadap Variabel Y**  
**Correlations**

|                           |                     | Pelayanan Widyaiswara | Penyelenggaraa n Pelatihan |
|---------------------------|---------------------|-----------------------|----------------------------|
| Pelayanan Widyaiswara     | Pearson Correlation | 1                     | .511**                     |
|                           | Sig. (2-tailed)     |                       | .004                       |
|                           | N                   | 30                    | 30                         |
| Penyelenggaraan Pelatihan | Pearson Correlation | .511**                | 1                          |
|                           | Sig. (2-tailed)     | .004                  |                            |
|                           | N                   | 30                    | 30                         |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kedua variabel memiliki nilai *pearson correlation* sebesar 0,511 dan nilai signifikansi sebesar 0,04. Dari nilai yang didapat tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel x terhadap variabel y memiliki korelasi dengan derajat hubungan yaitu korelasi sedang dan bentuk hubungan yaitu positif, yang artinya hipotesis yang diajukan dapat diterima. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa apabila dimensi pelayanan widyaiswara dilaksanakan dengan baik dan maksimal maka penyelenggaraan pelatihan juga akan semakin baik dan maksimal pula.

## PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan suatu proses langsung dan berkesinambungan sebagai usaha memenuhi kebutuhan yang dicapai melalui aktivitas orang lain. Menurut Munir (1991) (dalam Udiutomo, 2011) pelayanan didefinisikan sebagai “kegiatan yang dilaksanakan seseorang maupun sekelompok melalui dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan standar orang lain berdasarkan haknya.” Pelayanan dari suatu lembaga atau organisasi merupakan satu aspek penting yang dapat menunjang nilai dan kualitas organisasi tersebut. Dari pelayanan yang diberikan dapat dinilai seberapa bermutunya suatu lembaga atau organisasi. Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh pelayanan dapat memenuhi spesifikasinya. Kualitas pelayanan widyaiswara dapat dilihat dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

- a. Dimensi bukti fisik (*tangibels*) mendapat persentase total 89,6% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Aspek yang dinilai pada dimensi ini adalah mengenai bentuk sarana fisik, instrumen, dan mengkomunikasikan materi. Bukti fisik sendiri merupakan salah satu dimensi yang paling penting dalam menilai kualitas layanan, bahkan Wong dan Sohal (2003) (dalam Setianto and Wartini, 2017) menyatakan dalam penelitiannya secara khusus, dimensi bukti fisik menjadi faktor yang paling krusial dari loyalitas pelanggan pada tingkat perusahaan. Peserta pelatihan menilai bahwa tampilan fisik widyaiswara dari penampilan sudah rapi dan menarik, memiliki kelengkapan alat dan bahan ajar, serta widyaiswara mampu dalam menata kelas dan menyampaikan materi pelatihan.



- b. Dimensi keandalan (*reliability*) mendapat persentase total 86% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Aspek dalam dimensi ini adalah menjalankan tugas selalu tepat waktu, mempergunakan bahasa yang dapat dimengerti, membuka kesempatan kepada peserta untuk memberi tanggapan, dan menyampaikan materi secara teratur. Intinya menurut Najmi (2017) keandalan atau reliabilitas adalah saat pelanggan percaya bahwa pelayanan pada perusahaan tersebut bagi mereka sangat memuaskan dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Peserta pelatihan menilai widyaiswara sudah andal dalam kegiatan pelatihan, walaupun perlu peningkatan terutama pada penyampaian materi agar lebih teratur. Selebihnya untuk indikator lainnya peserta melihat sudah baik terutama dalam membuka kesempatan kepada peserta untuk memberi tanggapan selama kegiatan pelatihan berlangsung.
- c. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) mendapat persentase total 87,17% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Aspek dalam dimensi ini diimplementasikan dengan widyaiswara menyambut baik peserta pelatihan, dapat memberikan solusi, bersikap altruisme dan penggunaan metode yang variatif. Peserta pelatihan menilai bahwa dalam dimensi ini widyaiswara unggul dalam sikap altruisme, widyaiswara dinilai selalu mementingkan kebutuhan peserta pelatihan. Namun widyaiswara dinilai kurang dalam menggunakan metode pelatihan yang variatif.
- d. Dimensi jaminan (*assurance*) mendapat persentase total 88,67% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Aspek dalam dimensi ini diaplikasikan dengan sikap santun, memberikan rasa nyaman, dapat dipercaya serta aktif. Senada dengan hal ini, Kotler dan Keller (2008) (dalam Jayanti dan Purwanti, 2017) menyebutkan bahwa pada dimensi jaminan dapat diterapkan dengan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Peserta menilai bahwa pelayanan widyaiswara dinilai dari dimensi ini sudah sangat memuaskan, terutama dalam sikap widyaiswara yang sopan, santun dan ramah kepada peserta pelatihan.
- e. Dimensi empati (*emphaty*) mendapat persentase total 88,67% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Aspek dalam dimensi ini diaplikasikan dengan menyapa peserta dengan baik dan jelas, memberi perhatian dan rasa senang kepada peserta pelatihan, serta menghargai pendapat peserta pelatihan. Peserta menilai bahwa widyaiswara dilihat dari dimensi ini sudah sangat baik terutama dalam memberi perhatian kepada peserta pelatihan dengan menyediakan ruangan yang nyaman dan sarana yang memadai.

Dalam menyelenggarakan suatu pelatihan, lembaga pelatihan harus menjamin kualitas kegiatan pelatihan tersebut. Kualitas penyelenggaraan pelatihan dapat dinilai dari tiga dimensi yaitu sasaran dan perencanaan sistem, ketepatan sistem dan materi pelatihan.

- a. Dimensi sasaran dan perencanaan sistem mendapat persentase total 89,5% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Aspek dalam dimensi ini diaplikasikan dengan menyelenggarakan pelatihan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kesesuaian dengan tujuan pelatihan, menciptakan motivasi bagi peserta pelatihan. Peserta pelatihan menilai bahwa dari dimensi ini penyelenggaraan pelatihan memiliki kejelasan sasaran serta mampu memotivasi peserta pelatihan.
- b. Dimensi ketepatan sistem mendapat persentase total 91,3% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Aspek dalam dimensi ini berkaitan dengan sejauh



mana sasaran program pelatihan dapat dicapai dan ketepatan metode pelatihan yang digunakan. Peserta pelatihan menilai bahwa pada dimensi ini metode pelatihan yang digunakan sudah sesuai walaupun kurang variatif, dan capaian sasaran program yang diaplikasikan dengan penyampaian materi secara baik dinilai sudah dijelaskan secara detail dan mendalam.

- c. Dimensi materi pelatihan mendapat persentase total 92,2% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Aspek dalam dimensi ini berkaitan dengan kesesuaian materi pelatihan yang disampaikan dengan kebutuhan peserta pelatihan yang akan berdampak pada kepuasan peserta. Peserta menilai bahwa pelatihan yang diselenggarakan sudah memuaskan yang artinya sudah sesuai dengan kebutuhan peserta. Dalam dimensi ini dapat dilihat dari keaktifan peserta serta pelaksanaan *monitoring* setelah kegiatan berlangsung untuk melihat perkembangan peserta pelatihan.

Dari hasil pengujian terhadap korelasi antara kedua variabel dengan bantuan aplikasi SPSS 25 *for windows*, didapat data yakni nilai *pearson correlation* sebesar 0,511 dengan Sig. 0,04. Hal tersebut dapat dikatakan kedua variabel berhubungan secara signifikan dengan bentuk hubungan positif. Dengan demikian maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik pemenuhan lima dimensi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kualitas widyaiswara pada kegiatan pelatihan. Apabila lima dimensi kualitas pelayanan kurang terpenuhi dengan baik maka kualitas widyaiswara juga tidak dapat maksimal. Pada penelitian ini mempergunakan rumus *product moment* diperoleh hasil  $r_{xy} = 0,511$  ( $p < 0,05$ ) dengan demikian kedua variabel dinyatakan mempunyai korelasi yang cukup signifikan.

## SIMPULAN

Dari penelitian yang dilaksanakan, dilihat dari hasil keseluruhan pada variabel kualitas pelayanan widyaiswara, kualitas pelayanan widyaiswara di UPT Pelatihan Koperasi & UKM Provinsi Jawa Timur sudah sangat memuaskan. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil penelitian yang menyatakan bahwa pada setiap dimensi kualitas pelayanan widyaiswara memperoleh hasil persentase mayoritas setuju serta hasil persentase yang didapat pada variabel kualitas pelayanan widyaiswara adalah sebesar 88% dengan kriteria sangat memuaskan.

Pada variabel kualitas penyelenggaraan pelatihan berdasarkan dari uji statistik deskriptif yang dilaksanakan pada studi ini, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa widyaiswara di UPT Pelatihan Koperasi & UKM Provinsi Jawa Timur sudah melaksanakan pelatihan dengan sangat baik, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa pada setiap indikator pada variabel ini memperoleh jawaban sangat memuaskan, dan persentase keseluruhan variabel kualitas penyelenggaraan pelatihan sebesar 91% dengan kriteria sangat memuaskan.

Dari pengujian yang telah dilakukan dengan teknik *Pearson Correlation*, variabel kualitas pelayanan widyaiswara mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel kualitas penyelenggaraan pelatihan dengan bentuk hubungan positif, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan widyaiswara maka semakin tinggi pula kualitas penyelenggaraan pelatihan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Adib, H. S. (2017). Teknik Pengembangan Instrumen Penelitian Ilmiah Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*.
- Arjita, U. A. (2019). Pengaruh Kompetensi Widyaiswara Terhadap Prestasi Peserta Diklat Pada Matadiklat Etika Publik di Pusdiklat BPS. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 9(1), 76–81.
- Astuti, C. C. (2017). Analisis korelasi untuk mengetahui keeratan hubungan antara keaktifan mahasiswa dengan hasil belajar akhir. *JICTE (Journal of Information and Computer Technology Education)*, 1(1), 1–7.
- Busono, G. A. (2017). Pengaruh Sistem Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Persada Sawit Mas (PSM) Kecamatan Pampangan Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Muqtashid*, 1(01), 81–114. <https://jurnal.um-palembang.ac.id/muqtashid/article/view/266/238>
- Darusman, M. (2020). PENINGKATAN KOMPETENSI WIDY AISWARA DALAM PENULISAN KARYA ILMIAH MELALUI PELATIHAN KTI. *JIRA: Jurnal Inovasi Dan Riset Akademik*, 1(3), 241–252.
- Desyanty, E. S., Wahyuni, S., Astuti, W., & Rahma, R. A. (2020). Pelatihan Pembuatan Alat Permainan Edukatif (APE) Berbahan Limbah Rumah Tangga Bagi Pendidik PAUD Terintegrasi Posyandu. *Abdimas Pedagogi: Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 32–39.
- Jayanti, N. D., & Purwanti, S. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*, 6(1).
- Najmi, F. (2017). Pengaruh keandalan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2).
- Neonufa, S., Hardika, H., & Nasution, Z. (2016). Pelatihan tenun ikat di Rumah Pintar Sonaf Soet Hinef (analisis dampak pelatihan dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga perempuan penenun). *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 1(6), 1216–1223.
- Priyono, P. (2016). *BUKU METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>
- Rasyad, Ach. (2014). *Pendidikan dan Pelatihan Dalam Pemberdayaan Masyarakat*. Elang Emas.
- Rosena, A. W., Zulkarnain, Z., & Widiyanto, E. (2021). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Hasil Belajar Peserta Pelatihan Berbasis Kompetensi di UPT BLK Singosari Malang. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, 1(10), 784–796.
- Setianto, G., & Wartini, S. (2017). Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 6(4), 367–376.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (26th ed.). Alfabeta.
- Trisnaningsih, Y. (2021). Kualitas Layanan Widyaiswara dan Kepuasan Peserta Pelatihan



- di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(2), 71–84.
- Udiutomo, P. (2011). Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*, 1(1), 50–66.
- Zhou, H., Deng, Z., Xia, Y., & Fu, M. (2016). A new sampling method in particle filter based on Pearson correlation coefficient. *Neurocomputing*, 216, 208–215. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.neucom.2016.07.036>