



## *Analysis of Satisfaction of Training Alumni on Types of Training at The Ambon Religious Education and Training Center in 2022*

### **Analisis Kepuasan Alumni Pelatihan terhadap Jenis Pelatihan di Balai Diklat Keagamaan Ambon Tahun 2022**

**Eduardus J Ohoiledwarin<sup>1</sup>, Ali Litiloly<sup>2</sup>**

Balai Diklat Keagamaan Ambon, Kota Ambon, Provinsi Maluku, Indonesia

<sup>1</sup>edohaar@gmail.com, <sup>2</sup>litilolyali22@gmail.com

#### **Abstract**

*This study aims to find out about the satisfaction of training alumni with the type of training programmed by the Ambon Religious Education and Training Center. This research method uses quantitative research where the data collection process is in the form of numbers to analyze information about what is to be known, while the method used is the survey method. This type of training is a training service program provided by the Ambon Religious Education and Training Center as a form of public service to stakeholders in its working area. Training is an effort to improve the quality of human resources in accordance with the needs of the job. The type of training provided needs to be evaluated so that it can measure the achievement of service satisfaction and participants' interest in the training program that is carried out. This study concludes that the level of satisfaction of training alumni with regular training is quite good at 47.4%, while the level of satisfaction of training alumni with PDWK training is good at 51.5%, and the level of satisfaction of training alumni with PJJ training is very low, which is 9,91%.*

**keywords:** *analysis; satisfaction; training; ambon*

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kepuasan alumni pelatihan terhadap jenis pelatihan yang diprogramkan oleh Balai Diklat Keagamaan Ambon. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana proses pengumpulan data berupa angka untuk menganalisis keterangan tentang apa yang hendak diketahui, sedangkan metode yang digunakan adalah metode survey. Jenis pelatihan merupakan program layanan pelatihan yang disediakan oleh Balai Diklat Keagamaan Ambon sebagai bentuk pelayanan publik kepada stakeholder pada wilayah kerjanya. Pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, jenis pelatihan yang disediakan perlu dilakukan evaluasi agar dapat mengukur ketercapaian kepuasan pelayanan dan peminatan peserta terhadap program pelatihan yang laksanakan. Penelitian ini berkesimpulan bahwa tingkat kepuasan alumni pelatihan terhadap pelatihan reguler cukup baik yakni sebesar 47,4%, sedangkan tingkat kepuasan alumni pelatihan terhadap pelatihan PDWK baik yakni sebesar 51,5%, serta tingkat Kepuasan alumni pelatihan terhadap Pelatihan PJJ sangat rendah yakni sebesar 9,91%

**kata kunci:** *analisis; kepuasan; pelatihan; ambon*



## PENDAHULUAN

Pelatihan dalam rangka peningkatan sumberdaya manusia yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui lembaga pelatihan pemerintah sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil pasal 70 ayat 1 dan 2, merupakan bentuk pelayanan publik terhadap ASN Maupun NPASN. Lebih lanjut terkait dengan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa "pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi pemenuhan pelayanan kepada setiap warga negara berupa penyediaan barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan public".

Sebagai bagian dari lembaga pelatihan pemerintah, Balai Pendidikan Dan Pelatihan Keagamaan Ambon yang merupakan unit pelaksana teknis dari Badan Litbang dan Pelatihan Kementerian Agama Republik Indonesia, melalui KMA Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan, maka Balai Diklat Keagamaan Ambon memiliki tanggung jawab untuk melakukan pelatihan di dalam maupun di luar kampus pada wilayah kerja provinsi Maluku dan Maluku Utara sebagai bentuk tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai bentuk layanan kePelatihan, maka Balai Diklat Keagamaan Ambon memprogramkan dua jenis pelatihan terhadap stakeholdernya yakni klasikal dan nonklasikal.

Dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Kementerian Agama pasal 24 dijelaskan bahwa pelatihan klasikal dilaksanakan dalam bentuk tatap muka langsung secara reguler di kampus maupun pada wilayah kerja. Sedangkan non klasikal salah satunya meliputi pelatihan jarak jauh (PJJ). Kedua jenis pelatihan ini menjadi penting untuk dilakukan evaluasi agar dapat mengetahui kinerja Balai Diklat Keagamaan Ambon dalam melakukan pelayanan pelatihan terhadap stakeholdernya. Evaluasi ini dalam rangka mengukur ketercapaian kepuasan pelayanan dan peminatan peserta terhadap program pelatihan yang laksanakan. Penilaian alumni pelatihan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pendapat dan penilaian alumni pelatihan terhadap kinerja aparatur pelayanan public. Dengan demikian maka ukuran kepuasan merupakan standar untuk unit layanan seperti Balai Diklat Keagamaan Ambon untuk mengetahui kinerja organisasinya.

Oleh sebab itu Tim peneliti/survey memandang perlu untuk melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan alumni pelatihan terhadap pelayanan kePelatihan pada pelatihan reguler, pelatihan di wilayah kerja (PDWK) dan Pelatihan Jarak Jauh (PJJ) yang dilaksanakan oleh Balai Diklat Keagamaan Ambon. Sejauh mana perbedaan kepuasan alumni terhadap ketiga pelayanan kePelatihan tersebut dan aspek apa yang menjadi masalah utama bagi peserta.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana proses pengumpulan data berupa angka untuk menganalisis keterangan tentang apa yang



hendak diketahui, sedangkan metode yang digunakan adalah metode survey. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018) metode survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu. Teknik pengumpulan data dengan pengamatan, wawancara atau kuesioner yang tidak mendalam.

Sedangkan teknik penentuan data menggunakan purposive sampling, menurut Sugiyono, (2016: 85) "purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik purposive sampling ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi. Populasi pada penelitian ini merupakan alumni peserta pelatihan berjumlah 34 orang terwakili dari 21 Kabupaten/Kota di provinsi Maluku dan Maluku Utara yang telah mengikuti pelatihan pada Balai Diklat Keagamaan Ambon pada tahun 2021 dan 2022. Waktu penelitian dimulai dari tanggal 20 sampai dengan 31 Mei 2022 bertempat di Balai Diklat Keagamaan Ambon. Teknik pengambilan data dilakukan dengan membagikan instrumen penelitian melalui link google form dan disebarikan melalui grup whatsapp para alumni Pelatihan.

Cakupan survey tentang kepuasan layanan Pelatihan ini meliputi (1) Survey kepuasan terhadap jenis pelatihan yang paling diminati; (2) Survey kepuasan terhadap jenis pelatihan yang kurang diminati; (3) survey kepuasan terhadap layanan pelatihan yang tidak diminati

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil Dalam upaya memberikan pelayanan pendidikan sepanjang hayat (lifelong learning) kepada masyarakat, muncul berbagai konsep mengenai pendidikan non formal untuk diselenggarakan. banyak pihak yang membahas mengenai pendidikan non formal yang dianggap sebagai pendidikan yang mampu memecahkan berbagai masalah layanan pendidikan masyarakat, salah satunya dengan kegiatan pelatihan. Istilah pelatihan tidak terlepas dari latihan karena keduanya mempunyai hubungan yang erat, latihan adalah kegiatan atau pekerjaan melatih untuk memperoleh kemahiran atau kecakapan. Sedangkan tujuan kegiatan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seseorang agar mereka yang dilatih mendapat pengetahuan dan keterampilan dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi sesuai harapan dan tujuan yang diinginkan dari mengikuti kegiatan pelatihan.

Pelatihan adalah bagian dari pendidikan yang merupakan sarana pembinaan dan pengembangan karir serta salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Pada kajian ini penulis memfokuskan pada makna pelatihan. Para ahli banyak berpendapat tentang arti dan definisi pelatihan, namun dari berbagai pendapat tersebut pada prinsipnya tidak jauh berbeda. Goldstein dan Gressner (1988) dalam Kamil (2010, hlm. 6) mendefinisikan pelatihan sebagai usaha sistematis untuk menguasai keterampilan, peraturan, konsep, ataupun cara berperilaku yang berdampak pada peningkatan kinerja. Selanjutnya menurut Dearden (1984) dalam Kamil (2010, hlm.7) yang menyatakan bahwa pelatihan pada dasarnya meliputi proses belajar mengajar dan latihan bertujuan untuk mencapai tingkatan kompetensi tertentu atau efisiensi kerja. Sebagai hasil pelatihan, peserta



diharapkan mampu merespon dengan tepat dan sesuai situasi tertentu.

Seringkali pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja yang langsung berhubungan dengan situasinya. Selanjutnya Fiedman dan Yarbrough dalam Sudjana (2007, hlm.4) menunjukkan bahwa pelatihan adalah upaya pembelajaran, yang diselenggarakan oleh organisasi (instansi pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, perusahaan, dan lain sebagainya) untuk memenuhi kebutuhan atau untuk mencapai tujuan organisasi. Lebih jauh Sastrodipoera (2006) dalam Kamil (2010, hlm.152) memberikan definisi pelatihan adalah “salah satu jenis proses pembelajaran untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pengembangan sumber daya manusia, yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan taktik daripada teori”. Sejalan dengan pendapat diatas Sastraadipoera (2006, hlm.121) menyebutkan juga bahwa pelatihan bisa dianggap sebagai suatu proses penyampaian pengetahuan, keterampilan, dan pembinaan sikap dan kepribadian.

Menurut Soekidjo Notoatmodjojo (2009:53), pelaksanaan program pelatihan dapat dikatakan berhasil apabila dalam diri peserta pelatihan tersebut terjadi suatu proses transformasi

untuk peningkatan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan perubahan perilaku yang tercermin pada sikap, disiplin dan etos kerja. Selanjutnya lebih jauh Soekidjo mengatakan bahwa dalam melaksanakan pelatihan dibutuhkan berbagai jenis program serta pemberian materi secara teoritik dan praktik sesuai standar.

Disamping mengukur keberhasilan dalam menyerap materi yang disajikan lembaga kePelatihan juga harus mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan kePelatihan yang telah diselenggarakan agar dapat mengukur ketercapaian kepuasan

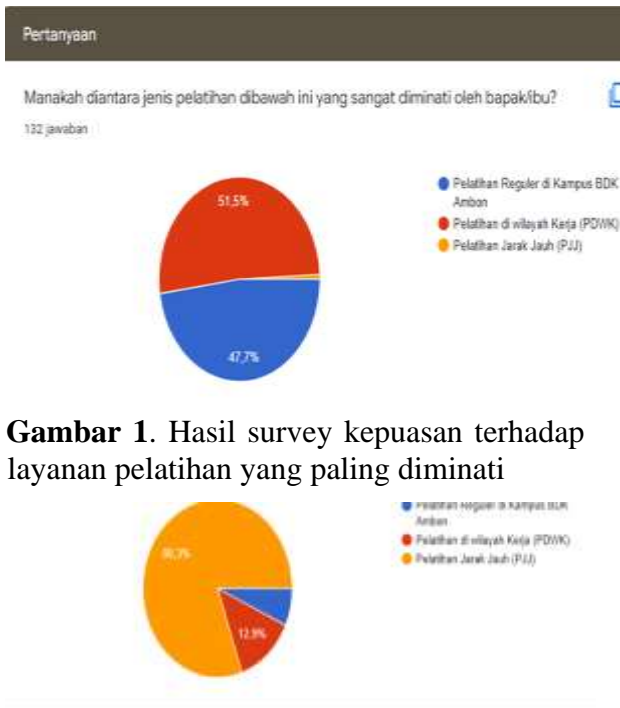
pelayanan. Menurut Munir (dalam Nurdin,I, 2019 hlm 17) pelayanan adalah “proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan”. Peserta Pelatihan sebagai stakeholder yang menjadi sasaran pelaksanaan Pelatihan, haruslah mendapatkan pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan Pelatihan baik dari segi sarana maupun kualitas Pelatihan itu sendiri. Oleh karenanya pemberian pelayanan publik perlu diukur untuk melihat ketercapaian kepuasan pelayanan. Kepuasan pelayanan sebagaimana yang tertuang dalam Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah, yang dalam penelitian ini adalah Balai Pelatihan keagamaan Ambon untuk mengetahui kinerja organisasi. Bagi masyarakat yang dalam hal ini adalah peserta dan alumni pelatihan, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Hasil observasi awal peneliti, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan yang melaksanakan kePelatihan, baik di dalam ataupun di luar kampus belum melakukan pengukuran terhadap kepuasan peserta Pelatihan terhadap layanan yang telah diberikan.

Untuk menilai tingkat kepuasan terhadap sebuah pelayanan, terdapat lima dimensi untuk menilai kualitas jasa sebagaimana yang yang dikemukakan pararusman dkk dalam (Nurdin,I, 2019 hlm 20) yaitu: (1) Tangibles; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi. (2). Reliability; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat (3). Responsiveness;

kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat (4). Assurance; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan dan (5). Empathy; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

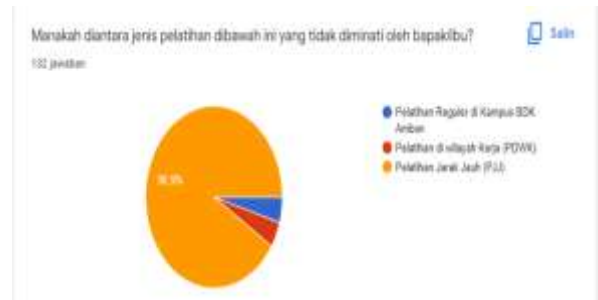
Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dikemukakan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelatihan merupakan suatu bentuk bantuan dalam proses pembelajaran yang terorganisir dan sistematis dengan jangka waktu yang relatif singkat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta pelatihan yang sifatnya praktis guna mencapai tujuan tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar alumni pelatihan yang dilaksanakan oleh Balai Diklat Keagamaan Ambon lebih menyukai pelatihan reguler dan pelatihan di wilayah kerja dibandingkan pelatihan jarak jauh. Adapun datanya disajikan pada Gambar 1, 2 dan 3.



**Gambar 1.** Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelatihan yang paling diminati

**Gambar 2.** Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelatihan yang kurang diminati



**Gambar 3.** Hasil survey kepuasan terhadap layanan pelatihan yang tidak diminati

### Pembahasan

Berdasarkan paparan hasil temuan maka dapat dijelaskan bahwa survey kepuasan terhadap layanan ke Pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Keagamaan Ambon dan melalui tiga instrumen yang menggambarkan cakupan kepuasan dan peminatan terhadap jenis pelatihan, maka ada dua jenis Pelatihan yang mencapai tingkat kepuasan tinggi yakni Pelatihan reguler dan PDWK.

Berdasarkan data hasil survey yang telah dipaparkan, maka ada beberapa penjelasan yang dapat disampaikan terkait pertanyaan penelitian ini sebagai berikut (1) Hasil Survey terhadap layanan pelatihan reguler menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap jenis layanan pelatihan ini adalah sebesar 47, 7%, sementara untuk PDWK sebesar 51,5% sementara PJJ sebesar 0%. Hal ini menunjukkan bahwa minat dan kepuasan terhadap layanan pelatihan reguler masih cukup baik karena hasilnya di bawah 50 % tapi sudah menunjukkan progress yang baik. Hasil ini harus diperhatikan dalam perencanaan kedepan agar semakin ditingkatkan kualitas layanan dan kuantitas programnya; (2) Hasil Survey terhadap layanan pelatihan PDWK menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap jenis layanan pelatihan ini adalah sebesar 51, 5%, sementara untuk reguler sebesar 47,4%





sementara PJJ sebesar 0%. Hal ini menunjukkan bahwa minat dan kepuasan terhadap layanan pelatihan PDWK baik karena hasilnya di atas 50 %. Hasil ini harus diperhatikan dalam perencanaan kedepan agar semakin ditingkatkan kualitas layanan dan kuantitas programnya; (3) Hasil Survey terhadap layanan pelatihan PJJ menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan terhadap jenis layanan pelatihan ini adalah sebesar 90,9%. Hal ini menunjukkan bahwa minat dan kepuasan alumni terhadap layanan pelatihan PJJ sangat rendah. Hasil ini harus diperhatikan dalam perencanaan kedepan

untuk semakin ditingkatkan kualitas layanan dan kuantitas programnya agar dapat menarik bagi peserta pelatihan.

### **KESIMPULAN**

Dari beberapa penjelasan yang telah dideskripsikan maka dapat disimpulkan bahwa (1) Tingkat kepuasan alumni Pelatihan terhadap Pelatihan reguler cukup baik yakni sebesar 47,4%; (2) Tingkat kepuasan alumni Pelatihan terhadap Pelatihan PDWK baik yakni sebesar 51,5%; (3) Tingkat Kepuasan alumni Pelatihan terhadap Pelatihan PJJ sangat rendah yakni sebesar 9,91%.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kamil, M. (2010). Model Pendidikan dan Pelatihan. Bandung: Alfabeta
- Ismail, N. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Soekidjo Notoatmodjo. (2009). Pengembangan Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta : Jakarta, Cet.II
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sudjana, N. (2008). Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar. Bandung: Algensindo
- Sastradipoera, K. (2006). Strategi Pembangunan Sumber Daya Berbasis Pendidikan Kebudayaan. Bandung: Kappa Sigma.