

PELAYANAN PENYELENGGARA DIKLAT PELAYANAN TERPADU PENYANDANG DISABILITAS MELALUI DARING DAN PENGARUHNYA TERHADAP HASIL BELAJAR PESERTA

Abdul Kholik^{1*}, Tarmujianto²

Widyaiswara BPSDM Provinsi DKI Jakarta^{1,2}

e-mail: kholik1970@gmail.com^{1*}, tarmujianto@yahoo.com²

Received : Maret 2021

Reviewed : Maret 2021

Accepted : April 2021

Published : April 2021

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of online education and training providers on the learning outcomes of participants. The object of his research is the implementation of integrated service training for persons with disabilities. using a correlational research design (Correlational Research) to determine the effect of service providers as an independent variable on learning outcomes as the dependent variable based on the correlation coefficient. Data collection techniques using interviews via google form and documentation of evaluation results. The results of the study concluded that the online service quality carried out by the organizers had a positive and significant effect on the learning outcomes of participants as indicated by the regression coefficient equation obtained, namely $Y = 60.375 + 3.151X$. The coefficient of determination of participant satisfaction with service providers on learning outcomes is 0.348 or 34.8%, which means that participant satisfaction with online services from providers contributes 34.8% to learning outcomes, while the remaining 65.2% is influenced by variables. others who were not examined in this study.

Keywords: Learning outcomes, service, training

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan daring penyelenggara diklat terhadap pencapaian hasil belajar peserta. Objek penelitiannya adalah tentang pelaksanaan diklat pelayanan terpadu penyandang disabilitas menggunakan desain penelitian korelasional (*Correlational Research*) untuk mengetahui pengaruh pelayanan penyelenggara sebagai variabel bebas terhadap hasil belajar sebagai variabel terikat berdasar koefisien korelasi. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara melalui google form dan dokumentasi hasil evaluasi. Hasil penelitian disimpulkan bahwa mutu pelayanan secara daring yang dilakukan oleh penyelenggara berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar peserta yang ditunjukkan dengan persamaan koefisien regresi yang diperoleh yakni $Y = 60,375 + 3,151X$. Koefisien determinasi kepuasan peserta dengan pelayanan penyelenggara terhadap hasil belajar tersebut adalah 0,348 atau 34,8% yang mengandung arti bahwa kepuasan peserta terhadap pelayanan daring dari penyelenggara memberikan kontribusi sebanyak 34,8% terhadap hasil belajar, sedang sisanya sebesar 65,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini..

Kata Kunci: Hasil belajar, pelayanan, diklat.

PENDAHULUAN.

Peran lembaga atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam meningkatkan kompetensi pegawainya adalah dengan mengikutsertakan dalam pendidikan dan

pelatihan sebagai dasar pemenuhan hak setiap pegawai negeri sipil untuk mendapatkan pelatihan dalam meningkatkan kompetensi pegawai salah satunya melalui diklat pelayanan terpadu penyandang disabilitas. Tujuan

dari diklat ini untuk meningkatkan dan mengembangkan dapat kompetensi setiap instantasi sesuai dengan kebutuhan serta tugas dan fungsinya dalam pelayanan terhadap penyandang disabilitas. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8, 2016).

Sebagian masyarakat masih ada menganggap penyandang disabilitas adalah sebagai suatu golongan atau kelompok yang rentan. Kelompok rentan yang dimaksud disini adalah kelompok yang masih sering menerima perlakuan diskriminasi dan terkadang hak-haknya tidak terpenuhi. Penyebabnya adalah orang beranggapan bahwa penyandang disabilitas sering dianggap sebagai orang yang cacat yang mempunyai kekurangan fisik maupun psikis sehingga mereka paling banyak mendapatkan perlakuan diskriminasi dalam terhadap kesamaan hak.

Menurut Raja dan Narasiman, berpendapat bahwa Penyandang disabilitas berjumpa dengan tantangan yang unik dalam tiap tahapan manajemen musibah, perihal yang nampak merupakan kendala raga saja tetapi yang sesungguhnya terjalin merupakan kendala raga, sosial, serta ekonomi (Santoso et al., 2013). Penyandang disabilitas perlu mendapat perhatian dan perlakuan khusus agar dapat mengembangkan kepribadian maupun mentalnya. Mereka para penyandang disabilitas yang dianggap sebagai insan yang kurang mampu dan sering mengalami hambatan dan kesulitan, walaupun itu tentu bukan atas kehendak dirinya. Sementara mereka mempunyai hak dan kewajiban yang sama sebagai warga negara Indonesia.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini para penyandang disabilitas oleh aparatur pemerintah merupakan implementasi dari salah satu fungsi aparatur sipil negara sebagai pelayan masyarakat. Oleh karenanya, kedudukan aparat negara dalam memberikan pelayanan publik sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan layanan yang sebaik-baiknya bagi seluruh masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik di tengah masyarakat. Sebagai aparat negara perlu meningkatkan kompetensinya dalam melayani penyandang disabilitas dengan penanganan yang professional yang dilandasi kompetensi yang handal. Salah satunya dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan pelayanan terpadu penyandang disabilitas yang

dilaksanakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) provinsi DKI Jakarta. Selain pengetahuan, seorang yang bertugas sebagai pemberi layanan kepada penduduk harus mempunyai keterampilan di dalam menyelesaikan tugas yang tepat waktu, paham akan prosedur ketika melaksanakan pelayanan terpadu pada penyandang disabilitas, keterampilan memberikan informasi supaya tepat sasaran dan tidak rumit, keterampilan mengaplikasikan materi diklat didalam pekerjaan, serta keterampilan didalam mengoperasikan alat-alat pendukung pekerjaan (Rosdiana & Syahfitri, 2019).

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia sudah lebih dari enam bulan terakhir ini berdampak terhadap perubahan aktifitas belajar-mengajar, tak terkecuali pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh BPSDM provinsi DKI Jakarta. Dimulai pada pertengahan bulan Maret, aktifitas pembelajaran daring (*online learning*) menjadi sebuah alternatif dalam kediklatan dengan tujuan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 semakin meluas. Praktik pendidikan dalam jaringan (daring) ini dilakukan oleh BPSDM Provinsi DKI Jakarta. Tidak ada lagi aktifitas pembelajaran di ruang-ruang kelas sebagaimana lazim dilakukan oleh lembaga kediklatan di DKI Jakarta. Sementara itu praktis tidak ada cara lain untuk meminimalisir penyebaran Covid-19 selain dengan membatasi perjumpaan manusia dalam jumlah yang banyak (Ridho, 2020).

Wabah *corona virus diseases* 2019 (Covid-19) yang sudah menyerang 215 negeri di dunia, membagikan tantangan tertentu untuk lembaga pembelajaran, khususnya Akademi Besar. Buat melawan Covid-19 Pemerintah sudah melarang buat berkerumun, pembatasan sosial (*social distancing*) serta melindungi jarak raga (*physical distancing*), mengenakan masker serta senantiasa mencuci tangan (Sadikin & Hamidah, 2020). Pembelajaran dengan daring menghubungkan partisipan dengan sumber belajarnya (database, ahli/ instruktur, bibliotek) yang secara raga terpisah ataupun apalagi berjauhan tetapi bisa silih berbicara, berhubungan ataupun bekerjasama (secara langsung/ *synchronous* serta secara tidak langsung/ *asynchronous*) (Sadikin & Hamidah, 2020).

Pertumbuhan teknologi ini mempermudah pemakaian internet buat mengakses modul pendidikan, berhubungan dengan konten, instruktur, serta pelajar lain; serta guna memperoleh motivasi sepanjang proses belajar, agar mendapatkan pengetahuan, terlebih supaya mampu membangun individu, serta berkembang dari pengalaman belajar (Zhafira, Ertika, & Chairiyaton, 2020). Hadirnya pandemi Virus Covid-19 berdampak pada berbagai bidang,

salah satunya pendidikan. Dalam dunia pendidikan, perubahan metode mengajar pun harus dilakukan secara daring. Pembelajaran daring tidak bisa lepas dari jaringan internet. Dinamika perubahan sistem pembelajaran dimasa pandemi covid-19 ini menuntut lembaga pendidikan harus aktif. Hal ini juga menuntut adanya komunikasi yang harmonis antara pihak penyelenggara pendidikan dan pelatihan (diklat) dengan publik/masyarakat dalam hal ini adalah para peserta diklat. Pihak penyelenggara diharapkan mampu meningkatkan pelayanan sistem pembelajaran yang dibutuhkan peserta (Mulajaya, 2020).

Pola pembelajaran diklat daring berbeda dengan diklat konvensional dan berimplikasi terhadap personal yang dibutuhkan, susunan kurikulum lebih banyak, proses penyelenggaraan lebih lama, lebih fleksibel dari segi proses belajar dan tempat, evaluasi secara daring dan lebih efektif dari segi anggaran (Kartini & Rusman, 2018). Sistem pembelajaran daring merupakan sistem pembelajaran tanpa tatap muka secara langsung antara pengajar dan peserta kediklatan, tetapi dilakukan melalui *zoom meet* yang menggunakan jaringan internet. Hal ini sesuai dengan himbauan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia melalui SE-Permendikbud No. 4 (2020) tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam masa Darurat Penyebaran *Coronavirus Disease* (Covid-19). Belajar darimana saja baik dari kantor maupun dari rumah bagi pegawai yang *work from home*, melalui pembelajaran jarak jauh dilaksanakan untuk menuntaskan seluruh capaian dari tujuan pelatihan. Sistem pembelajaran dilaksanakan melalui perangkat *personal computer* (PC), Laptop atau *handphone* yang terhubung dengan koneksi jaringan internet. Dengan demikian, pengajar dapat memastikan setiap peserta mengikuti pembelajaran dalam waktu yang bersamaan, meskipun di tempat yang berbeda.

Belajar online memiliki fleksibilitas serta lebih gampang diakses. Tetapi, di sisi lain tata cara e-learning pula interaksi narasumber serta peserta diklat berkurang dan antar sesama peserta. Kondisi semacam ini menuntut para narasumber agar lebih selektif serta kreatif dalam memilah tata cara apa yang hendak digunakan serta diterapkan kepada peserta pelatihan, sehingga peserta tidak merasa bosan kala menerima modul pembelajaran serta mengerjakan tugas-tugas yang diberikan narasumber. Di sinilah kedudukan narasumber dalam hal ini widyaiswara sangat dibutuhkan, mereka wajib senantiasa melaksanakan tugas profesinya (Wilson, 2020).

Seorang aparat pemerintahan harus memiliki kemampuan di dalam pengendalian diri dari segala proses perubahan, dan mampu mengelolanya dengan menghidupkan gagasan, inovasi, serta kreativitas

(Khusniyah & Hakim, 2019). Upaya peningkatan kompetensi pegawai seyogianya dipandang hanya sebagai hal yang bersifat teknis, segi-segi lain yang bahkan dapat berperan sebagai faktor penentu keberhasilan dalam meningkatkan volume pekerjaan salah satunya adalah Sumber Daya Manusia, di samping sarana dan prasarana yang digunakan. Menurut Subandi, kompetensi merupakan kapabilitas dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil bersifat pengetahuan, keterampilan, sikap dan tingkah laku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, agar Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat lakukan tugasnya secara professional, efektif, dan efektif dalam menyelenggarakan pemerintahan (Subandi, 2016).

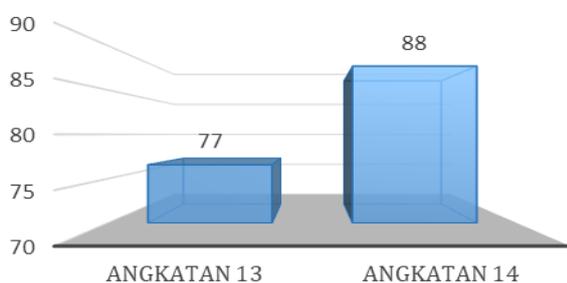
Langkah pembelajaran daring ini dianggap yang paling tepat untuk diterapkan pada masa pandemi, namun tanpa persiapan yang memadai, baik sumber daya manusia penyelenggara, para pengampu mata diklat, dalam hal ini widyaiswara, maupun perangkat jaringan internetnya, bisa mengakibatkan gagalnya proses, hasil atau tujuan dari kediklatan itu sendiri, yang pada gilirannya bisa mengakibatkan ketidakpuasan peserta diklat. Kepuasan peserta diklat dapat berhubungan langsung dengan antusiasme peserta dan merupakan kebutuhan utama dari loyalitas peserta. Lembaga kediklatan yang secara terus menerus sanggup memuaskan pesertanya dalam menambahkan pelayanan, dapat beroleh citra positif dari peserta, dan ini merupakan keliru satu indikator kesuksesan bagi organisasi kediklatan tersebut. Suatu service dinilai memuaskan andaikata service berikut sanggup mencukupi keinginan, harapan dan kebutuhan para peserta diklat (Wahyudi, Ruliah S., & Yudihartanti, 2017).

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani yaitu panitia diklat, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani yaitu peserta diklat. Hal ini karena peserta diklat yang merasakan langsung pelayanan. Dengan merasakan langsung jasa pelayanan yang diperoleh peserta maka kualitas pelayanan dapat diukur pada tingkat kepuasan peserta. Apabila kepuasan peserta tinggi dapat diasumsikan tingkat kualitas pelayanan tinggi, dan sebaliknya tingkat kepuasan peserta rendah dapat diasumsikan kualitas pelayanan rendah. Kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan kediklatan adalah suatu kegiatan yang merupakan interaksi antara penyedia layanan yaitu panitia diklat, dan pihak yang menerima layanan yaitu peserta diklat (Aminullah, 2018a).

Kualitas pelayanan penyelenggara melalui daring yang diberikan kepada peserta diklat dalam pelaksanaan diklat oleh BPSDM Provinsi DKI Jakarta, merupakan bagian dari indikator yang bisa mempengaruhi jalannya

kediklatan serta menentukan tingkat kepuasan peserta diklat, namun dalam pelaksanaannya terkadang menemui kendala dan masih adanya berbagai kekurangan. Situasi seperti ini sangat mungkin menimbulkan rasa tidak puas dalam diri peserta diklat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara diklat, baik selama proses pendaftaran, pengumpulan berkas dan selama proses kegiatan diklat berlangsung. Bila hal ini terjadi, tentunya bisa menyebabkan peserta diklat tidak dapat mengikuti proses kegiatan diklat dengan baik, yang pada gilirannya akan mempengaruhi hasil belajar peserta. Di samping itu dalam menggapai tujuan dari program diklat, tidak sekedar membutuhkan kompetensi yang tinggi, terhitung wajib dibarengi adanya sikap melayani yang baik dan terus menerus untuk tetap menerapkan kaidah moral dalam setiap kesibukan melayani mereka, demikian pula sebaliknya, penerapan kaidah moral yang kuat bakal lebih bermakna, manakala diikuti kemampuan individu yang sangat baik (Nurdin, 2020).

Hasil belajar yang dimaksud dalam penelitian ini, adalah hasil belajar yang dibatasi hanya dalam ranah kognitif, hal ini terlihat dari hasil evaluasi yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan pada akhir kegiatan dengan tujuan untuk mengukur sampai sejauh mana pemahaman peserta terhadap materi yang telah diterima selama pelatihan berlangsung. Mengenai data hasil belajar yang diolah dalam penelitian ini merupakan hasil evaluasi peserta diklat pelayanan terpadu penyandang disabilitas yang telah terdokumentasikan oleh penyelenggara diklat yaitu BPSDM Provinsi DKI Jakarta. Rata-rata dari hasil belajar setiap angkatan, bisa dilihat dari gambar berikut ini:



Gambar 1. Rerata Hasil Belajar

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang akan diteliti adalah seberapa besar pengaruh dari pelayanan sistem pembelajaran dalam jaringan (daring) dimasa pandemi covid-19 yang dilakukan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi DKI Jakarta selaku penyelenggara terhadap hasil belajar dari peserta diklat teknis pelayanan terpadu penyandang

disabilitas. Tujuan penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan dan pengaruhnya terhadap hasil belajar peserta diklat teknis pelayanan terpadu penyandang disabilitas angkatan 13 dan 14 tahun 2020 yang dilaksanakan oleh BPSDM Provinsi DKI Jakarta.

METODE

Peneliti menggunakan desain penelitian korelasional (*Correlational Research*) untuk mengetahui pengaruh pelayanan penyelenggara sebagai variabel bebas terhadap hasil belajar sebagai variabel terikat berdasar koefisien korelasi. Subjek penelitian ditentukan berdasarkan peserta yang telah mengikuti diklat pelayanan terpadu penyandang disabilitas angkatan 13 sejumlah 29 peserta dan angkatan 14 sejumlah 32 peserta yang mendapatkan pelayanan secara daring dari penyelenggara diklat yang berjumlah 61 peserta. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara melalui *google form* dan dokumentasi hasil evaluasi dari penyelenggara. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan bantuan perangkat *SPSS versi 23 for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disajikan melalui tabel dan penjelasan berikut ini guna menggambarkan secara faktual dari analisis data melalui bantuan perangkat *SPSS versi 23 for windows*.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	60,375	2,451			24,635	,000
Tingkat Kepuasan	3,151	,562	,590		5,610	,000

a. Dependent Variable: Hasil Belajar

Sumber: data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, koefisien regresi yang diperoleh adalah $Y = 60,375 + 3,151X$. Pada kolom Sig. nilai signifikan adalah 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan peserta dengan hasil belajar peserta diklat. Kualitas penyelenggaraan pelatihan yang baik dan memuaskan diharapkan dapat mendukung proses pembelajaran dan hasil belajar sebagai output suatu pendidikan dan pelatihan.

Hasil penelitian ini berkorelasi dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Aminullah, beliau menyatakan

bahwa penilaian peserta mengenai kualitas pelayanan penyelenggaraan diklat dilihat dari tingkat harapan dan tingkat kepuasan terdapat kesesuaian dengan nilai rata-rata 68,19% sampai dengan 81,73%, berarti kinerjanya sudah baik tetapi dalam pelaksanaan belum sepenuhnya sesuai dengan skala prioritas dari harapan peserta Diklat dan masih ada kinerja yang perlu ditingkatkan yakni pada variabel *responsivenees* (kesigapan) (Aminullah, 2018b).

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Sederhana
Correlations

		Hasil Belajar	Tingkat Kepuasan
Hasil Belajar	Pearson Correlation	1	,590**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	61	61
Tingkat Kepuasan	Pearson Correlation	,590**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	61	61

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

Sumber: data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai korelasi 0,590 (koefisien mendekati angka 1), maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara tingkat kepuasan peserta dan hasil belajar memiliki korelasi yang kuat. Tanda bintang dua menunjukkan bahwa korelasi signifikan pada level 0,05. Angka koefisien positif menunjukkan hubungan positif, yaitu jika tingkat kepuasan meningkat maka hasil belajar juga akan meningkat. Nilai signifikansi yang didapat adalah 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka terjadi hubungan yang signifikan antara variabel tingkat kepuasan peserta dengan variabel hasil belajar. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Suci dan Jamil, mereka menyatakan bahwa terdapatnya hubungan yang tidak signifikan antara tingkat kepuasan peserta terhadap layanan administrasi, bersama tingkat keberhasilan peserta yang diduga terpengaruhi oleh bermacam faktor. Beberapa faktor diantaranya adalah rendahnya motivasi peserta dalam mengikuti proses pelatihan (Suci & Jamil, 2019).

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	508,961	1	508,961	31,474	,000 ^b
Residual	954,094	59	16,171		
Total	1463,054	60			

a. Dependent Variable: Hasil Belajar

b. Predictors: (Constant), Tingkat Kepuasan

Sumber: data sekunder diolah, 2021

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama dari variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini terlihat pada output table ANOVA. Adanya pengaruh secara bersama-sama antar variabel independen jika nilai F hitung lebih besar dari F table dan signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi.

Nilai F hitung yaitu 31,474 dan signifikansi 0,000 sehingga nilai F hitung lebih besar dari F table dan signifikansi lebih kecil dari 0,05, dapat diambil kesimpulan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% terdapat pengaruh simultan dari variabel tingkat kepuasan peserta terhadap hasil belajar.

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu variabel tingkat kepuasan peserta terhadap hasil belajar peserta diklat pelayanan terpadu penyandang disabilitas secara parsial. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji parsial (Uji t) dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil dari t hitung dengan t tabel. Kriteria pengujian dengan menggunakan uji t ini adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, jika t hitung > t tabel dan signifikansinya < (0,05).

Berikut akan disajikan tabel dari hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dengan menggunakan SPSS versi 23 for windows.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	60,375	2,451			24,635	,000
Tingkat Kepuasan	3,151	,562	,590		5,610	,000

a. Dependent Variable: Hasil Belajar

Sumber: data sekunder diolah, 2021

Kriteria Pengujian:

Jika t hitung < t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak,

Jika t hitung > t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dalam uji t ini dilakukan pada derajat kebebasan (n-k-1), dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel. Untuk tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% atau $\alpha = 5\%$. $61-2-1 = 58$ sehingga t hitung = 5,610 sedangkan t tabel = 1.67155.

Berdasarkan hasil output diatas, variabel X (tingkat kepuasan peserta) dengan t-hitung sebesar 7,222, dengan demikian t-hitung > t-tabel (5,610 > 1,672) yang secara statistik, variabel X (tingkat kepuasan peserta) mempengaruhi variabel Y (hasil belajar) atau H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan

dari variabel tingkat kepuasan peserta terhadap hasil belajar. Hasil penelitian ini didukung oleh kesimpulan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Tri Adi Prasetya yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan peserta memiliki pengaruh yang berarti terhadap hasil studi berdasar t hitung lebih besar berasal dari t tabel ($2,571 > 1,65$) atau $p (0,01 < 0,05)$ hal ini mereferensikan bahwa tingkat kepuasan pada pelayanan memiliki kontribusi pengaruh terhadap hasil belajar peserta (Prasetya & Harjanto, 2020).

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,590 ^a	,348	4,02133

a. Predictors: (Constant), Tingkat Kepuasan

b. Dependent Variable: Hasil Belajar

Sumber: data sekunder diolah, 2021

Nilai korelasi yaitu 0,590 yang menunjukkan besarnya dari variabel tingkat kepuasan peserta terhadap hasil belajar. Nilai ini jika dikuadratkan menghasilkan nilai R square yaitu 0,348. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil koefisien determinasi diatas yaitu 0,348 yang mengartikan tingkat kepuasan peserta dapat mempengaruhi hasil belajar sebesar 34,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini. Hasil ini menguatkan kesimpulan dari penelitian yang pernah dilakukan oleh Prasetya dan Harjanto yang menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi tingkat kepuasan peserta pada hasil studi sebesar 0,155. artinya bahwa variabel tingkat kepuasan peserta pada penyelenggaraan diklat memiliki kontribusi efektif pada hasil studi sebesar 15,5% sedang 84,5% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti (Prasetya & Harjanto, 2020).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, bisa diambil kesimpulan bahwa mutu pelayanan secara daring yang dilakukan oleh penyelenggara berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar peserta yang ditunjukkan dengan persamaan koefisien regresi yang diperoleh yakni $Y = 60,375 + 3,151X$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa koefisien kepuasan peserta terhadap pelayanan penyelenggara sebesar 3,151. Uji signifikansi menggunakan uji t diperoleh t hitung 5,610 lebih besar daripada nilai t tabel 1,672 pada

taraf signifikansi 5%. Uji simultan bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama dari variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini terlihat pada output table ANOVA. Adanya pengaruh secara bersama-sama antar variabel independen jika nilai F hitung lebih besar dari F table dan signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi. Nilai F hitung yaitu 31,474 dan signifikansi 0,000 sehingga nilai F hitung lebih besar dari F table dan signifikansi lebih kecil dari 0,05, dapat diambil kesimpulan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% terdapat pengaruh simultan dari variabel tingkat kepuasan peserta terhadap hasil belajar. Koefisien determinasi kepuasan peserta dengan pelayanan penyelenggara terhadap hasil belajar tersebut adalah 0,348 atau 34,8% yang mengandung arti bahwa kepuasan peserta terhadap pelayanan daring dari penyelenggara memberikan kontribusi sebanyak 34,8% terhadap hasil belajar, sedang sisanya sebesar 65,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminullah. (2018a). Profesionalisme dan kualitas pelayanan (telaah implementasi dalam penyelenggaraan diklat pusklat tenaga teknis pendidikan dan keagamaan). *Andragogi Jurnal Diklat Teknis*, VI(1), 87–103.
- Aminullah, A. (2018b). Analisis Tingkat Harapan dan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Teknis Fungsional Guru Tingkat Madya IPS Madrasah Tsanawiyah. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan*, 6(2), 1–45. <https://doi.org/10.36052/andragogi.v6i2.55>
- Kartini, T., & Rusman, R. (2018). Studi Evaluatif Kurikulum Diklat Berjenjang Tingkat Dasar Dalam Jaringan Terhadap Peningkatan Kompetensi Pendidik Paud. *Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 2(2), 74–86. <https://doi.org/10.21831/diklus.v2i2.23651>
- Kemendikbud. (2020). Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Coronavirus Disease (Covid-19). Jakarta: Kemendikbud RI.
- Khusniyah, N. L., & Hakim, L. (2019). Efektivitas Pembelajaran Berbasis Daring: Sebuah Bukti Pada Pembelajaran Bahasa Inggris. *Tatsqif: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Pendidikan*, 17(1), 19–33. <https://doi.org/10.20414/jtq.v17i1.667>
- Mulajaya, R. P. (2020). Strategi Pelayanan Sistem Pembelajaran pada Masa Pemberlakuan New Normal (Studi Kasus di SMP Negeri 3 Ngawen Kecamatan Ngawen Kabupaten Blora). *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 1(21), 1–17.

- Nuridin. (2020). Analisis Pengaruh Kompetensi Teknisi, Sarana Prasarana Diklat, Dan Pelayanan Terhadap Capaian Program Diklat. *Scientific Journal of Reflection*, 3(3), 271–280. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3930688>
- Prasetya, T. A., & Harjanto, C. T. (2020). Pengaruh mutu pembelajaran online dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap hasil belajar saat pandemi Covid19. *Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 17(2), 188–197.
- Ridho, S. (2020). Pendidikan Daring di Masa Covid-19. Diambil 4 Februari 2021, dari <https://www.kompas.com/edu/read/2020/08/12/112834471/pendidikan-daring-di-masa-covid-19?page=all>
- Rosdiana, R., & Syahfitri, I. (2019). Peranan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik. *Journal of Millennial Community*, 1(1), 4. <https://doi.org/10.24114/jmic.v1i1.12707>
- Sadikin, A., & Hamidah, A. (2020). Pembelajaran Daring di Tengah Wabah Covid-19. *Biodik: Jurnal Ilmiah Pendidikan Biologi*, 6(2), 109–119. <https://doi.org/10.22437/bio.v6i2.9759>
- Santoso, A. D., Noor, I., Ulum, M. C., Publik, J. A., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2013). Disabilitas dan Bencana (Studi tentang Agenda Setting Kebijakan Pengurangan Risiko Bencana Inklusif Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah, Indonesia). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2033–2039.
- Subandi, M. (2016). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (diklat) terhadap Kompetensi Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal ilmu sosial MAHAKAM*, 5(1), 21–36.
- Suci, Y. T., & Jamil, A. S. (2019). Hubungan Tingkat Kepuasan Pelayanan Dengan Keberhasilan Peserta Pelatihan Teknis Bagi Penyuluh Pertanian. *Jurnal Hexagro*, 3(2), 47–55. <https://doi.org/10.36423/hexagro.v3i2.279>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8. (2016). tentang Penyandang Disabilitas. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Wahyudi, Ruliah S., & Yudihartanti, Y. (2017). Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Diklat Prajabatan BKD Banjarbaru Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Jutisi*, 5(3), 1239–1246.
- Wilson, A. (2020). Penerapan Metode Pembelajaran Daring (Online) melalui Aplikasi Berbasis Android saat Pandemi Global. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 5(1), 66–72. <https://doi.org/10.30998/sap.v5i1.6386>
- Zhafira, N. H., Ertika, Y., & Chairiyaton. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Sebagai Sarana Pembelajaran Selama Masa Karantina Covid-19. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(1), 37–45.