



IMEJ

Industrial Management and Engineering Journal

<http://journal.unirow.ac.id/index.php/IMEJ>

Analisa Kepuasan Peserta Pelatihan di BLKI Kabupaten Tuban Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Imron Yulianto^{*1}, Susanti Dhini Anggraini², Anggia Kalista³

*Email : imronpetir967@gmail.com

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Ronggolawe Tuban

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Received : 07 Juli 2023

Revised : 21 Juli 2023

Accepted : 30 Juli 2023

Kata kunci :

*Kepuasan, BLKI, Importance
Performance Analysis (IPA)*

Abstract

Tuban Regency has one of the Indonesian Vocational Training Centers (Balai Latihan Kerja Indonesia or BLKI) which serves as a platform to enhance soft skills and skills in various technical fields such as automotive engineering, welding, agricultural or fisheries processing, woodworking, information and communication technology, sewing, graphic design or DrafterCad, electrical engineering, creative industries, culinary arts, and CNC manufacturing. The purpose of this research is to determine the partial influence of trainees' satisfaction at the BLKI Tuban Regency. In this study, the researcher uses the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine the magnitude of the participants' satisfaction index and analyze the attributes that require further attention to improve trainee satisfaction. The research instrument employs a questionnaire distributed to 30 respondents of the 2022 first batch CNC manufacturing and Draft Cad programs. Customer satisfaction is measured using 5 dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data obtained from the 30 respondents are then processed using SPSS 16 software, and the validity test is deemed valid with an r-table of 0.361. The results of the reliability test show a Cronbach's alpha of 0.947, which indicates reliability. The findings of this research fall into quadrant III, indicating low priority and the need for further improvement in its implementation. The attributes within quadrant III include; Clean and fragrant toilets, Comfortable Waiting Rooms and Registration Areas, Availability of Handwashing Facilities, and Food Menu Suitability and Variability.

Abstrak

Kabupaten Tuban memiliki salah satu Balai Latihan Kerja Indonesia (BLKI) yang merupakan wadah mengasah *soft skill*, keterampilan meliputi kejuruan otomotif, teknik pengelasan, pengolahan hasil pertanian atau perikanan, *woodworking*, informasi dan komunikasi, menjahit, *design grafis* atau *DrafterCad*, teknik listrik, industri kreatif, tata boga dan mesin CNC manufaktur. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui

Yulianto, I., (2023). Analisa Kepuasan Peserta Pelatihan Di BLKI Kabupaten Tuban Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), IMEJ : Industrial Management And Engineering

pengaruh secara parsial kepuasan peserta pelatihan di BLKI Kabupaten Tuban. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) melalui pendekatan dapat diketahui besaran indeks kepuasan peserta sekaligus analisa mengenai atribut yang membutuhkan penanganan lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan peserta pelatihan. *Instrument* penelitian ini menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada 30 responden program CNC manufaktur dan *draftercad* angkatan pertama tahun 2022. Untuk mengukur kualitas kepuasan pelanggan dengan menggunakan 5 dimensi yaitu bukti fisik (*Tangible*), kendalan (*Reability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Data yang diperoleh dari 30 responden selanjutnya diolah menggunakan *software* SPSS 16 sehingga uji validitas dinyatakan valid dengan r tabel 0,361. Dari hasil uji reliabilitas didapat hasil *cronbach* alpha 0,947 yang berarti *reliable*. Hasil penelitian ini pada kuadran III yaitu prioritas rendah dan perlu ditingkatkan lagi pelaksanaannya, atribut dalam kuadran III antara lain ; Toilet yang bersih dan wangi, Ruang Tunggu Dan Ruang Pendaftaran Yang Nyaman, Terdapat Tempat Cuci Tangan dan Kesesuaian Menu Makanan Dan Variatif.

1. Pendahuluan

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur pada tahun 2019 jumlah industri makanan sebanyak 1.506 industri. Melihat banyaknya jumlah perusahaan industri di Jawa Timur hal ini membuat masyarakat membutuhkan pelatihan kerja sebagai bekal persaingan didunia kerja. Pelatihan kerja merupakan kebutuhan yang mendasar untuk masyarakat di Jawa Timur pada umumnya dan di Kabupaten Tuban khususnya. Kebutuhan itulah yang mempengaruhi masyarakat untuk mengikuti pelatihan kerja. Masyarakat semakin sadar akan pentingnya meningkatkan keterampilan atau keahlian. Salah satu lembaga pelatihan di Kabupaten Tuban yang menawarkan berbagai macam program keahlian atau pelatihan kerja yaitu Balai Latihan Kerja Industri atau biasa disebut juga dengan BLKI.

Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Tuban yang berlokasi di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo, Kecamatan Tuban, Kabupaten Tuban. Mempunyai bidang kejuruan pelatihan kerja diantaranya adalah Otomotif, Mekanik Las, Pengolahan Hasil Pertanian Atau Perikanan, *Woodworking*, Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Menjahit, *Desain Grafis* atau *DrafterCad*, Teknik Listrik dan Elektro, Industri Kreatif, Tata Boga dan Teknik Mesin CNC. Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Kabupaten Tuban harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan kepada konsumen atau peserta pelatihan dengan memberi pelayanan yang terbaik agar para konsumen merasa puas dan dapat merekomendasikanya kepada orang lain.

Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) berfungsi sebagai wadah kegiatan pelatihan tenaga kerja yang memiliki unit-unit atau program keahlian didalamnya dan mendukung calon tenaga kerja yang siap pakai serta berkualitas dan kompeten sehingga dapat bersaing dengan tenaga kerja yang lain [1]. Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) memiliki manfaat bagi peserta yaitu meningkatkan kualitas dan daya saing peserta, memberikan pelatihan-pelatihan yang sangat bermanfaat dilingkungan kerja dan mampu menciptakan peluang usaha sendiri tanpa harus menunggu kesempatan kerja karena keterampilan yang diberikan merupakan keterampilan yang siap pakai [2]. Peserta pelatihan di Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) minimal berusia 17 tahun.

Pada tahun 2022 bulan februari Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Kabupaten Tuban mengumumkan hasil seleksi pendaftaran dengan jumlah peserta pelatihan yang lolos seleksi dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Data Jumlah Peserta Pelatihan BLKI Tuban Angkatan 1

| No | Kejuruan | Jumlah Peserta |
|--------|------------------------------|----------------|
| 1. | Instalasi Listrik Sederhana | 14 Orang |
| 2. | Teknisi Telepon Seluler / HP | 7 Orang |
| 3. | Teknisi AC Residensial | 9 Orang |
| 4. | Penggambaran 3D CAD | 14 Orang |
| 5. | Operator Mesin CNC | 6 Orang |
| Jumlah | | 50 Orang |

Pada tahun 2022 khususnya bulan Februari hingga bulan Maret Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Kabupaten Tuban menyelenggarakan pelatihan sebanyak 2 gelombang yakni angkatan pertama pada bulan Februari dan angkatan kedua pada bulan Maret. Data jumlah seluruh peserta pelatihan angkatan 1 dan angkatan 2 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Peserta Pelatihan BLKI Tuban Angkatan 1 dan 2.

| No | Angkatan | Jumlah Peserta |
|--------|------------|----------------|
| 1 | Angkatan 1 | 50 Orang |
| 2 | Angkatan 2 | 44 Orang |
| Jumlah | | 94 Orang |

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah peserta Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Kabupaten Tuban dari angkatan 1 ke angkatan 2 mengalami penurunan pada gelombang kedua. Hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan ketidak puasan peserta dengan pelayanan yang diberikan oleh BLKI Tuban. Fakta dan uraian tersebut selanjutnya memotivasi penelitian tentang analisa kepuasan peserta pelatihan yang mempengaruhi citra BLKI Tuban.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). *Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang diperkenalkan oleh Martila dan James pada tahun 1977 berfungsi untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang juga dikenal sebagai *quadrant analysis* [3],[4]. *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut[5],[6].

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut : Mengetahui kepuasan peserta pelatihan BLKI Kabupaten Tuban dengan metode IPA dan *Fuzzy Service Quality*. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan BLKI Kabupaten Tuban dengan metode IPA.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BLKI kabupaten Tuban yang bergerak di bidang badan pelatihan kerja. Pertama dilakukan observasi secara langsung. Penelitian ini melakukan identifikasi masalah dalam menentukan tingkat kepentingan dan kepuasan peserta pelatihan di BLKI kabupaten Tuban. Kedua dengan metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, yang merupakan daftar pertanyaan terperinci dan lengkap mengenai faktor yang diperlukan dalam penelitian yang diisi oleh responden. Faktor tersebut diperoleh dengan cara penulis melakukan wawancara terhadap pengelola Tuban *creative hub* ditempat. Responden dalam penelitian ini adalah peserta pelatihan dengan jumlah 30 responden. Ketiga analisa statistik dengan metode *Importance Performance Analysis*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Atribut/variabel

Atribut/variabel dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara secara langsung dengan peserta pelatihan BLKI Kabupaten Tuban.

Terdapat 24 atribut yang dikelompokkan dalam 5 dimensi *servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty* pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3 Atribut/Variabel Penelitian

| No | Atribut |
|----|---|
| | <i>TANGIBLES</i> |
| 1 | Ruang tunggu dan ruang pendaftaran yang nyaman |
| 2 | Peralatan ruang pelatihan yang lengkap |
| 3 | Toilet yang bersih dan wangi |
| 4 | Mushola yang bersih |
| 5 | Tempat parker yang aman |
| 6 | Kerapihan pengajar / fasiltator |
| 7 | Terdapat tempat cuci tangan |
| | <i>RELIABILITY</i> |
| 8 | Waktu pelatihan tepat waktu |
| 9 | Petugas piket dan panitia penyelenggara memenuhi kebutuhan selama pembelajaran dengan cepat |
| 10 | Kesesuaian soal ujian dengan materi pelatihan |
| 11 | Kesesuaian menu makanan dan variative |
| 12 | Ketepatan penyusunan jadwal pelatihan |
| | <i>RESPONSIVENESS</i> |
| 13 | Petugas pelatihan melayani kebutuhan peserta dengan ceat |
| 14 | Petugas catering melayani konsumsi peserta pelatihan secara tepat waktu |
| 15 | Petugas pelatihan cepat dalam menanggapi keluhan peserta |
| | <i>ASSURANCE</i> |
| 16 | Materi pelatihan sesuai dengan kejuruanya |
| 17 | Pengajar / fasilitator memiliki kompetensi yang sesuai dengan materi kejuruan |
| 18 | Penggunaan media dan metode pembelajaran sesuai oleh pengajar |
| 19 | Peserta mendapatkan informasi dan jawaban yang tepat dari pengajar / fasilitator |
| 20 | Kemampuan pengajar dalam memberikan contoh, ilustrasi, studi kasus / demo |
| | <i>EMPHATY</i> |

| | |
|----|--|
| 21 | Pengajar memahami kesulitan belajar dan mau membantu peserta pelatihan |
| 22 | petugas memberikan motivasi kepada peserta pelatihan |
| 23 | Petugas / fasilitator bersikap ramah kepada para peserta pelatihan |
| 24 | Selalu menerapkan salam, senyum, sapa |

3.2 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam kuisisioner ini selain berisi pertanyaan kepuasan peserta, juga berisi mengenai karakteristik dan data pribadi responden yang meliputi informasi yang mengenai usia responden, jenis kelamin responden dan pendidikan terakhir responden.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan profesi

Berdasarkan data kuisisioner yang disebarkan secara tatap muka kepada peserta pelatihan di BLKI Kabupaten Tuban sebanyak 30 data responden dan kesemua data dinyatakan *valid*. Dari kuisisioner yang telah dikumpulkan didapatkan 25 laki-laki dengan presentase sebanyak 83,3% sedangkan untuk kuisisioner perempuan didapatkan 5 responden dengan presentase 16,7%. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis kelamin | frekuensi | Persentase |
|---------------|-----------|------------|
| Laki-laki | 25 | 83,3% |
| Perempuan | 5 | 16,7% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Hasil penyebaran kuisisioner terhadap 30 responden. Diketahui bahwa 2 orang atau 7% responden pendidikan terakhir SMP, 7 orang atau 23% responden pendidikan terakhir SMA, 17 orang atau 56% responden pendidikan terakhir SMK dan 4 orang atau 14% responden dengan pendidikan terakhir Sarjana/D4.

3.3 Rekapitulasi Hasil Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Data yang diolah dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dengan menggunakan metode CSI, dan metode IPA.

Uji validitas dan reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan teknik Korelasi *Product Moment* (KPM), dan dapat dinyatakan *valid* apabila korelasi *product moment* > r-tabel. Uji ini dilakukan terhadap 30 responden yang telah mengisi kuisisioner. Untuk perhitungan uji validitas dibantu dengan

software SPSS 16.0. Dengan jumlah responden atau nilai n 30 dan taraf signifikan 5% maka nilai r tabel diperoleh 0,361[7],[8].

Tabel 1.5 hasil uji validitas kuisioner.

| Item | Atribut | r tabel | r hitung | Ket. |
|-------------|---|----------------|-----------------|-------------|
| 1 | Ruang tunggu dan ruang pendaftaran yang nyaman | 0,361 | 0,827 | Valid |
| 2 | Peralatan ruang pelatihan yang lengkap | 0,361 | 0,825 | Valid |
| 3 | Toilet yang bersih dan wangi | 0,361 | 0,578 | Valid |
| 4 | Mushola yang bersih | 0,361 | 0,502 | Valid |
| 5 | Tempat parkir yang aman | 0,361 | 0,657 | Valid |
| 6 | Kerapihan pengajar / fasiltator | 0,361 | 0,695 | Valid |
| 7 | Terdapat tempat cuci tangan | 0,361 | 0,658 | Valid |
| 8 | Waktu pelatihan tepat waktu | 0,361 | 0,676 | Valid |
| 9 | Petugas piket dan panitia penyelenggara memenuhi kebutuhan selama pembelajaran dengan cepat | 0,361 | 0,661 | Valid |
| 10 | Kesesuaian soal ujian dengan materi pelatihan | 0,361 | 0,734 | Valid |
| 11 | Kesesuaian menu makanan dan variatif | 0,361 | 0,712 | Valid |
| 12 | Ketepatan penyusunan jadwal pelatihan | 0,361 | 0,740 | Valid |
| 13 | Petugas pelatihan melayani kebutuhan peserta dengan cepat | 0,361 | 0,585 | Valid |
| 14 | Petugas catering melayani konsumsi peserta pelatihan secara tepat waktu | 0,361 | 0,563 | Valid |
| 15 | Petugas pelatihan cepat dalam menanggapi keluhan peserta | 0,361 | 0,650 | Valid |

| | | | | |
|----|--|-------|-------|-------|
| 16 | Materi pelatihan sesuai dengan kejuruanya | 0,361 | 0,607 | Valid |
| 17 | Pengajar / fasilitator memiliki kompetensi yang sesuai dengan materi kejuruan | 0,361 | 0,660 | Valid |
| 18 | Penggunaan media dan metode pembelajaran sesuai oleh pengajar | 0,361 | 0,670 | Valid |
| 19 | Peserta mendapatkan informasi dan jawaban yang tepat dari pengajar / fasilitator | 0,361 | 0,712 | Valid |
| 20 | Kemampuan pengajar dalam memberikan contoh, ilustrasi, studi kasus / demo | 0,361 | 0,579 | Valid |
| 21 | Pengajar memahami kesulitan belajar dan mau membantu peserta pelatihan | 0,361 | 0,763 | Valid |
| 22 | petugas memberikan motivasi kepada peserta pelatihan | 0,361 | 0,722 | Valid |
| 23 | Petugas / fasilitator bersikap ramah kepada para peserta pelatihan | 0,361 | 0,750 | Valid |
| 24 | Selalu menerapkan salam, senyum, sapa | 0,361 | 0,781 | Valid |

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,7 [9],[10].

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .947 | 24 |

Hasil dari uji validitas dan reliabilitas data diatas diperoleh hasil yang *valid* dan *reliabel*. Maka dari itu hasil kuesioner dapat dijadikan sebagai sampel bahan penelitian.

Pengolahan Data dengan Metode IPA

Metode IPA digunakan untuk mengukur sejauh mana kepuasan dari BLKI Kabupaten Tuban dalam memenuhi harapan peserta pelatihan, sehingga konsumen merasa puas. Tahapan metode IPA terdiri atas analisis tingkat kepentingan dan kepuasan, serta analisis kesesuaian. Nilai total dari keseluruhan penilaian pada tiap atribut diperoleh dari setiap peserta pelatihan.

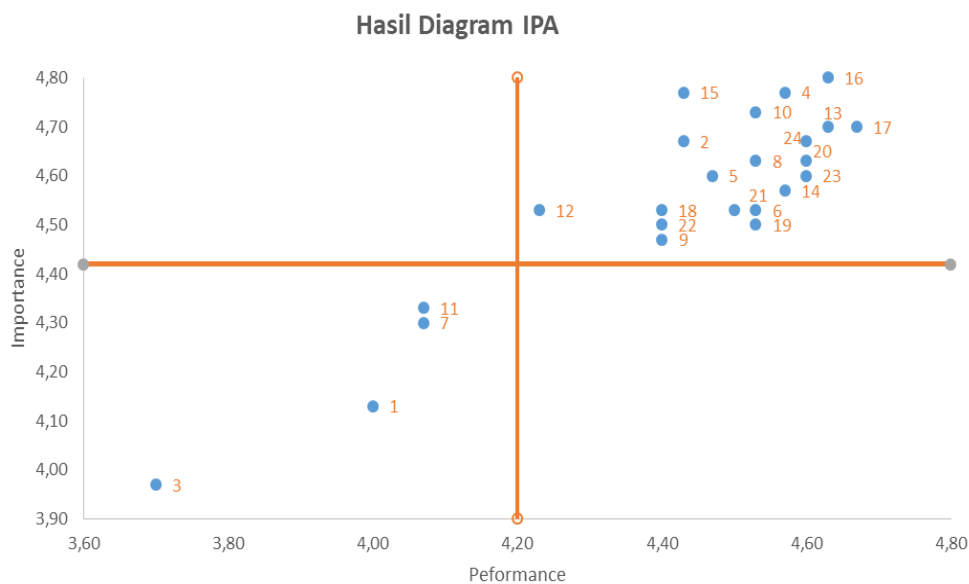
Total penilaian tingkat kepentingan dan kepuasan tingkat harapan dirata – ratakan terhadap jumlah konsumen yang terlibat dalam penelitian ini yaitu sebanyak 30 orang. Sehingga diperoleh nilai rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut pada Tabel 1.6.

Tabel 1.6 Rata-Rata Nilai Kepentingan dan Kinerja

| Item | Atribut | Rata² Nilai Kinerja | Rata² Nilai Kepentingan |
|-------------|---|---------------------------------------|---|
| 1 | Ruang tunggu dan ruang pendaftaran yang nyaman | 4,00 | 4,13 |
| 2 | Peralatan ruang pelatihan yang lengkap | 4,43 | 4,67 |
| 3 | Toilet yang bersih dan wangi | 3,70 | 3,97 |
| 4 | Mushola yang bersih | 4,57 | 4,77 |
| 5 | Tempat parkir yang aman | 4,47 | 4,60 |
| 6 | Kerapihan pengajar / fasilitator | 4,53 | 4,53 |
| 7 | Terdapat tempat cuci tangan | 4,07 | 4,30 |
| 8 | Waktu pelatihan tepat waktu | 4,53 | 4,63 |
| 9 | Petugas piket dan panitia penyelenggara memenuhi kebutuhan selama pembelajaran dengan cepat | 4,40 | 4,47 |
| 10 | Kesesuaian soal ujian dengan materi pelatihan | 4,53 | 4,73 |
| 11 | Kesesuaian menu makanan dan variatif | 4,07 | 4,33 |
| 12 | Ketepatan penyusunan jadwal pelatihan | 4,23 | 4,53 |
| 13 | Petugas pelatihan melayani kebutuhan peserta dengan cepat | 4,63 | 4,70 |
| 14 | Petugas catering melayani konsumsi peserta pelatihan secara tepat waktu | 4,57 | 4,57 |
| 15 | Petugas pelatihan cepat dalam menanggapi keluhan peserta | 4,43 | 4,77 |
| 16 | Materi pelatihan sesuai dengan kejuruan | 4,63 | 4,80 |
| 17 | Pengajar / fasilitator memiliki kompetensi yang sesuai dengan materi kejuruan | 4,67 | 4,70 |
| 18 | Penggunaan media dan metode pembelajaran sesuai oleh pengajar | 4,40 | 4,53 |

| | | | |
|--------|--|--------|--------|
| 19 | Peserta mendapatkan informasi dan jawaban yang tepat dari pengajar / fasilitator | 4,53 | 4,50 |
| 20 | Kemampuan pengajar dalam memberikan contoh, ilustrasi, studi kasus / demo | 4,60 | 4,63 |
| 21 | Pengajar memahami kesulitan belajar dan mau membantu peserta pelatihan | 4,50 | 4,53 |
| 22 | petugas memberikan motivasi kepada peserta pelatihan | 4,40 | 4,50 |
| 23 | Petugas / fasilitator bersikap ramah kepada para peserta pelatihan | 4,60 | 4,60 |
| 24 | Selalu menerapkan salam, senyum, sapa | 4,60 | 4,67 |
| Jumlah | | 109,16 | 106,09 |

Nilai rata-rata terhadap penilaian tingkat kepentingan menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu Y dan nilai rata-rata terhadap penilaian tingkat kinerja menunjukkan posisi atribut terhadap sumbu X. Masing-masing nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan atribut selanjutnya di plot kedalam diagram kartesius untuk melihat posisi atribut tersebut dalam kuadran tertentu pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Diagram Hasil IPA
 (sumber : diolah peneliti, 2022)

Keterangan:

1. Ruang tunggu dan ruang pendaftaran yang nyaman
2. Peralatan ruang pelatihan yang lengkap
3. Toilet yang bersih dan wangi
4. Mushola yang bersih
5. Tempat parkir yang aman
6. Kerapihan pengajar / fasilitator
7. Terdapat tempat cuci tangan
8. Waktu pelatihan tepat waktu
9. Petugas piket dan panitia penyelenggara memenuhi kebutuhan selama pembelajaran dengan cepat
10. Kesesuaian soal ujian dengan materi pelatihan
11. Kesesuaian menu makanan dan variatif
12. Ketepatan penyusunan jadwal pelatihan
13. Petugas pelatihan melayani kebutuhan peserta dengan cepat
14. Petugas catering melayani konsumsi peserta pelatihan secara tepat waktu
15. Petugas pelatihan cepat dalam menanggapi keluhan peserta
16. Materi pelatihan sesuai dengan kejuruanya
17. Pengajar / fasilitator memiliki kompetensi yang sesuai dengan materi kejuruan
18. Penggunaan media dan metode pembelajaran sesuai oleh pengajar
19. Peserta mendapatkan informasi dan jawaban yang tepat dari pengajar / fasilitator
20. Kemampuan pengajar dalam memberikan contoh, ilustrasi, studi kasus / demo
21. Pengajar memahami kesulitan belajar dan mau membantu peserta pelatihan
22. petugas memberikan motivasi kepada peserta pelatihan
23. Petugas / fasilitator bersikap ramah kepada para peserta pelatihan
24. Selalu menerapkan salam, senyum, sapa

Pada hasil diagram IPA atau terlihat posisi atribut-atribut dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan BLKI Kabupaten Tuban yang terbagi menjadi empat kuadran. Interpretasi singkat dari *Importance-Performance Matrix* adalah sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut kualitas jasa pada kuadran ini dianggap paling berpengaruh pada kepuasan pelanggan, karena keberadaan atribut-atribut kualitas jasa ini dinilai sangat penting

oleh pelanggan, sedangkan pelaksanaannya masih belum memuaskan. Oleh karena itu, penanganannya perlu diprioritaskan dan terus ditingkatkan agar dapat masuk kedalam kuadran II. Diketahui sesuai diagram diatas tidak ada prioritas utama.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

- a) Ketepatan penyusunan jadwal pelatihan
- b) Petugas piket dan panitia penyelenggara memenuhi kebutuhan selama pembelajaran dengan cepat
- c) petugas memberikan motivasi kepada peserta pelatihan
- d) Penggunaan media dan metode pembelajaran sesuai oleh pengajar
- e) Peralatan ruang pelatihan yang lengkap
- f) Petugas pelatihan cepat dalam menanggapi keluhan peserta
- g) Tempat parkir yang aman
- h) Pengajar memahami kesulitan belajar dan mau membantu peserta pelatihan
- i) Kerapihan pengajar / fasilitator
- j) Peserta mendapatkan informasi dan jawaban yang tepat dari pengajar / fasilitator
- k) Waktu pelatihan tepat waktu
- l) Kesesuaian soal ujian dengan materi pelatihan
- m) Selalu menerapkan salam, senyum, sapa
- n) Kemampuan pengajar dalam memberikan contoh, ilustrasi, studi kasus / demo
- o) Petugas / fasilitator bersikap ramah kepada para peserta pelatihan
- p) Petugas catering melayani konsumsi peserta pelatihan secara tepat waktu
- q) Mushola yang bersih
- r) Petugas pelatihan melayani kebutuhan peserta dengan cepat
- s) Materi pelatihan sesuai dengan kejuruanya
- t) Petugas catering melayani konsumsi peserta pelatihan secara tepat waktu

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut kualitas jasa yang terdapat dalam kuadran ini diprioritaskan rendah oleh peserta pelatihan dan kualitas pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak BLKI Kabupaten Tuban tidak terlalu istimewa. Walaupun atribut-atribut dalam kuadran ini kurang dianggap penting oleh peserta pelatihan, akan tetapi atribut-atribut ini perlu diperhatikan dengan serius karena ketidakpuasan peserta biasanya berasal dari atribut-atribut tersebut. Atribut-atribut yang perlu untuk ditingkatkan lagi pelaksanaannya antara lain : a) Toilet yang bersih dan

wangi, b) Ruang tunggu dan ruang pendaftaran yang nyaman, Terdapat tempat cuci tangan,
d) Kesesuaian menu makanan dan variatif.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Untuk saat ini dimensi atau atribut yang masuk pada kuadran IV tidak memerlukan perhatian lebih penting. Diketahui pada diagram IPA diatas tidak ada titik koordinatnya.

Dari paparan yang telah diuraikan diatas, hasil *importance performance analysis* membagi tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan persepsi atau kepuasan pelanggan dalam empat kuadran. Atribut-atribut dalam kuadran I dipilih sebagai prioritas perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun persepsi pelanggan terhadap performa atribut ini masih dianggap belum memuaskan atau rendah.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode IPA, tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ada berdasarkan tingkat kesesuaiannya telah dinyatakan sangat puas. Akan tetapi, berdasarkan nilai gap yang telah dihitung masih terdapat selisih bernilai negatif antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan atribut pelayanan. Artinya, atribut pelayanan yang diberikan oleh BLKI Kabupaten Tuban masih berada dibawah harapan pelanggan. Hal yang perlu ditingkatkan antara lain: Toilet yang bersih dan wangi, Ruang tunggu dan ruang pendaftaran yang nyaman, Terdapat tempat cuci tangan dan Kesesuaian menu makanan dan variatif

Daftar Pustaka

- [1] Trisnawati, T. (2022). *Peran Balai Latihan Kerja Terhadap Penyediaan Sumber Daya Manusia Di Desa Tanju Kecamatan Manggelewa Kabupaten Dompu* (Doctoral dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).
- [2] Baitul, M. (2021). *Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping Di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- [3] Sobrowi, A., Safri, M., & Achmad, E. (2021). Analisis penerimaan retribusi obyek pariwisata di Kota Jambi. *e-Jurnal Perspektif Ekonomi dan Pembangunan Daerah*, 10(1), 39-48.

- [4] Wibisono, A. P. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pondok Tingal Di Kabupaten Magelang. *Diponegoro Journal Of Management*, 311-323.
- [5] Muchsin, M. (2018). Pengaruh Gaya Hidup terhadap Kepuasan Konsumen Blackberry di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(1).
- [6] Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1).
- [7] Hakim, L., & Pertiwi, T. (2018). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces. *Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu*, 9(2), 26-36.
- [8] Adi, R. (2021). *Metodologi penelitian sosial dan hukum*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- [9] Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55-61.
- [10] Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020.