

**HUBUNGAN KOMPETENSI, MOTIVASI BERPRESTASI DAN FASILITAS  
KERJA WIDYAIKWARA DENGAN KUALITAS PELAYANAN  
WIDYAIKWARA DALAM PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN  
DAN PELATIHAN (DIKLAT) DI PPPPTK BIDANG BANGUNAN  
DAN LISTRIK MEDAN**

Oleh:

Jintohidro Purba <sup>1)</sup>

Efendi Napitupulu <sup>2)</sup>

Dearlina Sinaga <sup>3)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2,3)</sup>

E-mail:

[jintohidropurba@gmail.com](mailto:jintohidropurba@gmail.com) <sup>1)</sup>

[napitupuluefendi@gmail.com](mailto:napitupuluefendi@gmail.com) <sup>2)</sup>

[dearlinasinaga@gmail.com](mailto:dearlinasinaga@gmail.com) <sup>3)</sup>

**ABSTRACT**

*Service quality is a comparison between the training participants' perceptions of the real services they receive with the services they actually expect. The problems that occur are that the training held is not fully able to answer the competency needs of the future and the training is not able to achieve the desired effectiveness. This study aims at finding the relationship among competence, achievement motivation and work facilities partially and simultaneously with the service quality of "widyaiswara" in the implementation of education and training (Diklat) in PPPPTK in the Field of Building and Electricity Medan. The population of this research is 53 "widyaiswara" people. To determine the number of samples, the Slovin formula is used so that the sample amounted to 35 people. Data collection techniques in this study are questionnaires, interviews and documentation studies while the data analysis technique used is the classical assumption test, correlation analysis, partial test, simultaneous test and the coefficient of determination. The results show that the competency variable had a positive and significant relationship with the service quality of "widyaiswara" at PPPPTK in the Field of Building and Electricity Medan. The achievement motivation variable has a positive and significant relationship with the service quality of the "widyaiswara" at PPPPTK in the Field of Building and Electricity Medan. The work facility variable has a positive and significant relationship with the service quality of the "widyaiswara" at PPPPTK in the Field of Building and Electricity Medan. The competency variables, achievement motivation and work facilities simultaneously have a significant relationship with the service quality of the "widyaiswara" at PPPPTK in the Field of Building and Electricity in Medan. The coefficient of determination is 91.90%, variations in service quality can be explained by simultaneous competence, achievement motivation and work facilities, while the remaining 7.10% is explained by other factors, such as variables of discipline and leadership. It is suggested that "Widyaiswara" need to improve competence to cooperate among fellow "widyaiswara" and always actively motivate the training participants to be able to achieve the predetermined goals of the education and training. "Widyaiswara" needs to increase achievement motivation with a strong desire to be the best and always try new innovations in learning. Institution leaders need to repair work facilities by paying*

*attention to damaged facilities, as well as providing adequate transportation support for “widyaiswara” while on duty outside the office in the official. Further research is needed by other researchers by using more independent variables outside the independent variables that have been studied in this study to obtain a relationship with the variable service quality.*

**Keywords:** *Competence, Achievement Motivation, Work Facilities, Service Quality*

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara persepsi peserta diklat atas pelayanan yang nyata yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Permasalahan yang terjadi adalah diklat yang diselenggarakan belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan kompetensi di masa depan, dan diklat belum mampu mencapai efektivitas yang diinginkan. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk melihat hubungan antara kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja secara parsial dan simultan dengan kualitas pelayanan widyaiswara dalam Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan. Populasi penelitian ini berjumlah 53 orang widyaiswara. Untuk penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin sehingga sampel berjumlah 35 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis korelasi, uji parsial, uji simultan dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan. Variabel motivasi berprestasi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan. Variabel fasilitas kerja mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan. Variabel kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja secara serempak mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan. Koefisien determinasi sebesar 91,90 % variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja secara serempak, sedangkan sisanya 7,10 % lagi dijelaskan oleh faktor lain, yaitu seperti variabel disiplin dan kepemimpinan. Disarankan Widyaiswara perlu meningkatkan kompetensi untuk bekerjasama antar sesama widyaiswara serta selalu aktif memotivasi peserta Diklat untuk dapat mencapai tujuan Diklat yang telah ditentukan. Widyaiswara perlu meningkatkan motivasi berprestasi dengan keinginan yang kuat untuk menjadi yang terbaik serta selalu mencoba inovasi baru dalam pembelajaran. Pimpinan instansi perlu memperbaiki fasilitas kerja dengan memperhatikan fasilitas yang sudah rusak, serta memberikan dukungan transportasi yang memadai bagi widyaiswara saat bertugas di luar kantor dalam kedinasan. Perlu penelitian lanjutan oleh peneliti lain dengan menggunakan variabel bebas yang lebih banyak diluar variabel bebas yang sudah diteliti dalam penelitian ini untuk memperoleh hubungannya dengan variabel kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** **Kompetensi, Motivasi Berprestasi, Fasilitas Kerja, Kualitas Pelayanan**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Kualitas organisasi tercermin dari keberhasilan organisasi tersebut menjalankan tugas dan fungsinya. Lembaga diklat akan dihargai dan diapresiasi kinerjanya apabila mampu menyediakan dan menyelenggarakan diklat yang berkualitas sesuai dengan ekspektasi stakeholder yang dilayaninya. Unit organisasi sebagai stakeholder lembaga diklat senantiasa beradaptasi dan terus berinovasi untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas dan untuk itu semua diperlukan kualitas SDM yang tinggi. Kualitas layanan widyaiswara dipengaruhi beberapa faktor diantaranya adalah kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja.

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Bidang Bangunan dan Listrik Medan adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah koordinasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Sesuai dengan namanya, unit ini memiliki tugas utama melaksanakan program yang berkaitan dengan pengembangan dan pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan dengan tujuan untuk menciptakan Pendidik dan Tenaga Kependidikan yang lebih profesional dari waktu ke waktu. Permasalahan yang terjadi adalah diklat yang diselenggarakan belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan kompetensi di masa depan, diklat tidak mampu mencapai efektivitas yang diinginkan, dan konsep pengukuran manfaat training yang berhenti pada kepuasan peserta diklat belum menyentuh kepuasan masyarakat. Dalam hal ini diklat masih belum sepenuhnya mampu menghasilkan tenaga pendidik dan kependidikan yang berkualitas karena kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan diklat baik dari sisi penyelenggaraan maupun oleh widyaiswara belum

sepenuhnya memuaskan. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **Hubungan Kompetensi, Motivasi Berprestasi dan Fasilitas Kerja Widyaiswara dengan Kualitas Pelayanan Widyaiswara Dalam Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan.**

### Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara kompetensi dengan kualitas pelayanan widyaiswara dalam Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan?
2. Apakah terdapat hubungan antara motivasi berprestasi dengan kualitas pelayanan widyaiswara dalam Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan?
3. Apakah terdapat hubungan antara fasilitas kerja dengan kualitas pelayanan widyaiswara dalam Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan?
4. Apakah terdapat hubungan antara kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja secara simultan dengan kualitas pelayanan widyaiswara dalam Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan?

## 1. TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya dari pemenuhan

kebutuhan dan keinginan untuk pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan dari pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dinamis berhubungan dengan produk, manusia, jasa, proses, serta lingkungan yaitu penilaian kualitasnya sudah ditentukan pada saat terjadi pemberian dari pelayanan publik tersebut.

### **Kompetensi**

Kompetensi atau kemampuan diartikan sebagai suatu dari sifat dasar seseorang dimana dengan sendirinya berhubungan dengan pelaksanaan dari suatu pekerjaan yang efektif atau berhasil.

Kompetensi adalah suatu bagian kepribadian mendalam serta melekat kepada seseorang dan perilaku yang dapat diduga pada berbagai suatu keadaan dari tugas pekerjaan.

### **Motivasi Berprestasi**

Salah satu faktor mempengaruhi dari motivasi berprestasi adalah suatu sikap terhadap lingkungan. Dimana sikap terhadap lingkungan tersebut merupakan petunjuk mengenai pandangan serta penilaian dari individu pada lingkungannya.

Motivasi berprestasi sebagai sikap stabil merupakan suatu konsep berbeda dengan motivasi dalam melakukan hal yang spesifik atau khusus di dalam situasi yang tertentu. Meskipun motivasi berprestasi merupakan suatu kekuatan, tetapi bukan merupakan substansi yang dapat diamati.

### **Fasilitas Kerja**

Fasilitas kerja adalah segala sesuatu atau alat dan barang yang memfasilitasi untuk memberikan kemudahan dalam penyelenggaraan suatu kegiatan organisasi, yang terdiri dari suatu sarana dan prasarana

### **Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- a. Terdapat hubungan yang positif antara kompetensi dengan kualitas pelayanan widyaiswara dalam

Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan.

- b. Terdapat hubungan yang positif antara motivasi berprestasi dengan kualitas pelayanan widyaiswara dalam Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan.
- c. Terdapat hubungan yang positif antara fasilitas kerja dengan kualitas pelayanan widyaiswara dalam Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan.
- d. Terdapat hubungan yang positif antara kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerjasecara simultan dengan kualitas pelayanan widyaiswara dalam Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Medan dengan alamat Jalan Setiabudi No. 75 Helvetia Medan, Helvetia Timur Kecamatan Medan Helvetia. Penelitian ini dijadwalkan pada bulan April 2020 s/d Juni 2020.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dengan menggunakan deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Data tersebut kemudian dianalisis dengan metode analisis statistik.

### **Populasi Dan Sampel**

Populasi penelitian ini berjumlah 53 orang widyaiswara. Untuk penentuan jumlah sampel digunakan rumus slovin sehingga sampel berjumlah 35 orang.

### **Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional merupakan batasan atas variabel-

variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan adalah kompetensi (X1), motivasi berprestasi (X2) dan fasilitas kerja (X3), sedangkan variabel terikat adalah kualitas pelayanan (Y), seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator-indikator	Skala
Kualitas Layanan (Y)	Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	Likert
Kompetensi (X <sub>1</sub> )	Bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan	1. Kompetensi pengelolaan pembelajaran 2. Kompetensi kepribadian 3. Kompetensi sosial 4. Kompetensi substantif	Likert
Motivasi Berprestasi (X <sub>2</sub> )	Motif yang mengarahkan tingkah laku seseorang dengan titik berat pada bagaimana prestasi tersebut dicapai.	1. Berorientasi sukses 2. Berorientasi kedepan 3. Suka tantangan 4. Tangguh	Likert
Fasilitas Kerja (X <sub>3</sub> )	Sarana pendukung dalam aktivitas kantor yang berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masyarakat dan tang	1. Kondisi gedung atau kantor 2. Peralatan dan perlengkapan kantor 3. Alat transportasi 4. Alat komunikasi	Likert

### Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Uji validitas digunakan untuk menguji suatu pernyataan pada kuesioner apakah mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dari kuesioner tersebut. Reliabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur dari suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel yang diteliti. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban yang diberikan seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Salah satu uji persyaratan yang harus dipenuhi dalam penggunaan

analisis parametrik yaitu uji normalitas atau populasi.

### Uji Heteroskedastisitas

Masalah yang mungkin terjadi dalam analisis regresi adalah heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji sebuah regresi apakah terdapat ketidaksamaan varians yang merupakan residual dari satu pengamatan.

### Uji Multikolinieritas

Uji asumsi multikolinieritas ini dimaksudkan untuk pembuktian apakah ada atau tidaknya hubungan yang linier antara satu variabel bebas (independen) dengan variabel bebas (independen) yang lainnya.

### Pengujian Hipotesis Analisis Korelasi

Untuk mengetahui hubungan variabel X1, X2 dan X3 dengan variabel Y baik secara parsial maupun simultan digunakan analisis korelasi

### Uji-t (Parsial)

Uji-t yang dilakukan untuk melihat sampai seberapa kuat hubungan variabel bebas secara individu dalam kemampuan menjelaskan variasi variabel terikat.

### Uji-F (Serempak)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui semua variabel bebas yang digunakan dalam model mempunyai dampak yang secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

### Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Dalam pengujian R<sup>2</sup> digunakan nilai dari *R Square* untuk mengukur persentase sumbangan variabel bebas yang diteliti terhadap variasi dari perubahan variabel terikat.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data Penelitian

Responden yang berjenis kelamin wanita adalah sebanyak 10 orang (28,57%) dan responden yang berjenis kelamin pria adalah sebanyak 25 orang (71,43%)

Distribusi responden berdasarkan usia terlihat kebanyakan responden (54,29 %) pada penelitian ini sebagian besar berusia 51 – 60 tahun dan yang paling sedikit (5,71 %) adalah usia 31 – 40 tahun.

Masa kerja responden dalam penelitian ini adalah > 20 tahun berjumlah 17 orang (48,57%). Kemudian, masa kerja 11-20 tahun sebanyak 17 orang (20,00%), sedangkan masa kerja 1-10 tahun tidak ada.

Tingkat pendidikan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah S1 (Sarjana) yaitu berjumlah 13 orang (37,14%), S2 (Magister) sebanyak 21 orang (60,00%), dan S3 (Doktor) sebanyak 1 orang (2,86%).

### Pengujian Hipotesis dan Pembahasannya Uji Asumsi Klasik

Dari grafik uji *Normal P-P Plot* dapat dilihat titik yang menyebar disekitar dari garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah dari garis diagonal, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan dari widyaiswara berdasarkan masukan dari variabel bebasnya.

Tidak ada gejala multikolinearitas dimana hasil uji VIF menunjukkan nilai kurang dari 10 (VIF < 10), dimana variabel kompetensi VIF 2,824 dan motivasi berprestasi memiliki VIF 4,261 dan fasilitas kerja memiliki VIF 4,654.

### Pengujian Hipotesis

#### Pengujian Secara Parsial

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat berikut:

Tabel 2. Coefficients Uji t

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		t	Sig.	Correlations		
				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.691	.495			
	Kompetensi (X1)	2,357	.025	.836	.390	.121
	Motivasi Berprestasi (X2)	3,030	.005	.902	.478	.155
	Fasilitas Kerja (X3)	4,484	.000	.931	.627	.229

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Diolah dengan SPSS

1. Koefisien korelasi antara kompetensi dengan kualitas pelayanan widyaiswara adalah sebesar 0,836. Koefisien korelasi tersebut bertanda positif (+) yang berarti semakin baik kompetensi maka kualitas pelayanan widyaiswara juga akan semakin baik. Nilai t-hitung untuk variabel kompetensi adalah sebesar 2,357 > 2,040 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,025 < 0,05, sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, secara parsial variabel kompetensi mempunyai hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara.
2. Koefisien korelasi antara motivasi berprestasi dengan kualitas pelayanan widyaiswara adalah sebesar 0,902. Koefisien korelasi tersebut bertanda positif (+) yang berarti semakin tinggi motivasi berprestasi maka kualitas pelayanan widyaiswara juga akan semakin baik. Nilai t-hitung untuk variabel motivasi berprestasi adalah sebesar 3,030 > 2,040 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005 < 0,05, sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, secara parsial variabel motivasi berprestasi mempunyai hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara.
3. Koefisien korelasi antara fasilitas kerja berprestasi dengan kualitas pelayanan widyaiswara adalah sebesar 0,931. Koefisien korelasi tersebut bertanda positif (+) yang berarti semakin tinggi fasilitas kerja maka kualitas pelayanan widyaiswara juga akan semakin baik. Nilai t-hitung untuk variabel

fasilitas kerja adalah sebesar 4,484 > 2,040 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, secara parsial variabel fasilitas kerja mempunyai hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara.

**Tabel 3. Koefisien Korelasi X<sub>1</sub>X<sub>2</sub>X<sub>3</sub>Y**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	RX1X2X3Y	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.959 <sup>a</sup>	.919	.911	2.41752

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kerja (X3), Kompetensi (X1), Motivasi Berprestasi (X2)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

**Sumber: Diolah dengan SPSS**

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai RX1X2X3Y adalah 0,959, artinya hubungan kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja dengan kualitas pelayanan widyaiswara adalah sangat kuat, dimana nilai R = 0,959 dibandingkan dengan interpretasi koefisien terlihat interval koefisien 0,80 – 1,00 mempunyai tingkat hubungan sangat kuat.

**Pengujian Secara Simultan (Uji F)**

Uji simultan terlihat pada Tabel 4 dibawah ini.

**Tabel 4. Uji F**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	Change Statistics				
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.919	117.010	3	31	.000

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Diolah dengan SPSS

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa secara simultan variabel kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja dengan kualitas pelayanan widyaiswara. Hubungan signifikan tersebut ditunjukkan pada nilai Fhitung sebesar 117,010 > F tabel sebesar 2,911. Dengan demikian diambil keputusan maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa secara simultan variabel

kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja dengan kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan.

**Pengujian Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel terikat kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel bebas kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja.

**Tabel 5. R Square**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	RX1X2X3Y	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.959 <sup>a</sup>	.919	.911	2.41752

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kerja (X3), Kompetensi (X1), Motivasi Berprestasi (X2)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

**Sumber: Diolah dengan SPSS**

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa koefisien determinasi R<sup>2</sup> adalah sebesar 0,919. Artinya 91,90 % variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja, sedangkan sisanya 7,10 % lagi dijelaskan oleh faktor lain, yaitu seperti variabel budaya organisasi dan kepemimpinan.

**Pembahasan Hasil Penelitian Hubungan Kompetensi dengan Kualitas Pelayanan Widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan**

Dari hasil penelitian yang telah dianalisis diketahui bahwa faktor kompetensi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan. Nilai koefisien regresi variabel kompetensi adalah 0,231, artinya setiap peningkatan bobot kompetensi sebesar 1 satuan akan meningkatkan bobot kualitas pelayanan sebesar 0,231 satuan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik kompetensi maka kualitas pelayanan widyaiswara, sehingga dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat

dilakukan dengan memperbaiki kompetensi widyaiswara.

Berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan tentang kompetensi, maka terdapat dua unsur kompetensi yang harus diperbaiki, yaitu: widyaiswara jarang memberikan motivasi kepada peserta diklat dan widyaiswara kurang bekerjasama dalam pelaksanaan pekerjaan.

### **Hubungan Motivasi Berprestasi dengan Kualitas Pelayanan Widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan**

Dari hasil penelitian yang telah dianalisis diketahui bahwa faktor motivasi berprestasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan. Nilai koefisien regresi variabel motivasi berprestasi adalah 0,329, artinya setiap peningkatan bobot motivasi berprestasi sebesar 1 satuan akan meningkatkan bobot kualitas pelayanan sebesar 0,329 satuan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik motivasi berprestasi maka kualitas pelayanan widyaiswara, sehingga dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memperbaiki motivasi berprestasi widyaiswara.

Berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan tentang motivasi berprestasi, maka terdapat dua unsur motivasi berprestasi yang harus diperbaiki, yaitu: widyaiswara tidak mempunyai keinginan yang kuat untuk menjadi yang terbaik dan widyaiswara jarang berinovasi dalam metode pembelajaran.

### **Hubungan Fasilitas Kerja dengan Kualitas Pelayanan Widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan**

Dari hasil penelitian yang telah dianalisis diketahui bahwa faktor fasilitas kerja mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas kerja adalah 0,624, artinya setiap

peningkatan bobot fasilitas kerja sebesar 1 satuan akan meningkatkan bobot kualitas pelayanan sebesar 0,624 satuan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik fasilitas kerja maka kualitas pelayanan widyaiswara juga akan semakin baik, sehingga dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memperbaiki fasilitas kerja.

Berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan tentang fasilitas kerja, maka terdapat dua unsur fasilitas kerja yang harus diperbaiki, yaitu: peralatan yang rusak kurang diperhatikan sehingga sering menjadi kendala dalam bekerja dan alat transportasi sering digunakan untuk keperluan lain di luar keperluan pekerjaan.

## **4. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa:

1. Variabel kompetensi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan. Semakin baik kompetensi widyaiswara maka kualitas pelayanan juga akan semakin baik Nilai t-hitung untuk variabel kompetensi adalah sebesar  $2,357 > 2,040$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,025 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Variabel motivasi berprestasi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan. Semakin tinggi motivasi berprestasi widyaiswara maka kualitas pelayanan juga akan semakin baik Nilai t-hitung untuk variabel motivasi berprestasi adalah sebesar  $3,030 > 2,040$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,005 <$

- 0,000, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
3. Variabel fasilitas kerja mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan. Semakin baik fasilitas kerja maka kualitas pelayanan juga akan semakin baik. Nilai t-hitung untuk variabel fasilitas kerja adalah sebesar  $4,484 > 2,040$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
  4. Variabel kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja secara serempak mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan widyaiswara di PPPPTK Bidang Bangunan dan Listrik Medan, dengan nilai F hitung sebesar  $117,010 > F$  tabel sebesar 2,911, sehingga diambil keputusan maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sebesar 91,90 % variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kompetensi, motivasi berprestasi dan fasilitas kerja secara serempak, sedangkan sisanya 7,10 % lagi dijelaskan oleh faktor lain, yaitu seperti variabel disiplin dan kepemimpinan.

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan agar:

1. Widyaiswara perlu meningkatkan kompetensi untuk bekerjasama antar sesama widyaiswara serta

- selalu aktif memotivasi peserta Diklat untuk mencapai tujuan Diklat yang telah ditentukan.
2. Widyaiswara perlu meningkatkan motivasi berprestasi dengan keinginan yang kuat untuk menjadi yang terbaik serta selalu mencoba inovasi baru dalam pembelajaran.
  3. Pimpinan instansi perlu memperbaiki fasilitas kerja dengan memperhatikan fasilitas yang sudah rusak, serta memberikan dukungan transportasi yang memadai bagi widyaiswara saat bertugas di luar kantor dalam kedinasan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Unipersitas Diponegoro.
- Handoko, M. 2014. Motivasi Daya Penggerak Tingkah Laku. Yogyakarta: Kanisius.
- Hardiyansyah. 2014. Kualitas Pelayanan Publik, Disertai Dengan Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi. Yogyakarta: Gava Media.
- Irwanto. 2012. Motivasi dan Pengukuran Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta