

# **FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNA LAYANAN INSTANSI PENYELENGGARA PELATIHAN TERHADAP TINGKAT INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Tota Totor Naibaho <sup>1)</sup>, Retno Hermawan <sup>2)</sup>  
Widyaiswara Kementerian Pertanian – Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP)  
Binuang  
Jl. Ahmad Yani km. 85 Binuang, Kab Tapin, Kalimantan Selatan

<sup>1)</sup> totatot.naibaho@gmail.com

<sup>2)</sup> retnohermawan16@gmail.com

## **Abstrak**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan, Penilaian peserta terhadap Widyaiswara atau narasumber dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat atau Pengguna Jasa Pelatihan BBPP Binuang Kalimantan Selatan. Hal ini dikarenakan sebagai instansi pemerintah harus menjalankan pelayanan publik dan pelayanan prima. Penentuan daerah penelitian dilakukan secara purposive dan metode penentuan sampel adalah purposive sampling. Metode analisis data "ordinary least square" (OLS) dengan alat bantu SPSS versi 24.0*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan, Penilaian peserta terhadap Widyaiswara atau narasumber dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh dari model regresi sebesar 72,6%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan, Penilaian peserta terhadap Widyaiswara atau Narasumber dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan mampu menjelaskan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat atau Pengguna Jasa Pelatihan sedangkan sisanya sebesar 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Sedangkan secara parsial Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan berpengaruh nyata terhadap nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau Pengguna Jasa Pelatihan BBPP Binuang Kalimantan Selatan*

**Kata kunci :** *pelatihan, penilaian, indeks kepuasan masyarakat*

# FACTORS AFFECTING THE USER OF THE SERVICE INSTITUTION PROVIDING TRAINING ON THE LEVEL OF SATISFACTION INDEX

Tota Totor Naibaho <sup>1)</sup>, Retno Hermawan <sup>2)</sup>  
Widyaiswara Kementerian Pertanian – Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP)  
Binuang  
Jl. Ahmad Yani km. 85 Binuang, Kab Tapin, Kalimantan Selatan  
<sup>1)</sup> totatotot.naibaho@gmail.com  
<sup>2)</sup> retnohermawan16@gmail.com

## **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the effect of participant satisfaction on training delivery, participant's assessment of Widyaiswara or resource persons and the comprehensive test scores of training participants have an effect on the community satisfaction index or training service users Indonesian Center Agricultural Training Binuang, South Borneo. The determination of the research area was done purposively and the method of determining the sample was purposive sampling. Data analysis method "ordinary least square" (OLS) with SPSS version 24.0*

*The results of this study indicate that the participants satisfaction with the implementation of the training, the participants assessment of the Widyaiswara or resource persons and the participant's comprehensive test scores have an effect on the Community Satisfaction Index. This is indicated by the value of the coefficient of determination (R square) obtained from the regression model of 72.6%. This value indicates that the independent variables of the participant's satisfaction with the implementation of the training, the participants' assessment of the Widyaiswara or resource persons and the comprehensive test scores of the training participants were able to explain the variable of the Community Satisfaction Index or Training Service Users while the remaining 27.4% was influenced by other variables not included in the model. Whereas partially the participant's satisfaction with the implementation of the training and the comprehensive test scores of the training participants had a significant effect on the value of the Community Satisfaction Index or training service user.*

*Key words: training, assessment, community satisfaction index*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik untuk zaman sekarang sudah menjadi salah satu bagian penting untuk mendapat kepercayaan lebih dari masyarakat dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah secara rutin, untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan indeks kepuasan masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan di Instansi Pemerintah kepada masyarakat, indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui Survey Kepuasan Masyarakat terhadap unit kerja pelayanan publik.

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Binuang Kalimantan Selatan sebagai salah satu instansi pemerintah penyelenggara pelatihan bidang pertanian juga

kerap menjalankan aktifitas pelayanan publik. BBPP Binuang sebagai wadah pelatihan perlu untuk mengetahui pengaruh – pengaruh apa saja yang mempengaruhi pelayanannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa penyelenggaraan pelatihan pertanian. Indeks Kepuasan Masyarakat dengan 9 unsur di dalamnya telah dijalankan selama ini, namun perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menentukan tingkat kepuasannya terhadap pelayanan BBPP Binuang Kalimantan Selatan.

## METODE

### Metode Penentuan Daerah Sampel

Penelitian dilakukan di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Binuang, Kalimantan Selatan. Salah satu Unit Pelayanan Teknis (UPT) di bawah Kementerian Pertanian. Penentuan daerah penelitian dilakukan secara *purposive* artinya dengan penentuan daerah secara sengaja. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa BBPP Binuang merupakan instansi pemerintah sebagai lembaga penyelenggara pelatihan bidang pertanian dan satu – satunya UPT penyelenggara pelatihan bidang pertanian untuk wilayah Kalimantan.

### Metode Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta pelatihan Aparatur atau Aparatur Sipil Negara yang berprofesi sebagai Penyuluh Pertanian yaitu sebanyak 82 orang. Metode penentuan sampel adalah

*purposive sampling* yaitu teknik menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel yaitu khusus semua peserta pelatihan aparatur, bukan peserta pelatihan non aparatur.

### Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada peserta pelatihan dengan menggunakan daftar kuesioner yang telah disiapkan terlebih dahulu.

### Metode Analisis Data

Berdasarkan hipotesis penelitian, untuk hipotesis (1) dan (2) dianalisis dengan menggunakan model penduga regresi berganda (Multiple Regresi), dengan metode "Ordinary Least Square" (OLS) dengan alat bantu SPSS, secara sistematis dapat ditulis sebagai berikut:

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \mu$$

Keterangan:

$i$  = 1,2,3

$\hat{Y}_i$  = Indeks Kepuasan Masyarakat

$b_0$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien regresi faktor kepuasan layanan

$X_1$  = Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan

$X_2$  = Penilaian peserta terhadap Widyaiswara atau Narasumber

$X_3$  = Nilai tes komprehensif peserta pelatihan

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan sejauh mana model regresi yang dibangun itu mampu menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$r^2 = \frac{jk(\text{reg})}{\Sigma Y^2}$$

Untuk melihat apakah variabel tersebut berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat, maka digunakan uji F, yaitu:

$$F\text{-hitung} = \frac{r^2 (n-k-1)}{K (1-r^2)}$$

$$r^2 = \frac{jk(\text{reg})}{\Sigma Y^2}$$

Keterangan:

- $r^2$  = koefisien determinasi
- $n$  = jumlah sampel
- $k$  = jumlah variabel bebas

Kriteria uji untuk uji F adalah:

F-hitung  $\leq$  F-tabel.....  
Hipotesis (Ho) diterima, H1 ditolak

F-hitung  $>$  F-tabel.....  
Hipotesis (Ho) ditolak, H1 diterima

Untuk mengetahui secara parsial dapat diuji melalui t, yaitu:

$$t\text{-hitung} = \frac{b_i - \beta}{S_{b_i}}$$

$$S^2_{y123} = \frac{\Sigma (y-y)^2}{n-k-l}$$

Keterangan:

- $b_i$  = Parameter (i=1,2,3,..8)
- $n-k-l$  = derajat bebas
- $S_{b_i}$  = standar error parameter b
- $S^2_{y123}$  = standar error estimates

Kriteria uji t adalah:

t-hitung  $\leq$  t-tabel..... Hipotesis (Ho) diterima, H1 ditolak

t-hitung  $>$  t-tabel..... Hipotesis (Ho) ditolak, H1 diterima

(Hasan, 2002).

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk menghindari adanya hubungan yang linier antar variabel bebas maka dilakukan uji multikolinieritas. Menurut Gujarati (1994), multikolinieritas dapat dideteksi dengan beberapa metode, diantaranya adalah dengan melihat apabila nilai Toleransi atau VIF kurang dari 0,1 atau VIF melebihi 10 dan terdapat koefisien korelasi sederhana yang mencapai atau melebihi 0,8. Jika nilai F-hitung melebihi nilai F-tabel dari regresi antar variabel bebas atau dapat juga diketahui dengan melihat nilai  $R^2$  (*R square*) yang tinggi sedangkan tidak ada satupun variabel yang berpengaruh secara parsial (Sujianto, 2009).

### Penelitian terdahulu

Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni (2015) dalam penelitiannya tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang berpendapat bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh produk pelayanan suatu organisasi seperti kecepatan pelayanan dan ketersediaan sarana dan prasarana.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dhion Gama Putra tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Blitar). Kualitas pelayanan ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan yaitu masyarakat. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan menjadi fokus utama dalam upaya untuk mencari pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik Responden merupakan identitas yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Sampel penelitian ini berjumlah 82 (delapan puluh dua) orang peserta pelatihan aparatur yang mengikuti pelatihan fungsional di Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang, Kalimantan selatan.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan usia.

No	Usia (tahun)	Jumlah	Persentase
1	Dibawah 21	0	00.00
2	21 – 30	14	17.07
3	31 – 40	27	32.93
4	41 – 50	38	46.34
5	Diatas 51	3	03.66
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa responden dengan usia dibawah 21 tahun tidak ada, responden dengan usia 21 – 30 tahun ada sebanyak 14 orang atau sebesar 17,07%, responden dengan usia 31 – 40 tahun ada sebanyak 27 tahun atau sebesar 32,93%, responden dengan usia 41 – 50 tahun ada sebanyak 38 orang atau sebesar 46,34% sedangkan responden dengan usia diatas 51 tahun hanya ada 3 orang atau sebesar 3,66%.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki - laki	51	62.20
2	Perempuan	31	37.80
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki – laki ada sebanyak 51 orang atau sebesar 62,20 % sedang responden dengan jenis kelamin perempuan ada sebanyak 31 orang atau sebesar 37,80% dari total responden sebanyak 82 orang.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	30	36.58
2	D3	4	04.88
3	D4/S1	48	58.54
4	S2	0	00.00
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA ada sebanyak 30 orang atau sebesar 36,58 %, responden dengan tingkat pendidikan D3 ada sebanyak 4 orang atau sebesar 4,88 % sedangkan responden dengan tingkat pendidikan S1 ada sebanyak 48 orang atau sebesar 58,54 %. Tidak ada responden dengan tingkat pendidikan S2.

### Hasil Uji Regresi

Variabel-variabel bebas (*independent*) yang perlu dikaji pengaruhnya terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat atau Pengguna Jasa Pelatihan (Y1) adalah Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan (X1),

Penilaian peserta terhadap Widyaiswara atau Narasumber (X2) dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan (X3).

Tabel 4. Hasil uji F atau uji ANOVA

ANOVA (b)					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	14995.373	3	4998.458	68.851	.000 (a)
Residual	5662.663	7	808.952		
Total	20658.035	10			

Hasil uji F atau uji ANOVA untuk model menghasilkan F-hitung sebesar 68,851 (lebih besar dari nilai F-tabel = ???) dengan probabilitas  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Indeks Kepuasan Masyarakat ( $\hat{Y}_1$ ). Ini berarti variabel-variabel bebas seperti Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan, Penilaian peserta terhadap Widyaiswara atau narasumber dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat ( $\hat{Y}_1$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Hasil Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa variabel bebas yang berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat tidak terdapat multikolinieritas. Pada Tabel Coefficient diketahui bahwa Nilai Tolerance  $< 0,1$  dan VIF  $> 10$  untuk beberapa variabel bebas. Cara lain untuk mendeteksi juga dapat dilihat dari nilai  $R^2$  (R square) yang tinggi sementara secara serempak Uji F atau Uji ANOVA semua variabel berpengaruh nyata,

ini artinya model regresi ini tidak mengalami multikolinier.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	7.104	5.710		1.244	.217
X1_penyelenggaraan	6.240	1.759	.302	3.547	.001
X2_WI	5.826	2.043	.286	2.852	.006
X3_Post	.402	.102	.365	3.922	.000

Berdasarkan hasil pengujian di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:  
 $Y = 7,104 + 6,240X_1 + 5,826X_2 + 0,402X_3$

Pada model regresi tersebut dapat diperoleh informasi nilai konstanta sebesar 7,104 yang berarti bahwa Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan, Penilaian peserta terhadap Widyaiswara atau Narasumber dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 7,104. Koefisien X1 sebesar 6,240 mengartikan bahwa apabila terjadi kenaikan 1 digit pada Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan maka akan mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 6,240, sedangkan nilai koefisien X2 sebesar 5,826 mengartikan bahwa apabila terjadi kenaikan 1 digit pada Penilaian peserta terhadap Widyaiswara atau Narasumber akan mempengaruhi

Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 5,826. Sedangkan koefisien X3 sebesar 0,402 mengartikan bahwa apabila terjadi kenaikan 1 digit pada Nilai tes komprehensif peserta pelatihan akan mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0,402.

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien regresi Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan (x1) adalah 0,402 dengan nilai t-hitung= 3,547 (lebih besar dari nilai t-tabel=1,663) dan probabilitas = 0,001 (lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa variabel bebas Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan berpengaruh nyata secara parsial terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Maka H1 diterima dan Ho ditolak.*

Koefisien regresi Nilai tes komprehensif peserta pelatihan (x3) adalah 6,240 dengan nilai t-hitung= 3,922 (lebih besar dari nilai t-tabel=1,663) dan probabilitas = 0,000 (lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa variabel bebas Nilai tes komprehensif peserta pelatihan berpengaruh nyata secara parsial terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Maka H1 diterima dan Ho ditolak.*

Hal ini membuktikan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Binuang Kalimantan Selatan dapat dipengaruhi oleh Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan.

## Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk melihat dan mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas pada model dalam menerangkan variabel terikat. Adapun nilai koefisien determinasi dalam model hasil pengukuran tersebut dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852(a)	.726	.715	8.52046

a Predictors: (Constant), X3\_Post, X1\_penyelenggaraan, X2\_WI

Nilai koefisien determinasi dari hasil regresi model diperoleh sebesar 72,6%, nilai ini menunjukkan bahwa variabel bebas Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan, Penilaian peserta terhadap Widyaiswara atau Narasumber dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan mampu menjelaskan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat atau Pengguna Jasa Pelatihan sedangkan sisanya sebesar 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Kepuasan merupakan respon positif dari pengguna jasa pelatihan BBPP Binuang dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang atau puas, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2005, h.234), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari



perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan, Penilaian peserta terhadap Widyaiswara atau narasumber dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat atau Pengguna Jasa Pelatihan BBPP Binuang Kalimantan Selatan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh dari model regresi sebesar 72,6%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan, Penilaian peserta terhadap Widyaiswara atau Narasumber dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan mampu menjelaskan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat atau Pengguna Jasa Pelatihan sedangkan sisanya sebesar 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Sedangkan secara parsial Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan dan Nilai tes komprehensif peserta pelatihan berpengaruh nyata terhadap nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau Pengguna Jasa Pelatihan BBPP Binuang Kalimantan Selatan

## Daftar Pustaka

- Ahaditya, Zulfi Arif. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Erlangga, Jakarta
- Hasan, M.I., 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Putra, Dhion Gama. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, Hal. 2118- 2122
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Alfabeta
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Prestasi Pustakaraya