

Nomor Daftar: 015/Adpend-Skripsi/PK.03.08/2023

**PENGARUH KINERJA WIDYAISWARA TERHADAP KEPUASAN
PESERTA LATSAR CPNS DI BPSDM PROVINSI JAWA BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan*



Oleh:

Annisa Aprilliani
NIM 1902113

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI
PENDIDIKANFAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN
INDONESIA2023**

**PENGARUH KINERJA WIDYAISWARA TERHADAP KEPUASAN
PESERTA LATSAR CPNS DI BPSDM PROVINSI JAWA BARAT**

Oleh:

Annisa Aprilliani

NIM 1902113

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

©Annisa Aprilliani

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2023

Hak cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengancetak ulang,
di fotocopy, atau cara lainnya tanpa izin penulis

HALAMAN PENGESAHAN

ANNISA APRILLIANI

PENGARUH KINERJA WIDYAISWARA TERHADAP KEPuasan PESERTA LATSAR CPNS DI BPSDM PROVINSI JAWA BARAT

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



Dr. Nugraha Suharto, M.Pd
NIP. 19670618 200112 1 001

Pembimbing II



Dr. Hj. Ceti Sutaristi, M.Pd
NIP. 19700929 199802 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Sururi, M.Pd
NIP. 19701109 199802 1 001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

*Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kinerja Widyaiswara Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Provinsi Jawa Barat**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.*

Bandung, 23 Agustus 2023

Annisa Aprilliani

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur selalu terpanjatkan kepada Allah SWT, atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Widyaiswara Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Provinsi Jawa Barat”. Skripsi ini dibuat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan. Pada kesempatan kali ini, peneliti akan mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat, terutama kepada:

1. Dr. Nugraha Suharto, M.Pd dan Dr. Cicih Sutarsih, M.Pd sebagai Dosen Pembimbing I dan II yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan dukungan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Sururi, M.Pd selaku Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan, Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Pendidikan yang senantiasa memberikan berbagai macam dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Para Pimpinan, Pegawai, dan Pendamping kelas pelaksanaan diklat di BPSDM Provinsi Jawa Barat yang telah membantu untuk melaksanakan penelitian.
4. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam segala hal. Bapak Wardian dan Ibu Teja Ningsih yang semoga selalu Allah berikan keberkahan dan kesehatan dalam hidupnya.
5. Keluarga besar yang tentunya selalu mendoakan dan memberi semangat dalam penyelesaian perkuliahan ini.
6. Rekan-rekan angkatan 2019 yang telah kebersamai dan berkenan untuk bekerjasama hingga penyusunan skripsi ini.
7. Teman semasa perkuliahan Viyandri, Ulfan, Restu, Tri Arsilla, Jesika, Angel, Tia yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, pengertian dan kebersamai selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga Allah senantiasa memberikan balasan atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian kali ini secara umum bertujuan untuk mengetahui gambaran kinerja Widyaiswara, kepuasan peserta latsar CPNS dan pengaruh kinerja Widyaiswara terhadap kepuasan peserta latsar CPNS di BPSDM Provinsi Jawa Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan data dengan teknik angket pada 72 responden peserta Latsar CPNS Provinsi Jawa Barat angkatan 13 dan 16 tahun 2022. Analisis perhitungan dilakukan dengan bantuan *Microsoft Excel 2013* dan *SPSS 25.0 for Windows*. Hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS) pada kinerja Widyaiswara (variabel X) berada pada kategori sangat puas (memuaskan) dengan skor rata-rata sebesar 3,35 dan kepuasan peserta latsar CPNS (variabel Y) berada pada kategori sangat puas (memuaskan) dengan skor rata-rata sebesar 3,36. Hasil uji korelasi antara variabel X dan Y menunjukkan kategori hubungan yang kuat sebesar 0,690. Hasil uji determinasi didapatkan bahwa variabel X berpengaruh 47,6% pada variabel Y dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain, misalnya sarana dan prasarana juga kinerja panitia lainnya. Hasil uji signifikansi korelasi antara variabel X dan Y memiliki pengaruh yang signifikan dengan perolehan nilai yaitu $7,980 > 1,667$. Hasil analisis regresi diperoleh persamaan $\hat{Y} = 14,907 + 0,699X$ maka setiap penambahan poin variabel X akan diikuti perubahan pada variabel Y sebesar 0,699. Kesimpulan dari penelitian kali ini bahwa Kinerja Widyaiswara berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Provinsi Jawa Barat.

Kata Kunci: *Kepuasan Peserta, Kinerja Widyaiswara*

ABSTRACT

This research generally aims to describe the performance of Widyaiswara, the satisfaction of the participants in the CPNS level and the effect of the performance of the Widyaiswara on the satisfaction of the participants in the CPNS level at BPSDM West Java Province. The method used in this research is descriptive research with a quantitative approach. The data collection technique was a questionnaire technique for 72 respondents participating in the West Java Province CPNS Latsar batch 13 and 16 in 2022. Calculation analysis was carried out with the help of Microsoft Excel 2013 and SPSS 25.0 for Windows. The results of the calculation of the Weight Means Score (WMS) on Widyaiswara performance (variable X) are in the very satisfied (satisfying) category with an average score of 3.35 and the CPNS participant satisfaction (variable Y) is in the very satisfied (satisfactory) category with an average score of 3.36. The results of the correlation test between variables X and Y show a strong relationship category of 0.690. The results of the determination test found that the X variable had an effect of 47.6% on the Y variable and the rest was influenced by other factors, such as facilities and infrastructure as well as the performance of other committees. The results of the correlation significance test between the X and Y variables have a significant effect on the acquisition value of $7.980 > 1.667$. The results of the regression analysis obtained the equation $\hat{Y} = 14.907 + 0.699X$, so each point added to the X variable will be followed by a change in the Y variable of 0.699. The conclusion from this study is that the performance of lecturers has a positive and significant effect on the satisfaction of the CPNS Latsar Participants at BPSDM West Java Province.

Keywords: Participant Satisfaction, Widyaiswara Performance

DAFTAR ISI

HAK CIPTA	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	6
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Dasar Pendidikan dan Pelatihan.....	7
2.1.1 Pengertian Pendidikan dan Pelatihan	7
2.1.2 Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil	8
2.1.3 Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan.....	9
2.2 Konsep Dasar Kinerja	10
2.2.1 Pengertian Kinerja	10
2.2.2 Pengertian Kinerja Guru	12
2.2.3 Indikator Kinerja	12

2.2.4	Pengukuran Kinerja.....	15
2.2.5	Tujuan Penilaian Kinerja.....	15
2.3	Konsep Dasar Widyaiswara	16
2.3.1	Pengertian Widyaiswara.....	16
2.3.2	Kinerja Widyaiswara.....	18
2.3.3	Kemampuan Mengajar Widyaiswara.....	19
2.3.4	Kompetensi Widyaiswara	20
2.4	Konsep Kepuasan Peserta Diklat	22
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan (Peserta Diklat)	22
2.4.2	Indikator Kepuasan Pelanggan (Peserta Diklat)	23
2.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.5	Penelitian Terdahulu	26
2.6	Kerangka Berpikir	28
2.7	Hipotesis Penelitian.....	28
	BAB III.....	30
	METODE PENELITIAN	30
3.1	Desain Penelitian.....	30
3.1.1	Metode Penelitian	30
3.1.2	Pendekatan Penelitian	31
3.2	Partisipan dan Lokasi Penelitian	31
3.2.1	Partisipan Penelitian.....	31
3.2.2	Lokasi Penelitian	32
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3.1	Populasi Penelitian	32
3.3.2	Sampel Penelitian	32
3.4	Instrumen Penelitian.....	33
3.4.1	Kisi-Kisi Penelitian	34
3.4.2	Teknik Pengumpul Data.....	38
3.5	Prosedur Penelitian.....	39
3.6	Analisis Data	40
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian	40
3.6.2	Seleksi Data	45
3.6.3	Klasifikasi Data	46
3.7	Teknik Pengolahan Data	46

3.7.1	Menghitung Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata WMS (Weight Means Score).....	46
3.7.2	Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	47
3.7.3	Pengujian Persyaratan Analisis	48
3.7.4	Uji Hipotesis Penelitian.....	50
	BAB IV	56
	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Temuan Penelitian.....	56
4.1.1	Analisis Data	56
4.1.2	Seleksi Data	56
4.1.3	Klasifikasi Data	57
4.1.4	Penyajian Hasil Pengolahan Data	58
4.2	Bahasan	75
4.2.1	Gambaran Kinerja Widyaiswara di BPSDM Provinsi Jawa Barat .	76
4.2.2	Gambaran Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Provinsi JawaBarat	80
	BAB V.....	88
	SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	88
5.1	Simpulan	88
5.2	Implikasi	89
5.3	Rekomendasi.....	90
	DAFTAR PUSTAKA	92
	LAMPIRAN.....	97

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Al Fajri Bahri, S. P., Siregar, S. K., Par, A. M., Nur, R., Al-Adawiyah, R., Putra, E., ... & Panjaitan, S. (2022). *Evaluasi Program Pendidikan*. Medan: Umsu press.
- Chaerudin, A. (2018). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Curatman, A., & Suroso, A. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dikdik Harjadi, S. E., & Iqbal Arraniri, S. E. I. (2021). *Experiential Marketing & Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial* (Vol. 1). Cirebon: Penerbit Insania.
- Dowansiba, B. (2023). *Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pasca Otonomi Daerah (Teori, Konsep dan Implementasi)* (Vol. 1). Yogyakarta: Penerbit Tangga Ilmu.
- Estuti, E. P., Fauziyanti, W., & Hendrayanti, S. (2021). *Analisis Deskriptif dan Kuantitatif Produktivitas Garam Indonesia: Studi Kasus pada Petani Garam Kabupaten Pati*. Penerbit NEM.
- Fauzi, A. (2020). *Manajemen kinerja*. Surabaya: Airlangga university press.
- Gintings, A. (2011). *Esensi Praktis Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: Humaniora.
- Hendrayani, E., Sitinjak, W., Kusuma, G. P. E., Yani, D. A., Yasa, N. N. K., Chandrayanti, T., ... & Hilal, N. (2021). *Manajemen Pemasaran (dasar & konsep)*. Media Sains Indonesia.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan (kualitatif, kuantitatif dan mixed method)*. Kuningan: Hidayatul Quran.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-*

Reliabilitas. Surabaya: Health Books Publishing.

- Hidayati, Ulfa. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Perspektif Tata Kelola Pemerintah)*. Makassar: Cendekia Publisher
- Irawan, Handi. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Maarif, M. S., & Kartika, L. (2021). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT Penerbit IPB Press.
- Moko, W., Basuki, A., & Risanto, Y. (2021). *Manajemen Kinerja: Teori dan Praktik*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Nizamuddin, H., Azan, K., Khairul Anwar, M. S. I., Muhammad Ashoer, S. E., Nuramini, A., Irlina Dewi, M. H., ... & Sumianto, M. P. (2021). *Metodologi Penelitian; Kajian Teoritis Dan Praktis Bagi Mahasiswa*. Riau: Cv. Dotplus Publisher.
- Noor, H. T. (2022). *Monograf Motivasi dan Kompetensi Kinerja Karyawan Pada PT Penascop Maritim Indonesia*. Cv. Azka Pustaka.
- Pianda, D. (2018). *Kinerja Guru: Kompetensi Guru, Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Restuani, Viera., Y Saptiani Oktaro., & Rodhiyah. *Bunga Rampai Menyibak Asa Widyaiswara*. (2021). Sleman: Deepublish.
- Rofiah, C. (2023). *Implikasi Penerapan Metode Survey Melalui Pengolahan dan Analisis Data Lima Metode Melalui kesenjangan (gap); Metode analisis CSindex; Metode diagram Cartesius; Metode diagram batang (chart bar); Metode diagram pie (pie chart)*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi.
- Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sitinjak, T., Duriyanto, D., & Yunarto, H.I. (2004). *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suhardi, M. (2023). *Buku Ajar Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*.

Lombok Tengah: Penerbit P4I.

Yadnya, I. D. G. S. A., SE, M. A., & MM, C. (2022). *Berbagai Faktor Bagi Peningkatan Kinerja Pegawai*. Sulawesi Tengah: Feniks Muda Sejahtera.

Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.

2. Artikel Jurnal, Skripsi, Tesis

Affiani, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 45-55. doi: <http://dx.doi.org/10.33087/eksis.v11i1.193>

Amaddin, S., Fitriyah, N., & Irawan, B. (2017). Pendidikan dan Pelatihan TOT Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Widyaiswara Di Badan Pendidikan Dan Pelatihan Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Administrative Reform*, 3(1), 148-160. doi: <http://dx.doi.org/10.52239/jar.v3i1.558>

Basuki, B. (2021). Penilaian Kinerja Widyaiswara pada Diklat Revolusi Mental di Balai Diklat Keagamaan Palembang. *Jurnal Perspektif*, 14(2), 195-211. doi: <https://doi.org/10.53746/perspektif.v14i2.55>

Diapramana, M. M., Noak, P. A., & Purnamaningsih, P. E. (2015). Evaluasi Kualitas Kinerja Widyaiswara dalam Upaya Peningkatan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Bali). *Citizen Charter*, 1(2), 28622.

Djati, S. P., & Darmawan, D. (2005). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1), 48-59. doi: <https://doi.org/10.9744/jmk.7.1.pp.%2048-59>

Edi, D., & Betshani, S. (2009). Analisis Data dengan Menggunakan ERD dan Model Konseptual Data Warehouse. *Jurnal informatika*, 5(1), 71-85. doi: (tanpa doi)

Hasibuan, J.K. (2016). Peranan Pengelolaan Kelas Dalam Menciptakan Suasana Pembelajaran yang Menyenangkan dan Meningkatkan Efektifitas Pembelajaran Diklat. *Elementary school journal pgsd fip*

- unimed, 5(2), 84-88. doi: <https://doi.org/10.24114/esjpsd.v5i2.4473>
- Ismail, M. I. (2010). Kinerja dan Kompetensi Guru Dalam Pembelajaran. *Lentera Pendidikan: Jurnal Ilmu Tarbiyah dan Keguruan*, 13(1), 44-63. doi: (tanpa doi)
- Januari, C. I., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja (Studi Pada Karyawan Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 24(2). doi: (tanpa doi)
- Nursiti, D. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime. *Jurnal Psychomutiara*, 2(1), 46-56. doi: (tanpa doi)
- Septiani, M. (2022). Optimalisasi Kinerja Widyaiswara Kementerian PUPR Melalui Penyusunan Rancangan Indikator Kinerja. *Jurnal Kewidyaiswaraan*, 7(1), 275-279. doi: (tanpa doi)
- Setiawati, D. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Dan Kemampuan Mengajar Widyaiswara Terhadap Kompetensi Lulusan Diklat. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 4(3), 37-40. doi: (tanpa doi)
- Sujadi, E., Meditamar, M. O., Wahab, M., & Utama, R. P. (2018). Pengaruh Supervisi Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Mengajar Guru. *Jurnal Literasiologi*, 1(2), 11-11. doi: (tanpa doi)
- Suwatno, S. (2010). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Widyaiswara. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 10(01). doi: <http://dx.doi.org/10.46730/jiana.v10i01.1078>
- Waluyo, J. (2021). Optimalisasi Peran Widyaiswara Dalam Meningkatkan Kompetensi Peserta Pelatihan. *honai*, 3(2), 12-24.

3. Peraturan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor SKJ.1 Tahun 2023 tentang *Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Widyaiswara*.
- Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang *Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*.

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 7 Tahun 2021
tentang *Jabatan Fungsional Widyaiswara*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 42 Tahun 2021 tentang *Jabatan Fungsional Widyaiswara*.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang *pendidikan dan
Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*.