

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan dan pelatihan atau Diklat merupakan suatu usaha yang direncanakan dan diselenggarakan untuk membantu terjadinya peningkatan pengetahuan, nilai, sikap dan keterampilan yang menjadi tujuan. Diklat juga dijelaskan sebagai proses sistematis yang memiliki tujuan untuk membentuk, melakukan peningkatan dan membantu mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi lebih berkualitas melalui aspek pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap (Iswan, 2021, hlm. 1). Kegiatan Diklat sendiri menjadi sebuah kebutuhan dalam sebuah lembaga, terutama lembaga pemerintahan sebagai salah satu upaya untuk menunjang pengembangan pengetahuan, keterampilan kerja, pengetahuan, sikap dan kecakapan, serta keterampilan lain yang dimiliki SDM, sehingga pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki mampu dilaksanakan secara optimal.

Untuk menyediakan layanan pendidikan dan pelatihan yang baik dan berkualitas, maka Suryadi (1993) menjelaskan penyelenggara pelayanan perlu melakukan identifikasi kebutuhan peserta, merancang desain kegiatan, dan menciptakan sistem pelayanan yang mampu membantu memenuhi kebutuhan dan mengukur hasil pelayanan sebagai dasar pengembangan untuk penyelenggara (dalam Diharja, 2019, hlm. 13). Salah satu cara mengukur keberhasilan layanan diklat yang diberikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah kepuasan peserta diklat yang mengikuti dan mendapatkan pelayanan diklat, dan pengukuran kepuasan ini menjadi salah satu cara untuk mengetahui optimalisasi lembaga dalam menjalankan tugas dan fungsi yang dimiliki.

‘Kepuasan’ dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya. Secara umum kepuasan pelanggan terpenuhi apabila lembaga tidak menerima keluhan dari pelanggan. Sehingga kepuasan peserta diklat dapat dimaksud dengan tingkat perasaan peserta diklat dengan membandingkan antara hasil yang didapat dan harapan yang diinginkan, setelah peserta mengikuti kegiatan diklat. Kepuasan

peserta diklat didapat gambaran umum terkait keberhasilan pemasaran dan penjualan lembaga diklat. Sejalan dengan pernyataan dari Indrasari (2019, hlm. 88) bahwa pelanggan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan yang dimiliki, serta menjadi salah satu indikator dari kepuasan peserta diklat.

Sehingga dapat dikatakan bahwa salah satu faktor pendorong kepuasan peserta diklat berkaitan dengan kualitas pelayanan penyelenggaraan kegiatan diklat. Hal ini mengacu pada pendapat Tjiptono, dkk (2011) yang menjelaskan kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan dengan ekspektasi pelanggan (dalam Affiani, 2020, hlm. 47). Maka kualitas layanan penyelenggaraan diklat adalah tindakan membantu pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta diklat, serta ketepatan pemberian layanan yang bermaksud mengimbangi atau melampaui harapan dari peserta diklat. Kualitas layanan juga membantu dalam melakukan penilaian kinerja pegawai dan lembaga penyelenggara diklat.

Salah satu hasil penelitian yang dilakukan oleh Tino Agus Salim, Theresia Pradiani dan Fathorrahman (2021) dengan mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Program, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Lembaga Pelatihan Salim *Excellence Center* (SEC)”. Penelitian ini dilakukan pada Lembaga Pelatihan Salim *Excellence Center* (SEC) yang beralamat di Perum Taman Pinang Indah Blok G1 No. 12A Sidoarjo, Jawa Timur. Dari ketiga variabel independen salah satunya adalah kualitas pelayanan (X2), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan dengan besaran hasil koefisien determinasi sebesar 0.404 (40.4%) serta taraf signifikansi sebesar 0.001.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Nur Cholidia Rahmania, Endang Sri Redjeki, Edi Widiyanto (2022) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik”. Penelitian ini berlokasi di LKP Bahasa Inggris Di Kota Malang dengan berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan konsep ServQual. Dari penelitian yang ini dibuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta

didik. Hasil penelitian ini ditunjukkan dengan hasil uji pengaruh antara variabel X dan variabel Y dengan besaran 63.1%, dan dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh kuat terhadap kepuasan peserta didik adalah dimensi jaminan dengan koefisiensi regresi 0.330 (33 %).

Lembaga pemerintah yang melayani penyelenggaraan kegiatan diklat terdapat beberapa, salah satunya adalah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat atau disingkat menjadi BPSDM Prov. Jawa Barat. Badan Diklat ini bertugas untuk mengembangkan kompetensi aparatur yang ada di provinsi Jawa Barat, dengan beralamatkan di Jl. Kolonel Masturi Km. 3,5 No. 11 Cipageran, Cimahi. BPSDM Prov. Jawa Barat juga memiliki empat bidang dengan tupoksi masing-masing yang disesuaikan. Salah satu bidangnya adalah Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Umum (PKTU), dan berfokus menunjang pelaksanaan pengembangan kompetensi teknis umum, pengembangan kompetensi pilihan, dan pengembangan kompetensi pejabat fungsional.

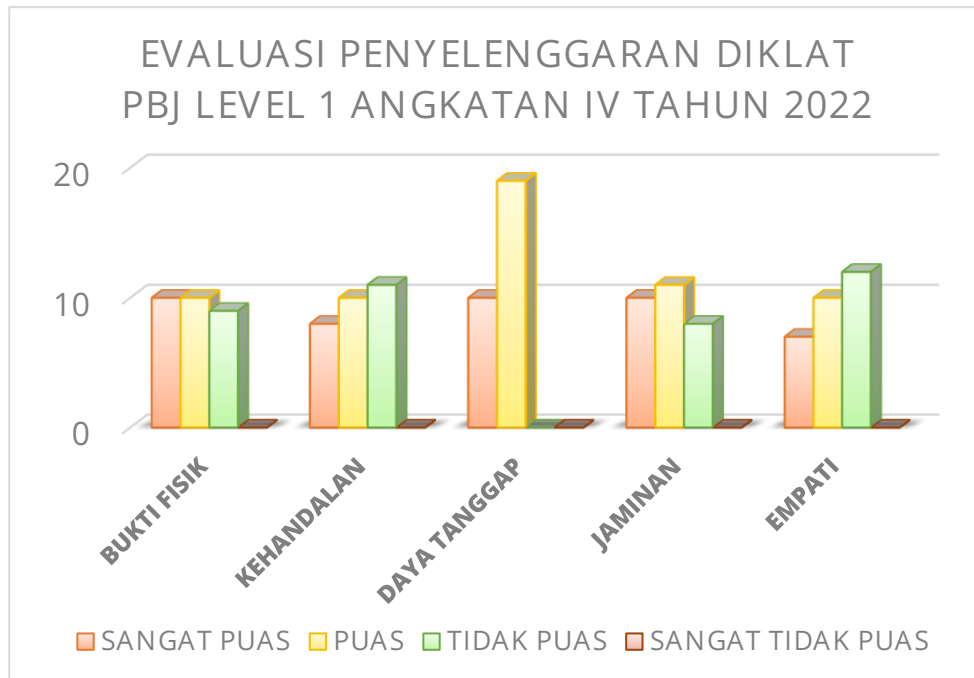
Dalam setiap penyelenggaraan diklat yang dilakukan tidak lepas dari kelebihan dan kekurangan yang dirasakan, baik dari sisi penyelenggara maupun peserta diklat yang mengikuti. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa setiap diklat yang diselenggarakan belum mampu mencapai optimalisasi yang diinginkan. Hal ini dapat terjadi karena beberapa faktor, yaitu baik faktor internal maupun faktor eksternal dari sisi penyelenggara diklat dan peserta diklat. Kekurangan dari sisi penyelenggara diklat yang tidak dapat mencapai optimalisasi menjadi salah satu penyebab adanya beberapa kritik yang disampaikan oleh peserta diklat secara langsung maupun tidak kepada Bidang PKTU dalam setiap penyelenggaraan diklat yang ada. Dari beberapa kritik yang disampaikan oleh peserta diklat terhadap penyelenggaraan diklat yang dilaksanakan, yaitu terkait:

1. kurikulum kegiatan diklat pada pelaksanaannya terdapat beberapa materi yang dirasa beririsan dan sama, tetapi penjelasannya terus diulang oleh beberapa narasumber. Sehingga pematerian dirasa membosankan dan peserta diklat merasa masih banyak materi yang dibutuhkan tetapi tidak disampaikan.

2. jadwal kegiatan diklat yang seringkali terjadi kemoloran waktu. Kemoloran waktu ini menyebabkan kegiatan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan di awal, dan sedikitnya mengganggu pada kegiatan peserta diklat yang telah disesuaikan dengan jadwal kegiatan diklat.
3. penugasan dan praktik yang dilakukan untuk penilaian peserta diklat. Peserta diklat merasa keteteran dalam pelaksanaan praktik, baik dari proses pembuatan sampai pengumpulan. Hal ini disebabkan pemberian informasi praktik disampaikan tidak dari awal dan waktu yang diberikan untuk melaksanakan praktik ini singkat. Sehingga peserta tergesa dalam pengerjaan tugas dan diskusinya, hal ini berakibat pada pembuatan dan hasil tugas yang tidak optimal sesuai dengan yang diinginkan.
4. penerimaan Sertifikat Tanda Tamat Pelatihan yang dirasa sangat lama diterima oleh peserta diklat.

Data fenomena tersebut merupakan data primer yang diperoleh melalui kegiatan pengamatan secara langsung berupa tindakan berpartisipasi dalam penyelenggaraan diklat yang dilaksanakan baik secara daring maupun *blended* (daring-luring). Keluhan atau kritik ini didapatkan secara langsung oleh lembaga dari peserta diklat pada kegiatan evaluasi penyelenggara yang dilaksanakan setiap penutupan kegiatan diklat berlangsung. Selain itu adanya keluhan, kritik atau evaluasi yang disampaikan peserta diklat terkait penyelenggaraan diklat menunjukkan adanya kesenjangan antara penyelenggaraan diklat yang dirasakan dan telah diikuti oleh peserta diklat dengan harapan yang dimiliki peserta diklat. Keluhan, kritik dan evaluasi yang dimaksud dapat dilihat pada hasil dari Evaluasi Penyelenggaraan Diklat, salah satunya pada kegiatan Diklat Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Level 1 Angkatan IV Tahun 2022 sebagai berikut.

Gambar 1.1 Grafik Evaluasi Penyelenggaraan Diklat



(Sumber: Dokumen Evaluasi Penyelenggaraan Diklat di BPSDM Provinsi Jawa Barat.)

Evaluasi penyelenggaraan diklat ini dilakukan untuk menilai layanan yang diberikan oleh lembaga terhadap peserta, dan penilaian yang dilakukan melalui kuesioner yang meliputi lima dimensi utama dari Kualitas Layanan. Berdasarkan data yang didapatkan, maka untuk dimensi Bukti Fisik diketahui adanya kendala terkait fasilitas pelatihan (komputer) yang digunakan peserta diklat saat ujian dilaksanakan. Sedangkan untuk dimensi Keandalan keluhan yang masuk berkenaan dengan kesalahan terkait identitas peserta diklat pada saat pelaksanaan ujian. Lalu dimensi Daya Tanggap dinilai sudah optimal oleh peserta, dan untuk dimensi Jaminan dalam penyelenggaraan diklat terkendala pada penugasan yang memiliki pertanyaan yang tidak dapat dimengerti. Serta untuk dimensi Empati sendiri belum optimal dikarenakan peserta diklat merasa materi yang disampaikan kurang memiliki keterkaitan pada soal ujian akhir, sehingga jumlah peserta diklat yang lulus dalam ujian akhir sangat sedikit.

Kesenjangan yang timbul merupakan respon peserta diklat yang menunjukkan tingkat kepuasan peserta diklat yang mengikuti dan mengalami kegiatan diklat. Menurut Daga (2017, hlm. 78) makna dari kepuasan pelanggan adalah respon yang diberikan pelanggan terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, dan selanjutnya dibandingkan dengan Harapan yang diinginkan.

Melalui makna kepuasan yang dikemukakan Daga dapat diketahui melalui fenomena yang ditemukan, bahwa peserta merasa tidak puas akan hasil yang diterima setelah mengikuti kegiatan diklat yang ada. Ketidakpuasan peserta diklat ini membuktikan pemenuhan kebutuhan dan pencapaian tujuan diklat yang diselenggarakan tidak dapat dicapai secara optimal.

Selain itu, melalui makna kepuasan pelanggan yang diutarakan Daga memberikan penguatan bahwa kepuasan peserta diklat jelas dipengaruhi oleh pelayanan yang diterima oleh peserta diklat. Adapun penguatan lain dari Parasuraman dkk (1985) yang menjelaskan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap pengalaman pelayanan yang dialaminya (dalam Salim dkk, 2021, hlm. 33). Dari kedua penjelasan ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan (peserta diklat) merupakan respon yang diberikan terkait pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Maka semakin optimal kualitas layanan yang diterima peserta diklat akan semakin tinggi tingkat kepuasan peserta diklat, karena melalui kualitas layanan yang optimal kebutuhan dan harapan peserta diklat akan terpenuhi. Dan berdasarkan fenomena yang ada terkait ketidakpuasan peserta diklat disebabkan dengan kurang optimalnya layanan penyelenggaraan diklat yang diberikan.

Berdasarkan analisis di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan dalam penyelenggaraan diklat yang dilakukan oleh bidang PKTU belum mampu mencapai optimalisasi sesuai dengan harapan peserta diklat. Dan berdasarkan permasalahan ini, maka penelitian yang dilakukan akan berfokus pada variabel Kualitas Layanan Penyelenggaraan Diklat dan Kepuasan Peserta Diklat. Dengan mengacu pada hal ini, maka peneliti merumuskan judul penelitian terkait **PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENYELENGGARAAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI JAWA BARAT.**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1 Batasan Masalah

Secara konseptual penelitian mengenai kepuasan peserta diklat meliputi faktor-faktor yang mempengaruhi, indikator kepuasan, metode

pengukuran dan perilaku pelanggan. Berdasarkan pemaparan ruang lingkup di atas, secara konseptual penelitian ini akan dibatasi pada faktor-faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta diklat terdiri dari kualitas produk, kualitas layanan, harga, biaya, emosional dan kemudahan. Dari beberapa faktor yang sudah dijelaskan tersebut, maka penelitian akan lebih berfokus pada salah satu faktor, yaitu Kualitas Layanan Penyelenggaraan Diklat melalui konsep *ServQual*. Dan untuk fokus layanan penyelenggaraan diklat meliputi proses pra-kegiatan, kegiatan dan pasca kegiatan diklat.

Sedangkan secara kontekstual penelitian mengenai kepuasan secara umum biasa dilakukan pada sebuah organisasi atau lembaga yang bersentuhan dengan khalayak banyak, salah satunya pada lembaga pendidikan dan pelatihan. Sehingga secara kontekstual penelitian ini akan dibatasi pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan, yaitu Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat khususnya di Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Umum (PKTU). Karena penelitian ini akan berfokus pada kepuasan peserta diklat di Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Umum (PKTU).

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan batasan masalah di atas, ada beberapa rumusan masalah yang dapat diajukan menjadi parameter penelitian yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan penyelenggaraan diklat BPSDM Prov. Jawa Barat yang diberikan kepada peserta diklat?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta diklat terhadap layanan penyelenggaraan diklat yang diberikan BPSDM Prov. Jawa Barat?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan penyelenggaraan diklat yang diberikan BPSDM Prov. Jawa Barat terhadap kepuasan peserta diklat?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengacu pada rumusan masalah penelitian yang diajukan, secara umum penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan

penyelenggaraan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di BPSDM Prov. Jawa Barat.

1.3.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka secara khusus tujuan penelitian, yaitu untuk:

- a. Menganalisis kualitas layanan penyelenggaraan diklat BPSDM Prov. Jawa Barat yang diberikan kepada peserta diklat.
- b. Menganalisis kepuasan peserta diklat terhadap layanan penyelenggaraan diklat BPSDM Prov. Jawa Barat.
- c. Mengetahui besaran pengaruh kualitas layanan penyelenggaraan diklat BPSDM Prov. Jawa Barat terhadap kepuasan peserta diklat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian dapat membantu menambah wawasan dan pemahaman terhadap kualitas layanan dan kepuasan peserta khususnya terkait kegiatan pendidikan dan pelatihan. Selain itu, hasil penelitian juga dapat menjadi acuan dan rekomendasi dalam melakukan penelitian lanjutan di lembaga pendidikan dan pelatihan dengan fokus penelitian terkait kualitas layanan diklat dan kepuasan peserta diklat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini bermanfaat sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi lembaga pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada peserta diklat. Serta hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan sebagai rangka perbaikan pelayanan untuk meningkatkan mutu kegiatan dan lembaga pendidikan dan pelatihan.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Dalam pembuatan karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini terdapat susunan penulisan yang telah diatur dalam Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah UPI

untuk setiap bab dan subbagian dari setiap babnya. Untuk BAB I merupakan pendahuluan yang memberikan gambaran masalah yang akan diteliti dan dibahas, terdiri dari latar belakang penelitian, batasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi. Sedangkan untuk BAB II merupakan kajian pustaka yang memberikan penjelasan teori atau konsep dari variabel penelitian yang diteliti, selain itu juga dilengkapi dengan kerangka pikir penelitian sebagai gambaran penelitian, hipotesis penelitian, penelitian terdahulu, serta definisi konseptual dan operasional dari variabel penelitian.

Adapun BAB III merupakan metode penelitian yang membahas desain penelitian (jenis dan pendekatan penelitian), partisipan (lokasi dan responden penelitian), populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, prosedur penelitian dan teknik analisis data penelitian. Selanjutnya BAB IV berkaitan dengan temuan dan pembahasan yang berfokus pada penjabaran temuan yang didapatkan berdasarkan hasil dari analisis data yang telah dilakukan bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Dan untuk BAB V berisi simpulan, implikasi dan rekomendasi penelitian. Simpulan merupakan ringkasan hasil penelitian, pemaknaan dan penafsiran yang disusun untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Lalu untuk implikasi dan rekomendasi ditujukan kepada para pembuat kebijakan, pengguna hasil penelitian yang bersangkutan, peneliti berikutnya, dan pemecah masalah di lapangan atau tindak lanjut dari hasil penelitian.