

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mengacu pada Undang–Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, konsep pendidikan diberikan batasan sebagai berikut : “Pendidikan adalah upaya sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran/ latihan bagi peranannya dimasa yang akan datang”. Dalam UU tersebut, tersirat adanya suatu makna yang memberikan penegasan bahwa kegiatan pendidikan didalamnya termasuk pengajaran/ latihan. Dengan demikian latihan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pendidikan. Serta dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan merupakan tanggungjawab bersama bukan hanya perseorangan, dengan artian pendidikan harus didukung oleh seluruh *stkaeholder* pendidikan seperti siswa, guru, orangtua, masyarakat, serta pemerintah sehingga akan terjalin sebuah sistem yang baik untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Pendapat tersebut sejalan dengan Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia No 11/ MPR/ 1988 tentang Garis – garis Besar Haluan Negara yang menyatakan bahwa :

“Pendidikan adalah proses budaya untuk meningkatkan harkat dan martabat manusia. Pendidikan berlangsung seumur hidup dan dilaksanakan didalam lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat, karena itu pendidikan merupakan tanggung jawab bersama antar keluarga, masyarakat dan pemerintah.”

Sekarang ini sudah banyak perusahaan/ lembaga-lembaga yang telah menyisipkan kegiatan pelatihan dalam program utama lembaga. Ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Indah Agustini: 2007 bahwa “...seperti PT Telkom pada tahun 1997 mulai menerapkan manajemen mutu dengan program *Going to TQM Company T-2001* dimana salah satu kegiatannya yaitu pelatihan peningkatan manajemen sumber daya manusia dengan berorientasi pelanggan, terbukti meningkatkan kinerja pegawai serta enam kali lipat kapasitas pasar PT Telkom”. Selain itu contoh lain adalah Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Jawa Barat (Bandiklatda) sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan dan pelatihan, lembaga tersebut dituntut harus memaksimalkan kinerja organisasi agar terciptanya efektivitas kinerja organisasi yaitu dengan kepuasan pelanggan sebagai hasil akhirnya. Bandiklatda menerapkan pelatihan yang berbasis manajemen mutu dalam proses pelaksanaannya.

Begitu pun dengan Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat, adalah sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan khususnya pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan mutu pendidikan. Diyakini bahwa Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat sebagai tulang punggung di daerah dalam meningkatkan kualitas pendidikan, untuk mengemban tugas yang tidak ringan untuk membantu menciptakan suatu produk pendidikan yang bermutu. Dalam kerangka berpikir baik secara normatif, empirik maupun teoritis, pendidikan yang berkualitas memang mempunyai pengertian yang diungkapkan secara berbeda namun pada

akhirnya akan mengarah pada suatu pernyataan yang sama yaitu tentang unsur-unsur serta cara-cara yang dibutuhkan dalam mewujudkannya. Pendidikan yang berkualitas bukan hanya bertumpu pada hasil itu didapatkan akan tetapi lebih pada bagaimana proses yang bermutu dari pengolahan input yang tersedia, serta disokong dengan peran serta dari seluruh *stakeholder* pendidikan.

Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Jawa Barat, sebagai suatu lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan dan pelatihan diharuskan harus terus berkembang sesuai dengan kemajuan dan kebutuhan yang ada dimasyarakat. Bergerak melakukan berbagai pembaharuan baik secara internal dan eksternal terus dilakukan untuk membenahan organisasi, sarana dan prasarana, peningkatan mutu sumber daya manusia dan pengembangan program-program inovatif dan implementatif dibidang pengembangan dan pemberdayaan pendidikan dan tenaga kependidikan.

Ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah No 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil pada Bab I pasal 1 ayat (1) yang menerangkan bahwa: "Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut Diklat adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil".

Merujuk tujuan dari penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan tersebut, maka Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat sebagai pelaku pelaksana dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan harus

selalu konsisten dalam mewujudkan tujuan tersebut. Lembaga yang berada dalam naungan Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan dengan ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No 7 Tahun 2007 pada tanggal 13 Februari 2007 ini merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Departemen Pendidikan Nasional yang mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu melaksanakan penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah di Propinsi Jawa Barat berdasarkan kebijakan Menteri Pendidikan Nasional. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat memiliki fungsi:

- a. pemetaan mutu pendidikan dasar dan menengah termasuk TK, RA atau bentuk lainnya yang sederajat;
- b. pengembangan dan pengelolaan sistem informasi mutu pendidikan dasar dan menengah termasuk TK, RA atau bentuk lain yang sederajat;
- c. supervisi satuan pendidikan dasar dan menengah termasuk TK, RA, atau bentuk lainnya yang sederajat dalam pencapaian standar mutu pendidikan nasional;
- d. fasilitas sumberdaya pendidikan terhadap satuan pendidikan dasar dan menengah termasuk TK, RA, atau bentuk lain yang sederajat dalam penjaminan mutu pendidikan, dan;
- e. pelaksanaan urusan administrasi LPMP

Selain itu juga, Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat merumuskan tujuan lembaga tersebut dalam Visi serta Misi Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat, yaitu :

Visi

”Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah Terdepan di Indonesia Yang Berwawasan Global.”

Misi

1. Menjamin pelaksanaan pendidikan di sekolah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.
2. Memfasilitasi peningkatan mutu dan tenaga kependidikan sesuai dengan kebutuhan Propinsi Jawa Barat
3. Memfasilitasi peningkatan kinerja lembaga pendidikan dasar dan menengah di wilayah Propinsi Jawa Barat
4. Melakukan pengkajian dan pengembangan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan dasar dan menengah.

Untuk dapat merealisasikan semua tujuan, tugas serta visi, dan misi lembaga, Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat dipastikan harus mempunyai suatu *power/kekuatan* yang dimiliki agar terlaksananya serta tercapainya semua tujuan yang diharapkan. Kekuatan organisasi yang dapat menjadi sebuah ciri khas serta kepribadian yang utuh untuk lembaganya, sehingga bisa mengarungi segala macam bentuk problematika yang terjadi baik internal maupun eksternal organisasi serta mewujudkan semua tujuan serta cita – cita.

Maka untuk mewujudkannya, Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat mulai mengadopsi dan menerapkan sistem manajemen mutu terstandar yang sering dikenal dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 dalam sistem organisasinya yang salah satu programnya yaitu penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan.

Berbicara mengenai mutu, saat ini terdapat organisasi internasional yang secara khusus melakukan standarisasi terhadap mutu yakni ISO (*The Internasional Organization for Standardization*). Organisasi inilah yang kemudian memberikan pedoman mengenai struktur dan elemen mutu serta standarisasi mutu diseluruh dunia. Salah satu jenis dari ISO itu sendiri yaitu kelompok ISO 9000 yang digunakan untuk memperagakan kemampuan organisasi untuk taat asas dalam memberikan produk/ jasa yang memenuhi permintaan pelanggan dan peraturan yang berlaku.

Bagi organisasi yang akan menerapkan mutu dalam manajemen organisasinya, diharuskan menerapkannya dalam semua aspek atau komponen organisasi tersebut atau dengan kata lain harus diimplementasikan secara komprehensif. Salah satu aspek yang terus berupaya dalam peningkatan mutu sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan era globalisasi yaitu melalui pendidikan dan pelatihan. Dengan pendidikan dan pelatihan, diyakini akan memberikan pengetahuan baru dalam kehidupan suatu pegawai dalam menjalani tugasnya sebagai pegawai. Dengan mengantongi konsep pendidikan seumur hidup (*Long Life Education*) maka keberadaan sebuah pendidikan dan pelatihan makin digalakkan peranannya. Diharapkan dengan pendidikan dan

pelatihan yang dijalani akan *merecharge* kembali kemampuan pegawai/ SDM sehingga hasil akhirnya yang diinginkan yaitu menghasilkan produk yang berkualitas.

Vincent Gasperz (2003 : 75) mengemukakan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 merupakan sistem manajemen dengan pendekatan kepuasan pelanggan, yang dijabarkan dalam delapan prinsip yaitu :

1. Fokus pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan orang
4. Pendekatan proses
5. Pendekatan sistem terhadap manajemen
6. Peningkatan terus menerus
7. Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan
8. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan

Adapun target atau sasaran dari ISO 9001 : 2000 yaitu organisasi yang bermutu, mutu layanan, dan yang lebih penting lagi yaitu kepuasan pelanggan.

Dimana semua tujuan yang dicita-citakan pelanggan dapat terpenuhi dari barang/ jasa yang mereka dapatkan Seperti yang diungkapkan oleh Fandy

Tjiptono dkk (2001 : 87) tentang tujuan utama dari ISO 9000 yaitu :

1. Organisasi harus mencapai dan mempertahankan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, sehingga secara berkesinambungan dapat memenuhi kebutuhan para pembeli.
2. Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak manajemennya sendiri bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah dicapai dan dapat dipertahankan.
3. Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak pembeli bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah atau akan dicapai dalam produk atau jasa yang dijual.

Dengan mewujudkan organisasi yang berkualitas, hal tersebut akan berkesinambungan dengan mutu layanan yang diberikan organisasi kepada anggota serta kepada para pelanggannya.

Mutu dalam pendidikan meminta adanya komitmen pada kepuasan kostumer dan komitmen untuk menciptakan sebuah lingkungan yang memungkinkan para staf dan siswa menjalankan pekerjaan sebaik-baiknya. Penerapan *TQM (total quality management)* pada sistem pendidikan yang sering disebut sebagai *Total Quality Management in Education (TQME)* diharapkan mampu menghilangkan atau mengurangi tingkat kesenjangan yang ada didunia pendidikan.

Berdasarkan uraian diatas, jelas penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dalam sebuah organisasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap pencapaian efektivitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Apabila penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 diterapkan secara menyeluruh dalam segala aktivitas lembaga khususnya Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat yang bergerak dibidang peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, maka dapat dipastikan bahwa efektivitas penyelenggaraan pendidikan pelatihan pun akan terwujud. Namun keadaan empirik memang tidak selalu sama dengan teoritik yang ada, sebelum berubah menjadi Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat sebelumnya lembaga tersebut bernama Badan Pelatihan Guru yang dimana notabene tupoksi yang diemban yaitu murni mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi para guru. Namun dengan seiringnya waktu serta kebutuhan pendidikan dan pelatihan yang semakin luas, maka pada tahun 2004 BPG berubah menjadi LPMP Jawa Barat dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 sebagai landasan

manajemennya. Maka terjadi perubahan tupoksi yang secara signifikan berubah menjadi lebih luas dan kompleks, seperti program yang ada bukan hanya berkisar pada pelaksanaan pendidikan dan pelatihan namun lebih kepada proses penjaminan mutu pendidikan di Jawa Barat. Saat ini tupoksi LPMP Jawa Barat lebih sebagai fasilitator, sebab dengan adanya otonomi daerah kewenangan mengadakan diklat lebih menjadi tanggung jawab pemerintah daerah sebagai perencana program (baik tujuan serta anggaran diklat) sehingga akan berdampak terhadap efektivitas pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan di LPMP Jawa Barat.

Berdasarkan uraian di atas tanpa bermaksud untuk menghakimi ataupun menggurui, penulis bermaksud mengadakan penelitian pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat dengan fokus masalah "Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 Terhadap Efektivitas Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat ”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan sebuah pembagian masalah-masalah yang lebih jelas, agar tidak menimbulkan perbedaan terhadap masalah yang diteliti dalam bentuk pertanyaan penelitian Berdasarkan asumsi tersebut, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat ?
- b. Bagaimana efektivitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat?
- c. Bagaimanakah pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap efektivitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 terhadap efektivitas pendidikan dan pelatihan di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat.

Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat
- b. Untuk mengetahui mengenai efektivitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat
- c. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 terhadap efektivitas penyelenggaraan

pendidikan dan pelatihan di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat.

D. Manfaat Penelitian

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar-dasar konsepsi mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 kaitannya dengan upaya mencapai efektivitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Hal tersebut mengingat variabel sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 merupakan komponen dasar yang saling berkaitan dalam upaya meningkatkan tercapainya efektivitas diklat, serta akan semakin meningkatkan kinerja lembaga diklat dalam pelayanan prima bagi konsumen/ pelanggan dalam hal ini yaitu peserta diklat sehingga akhirnya akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, penelitian ini pun diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait mulai dari lembaga diklat, tim panitia, peserta diklat, pemerintah daerah serta peneliti selanjutnya. Selain itu juga bermanfaat dalam pengembangan disiplin ilmu administrasi pendidikan terutama dalam sistem manajemen organisasi dan dapat menambah wawasan serta pengetahuan penulis dalam memahami disiplin ilmu administrasi pendidikan.

E. Anggapan Dasar

Anggapan dasar merupakan titik tolak pemikiran dalam suatu penelitian yang kebenarannya tidak diragukan lagi oleh peneliti. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat Winarno Surakhmad yang dikutip oleh Suharsimi Arikunto

(2002:58) bahwa :”Anggapan Dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik.”

Anggapan dasar dari penelitian ini adalah :

- a. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 merupakan sebuah pedoman atau standar yang berorientasi pada proses serta mempunyai target atau sasaran yaitu menciptakan sebuah organisasi yang berkualitas, layanan yang bermutu serta menghasilkan produk yang bermutu dengan tujuan akhirnya yaitu mencapai kepuasan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Standar ISO 9001: 2000 (Vincent Gasperz, 10: 2006) yaitu :

”Suatu sistem manajemen kualitas merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek – praktek produk (barang dan/ atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan – pelanggan dari organisasi.”

- b. Efektivitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan menurut (Abin Syamsudin Makmun, 2004), yaitu :

”Manakala *output* pendidikan sesuai dengan tujuan pendidikan, berdasarkan harapan peningkatan dan aspirasi *stakeholders*, diapresiasi oleh penyelenggara pendidikan hingga menghasilkan *outcome*, *benefit*, dan *impact* yang optimal.”

Berdasarkan hal tersebut, maka efektivitas pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat tercermin dari kemampuan lembaga dalam mengelola operasional kegiatan pelatihan secara efektif dan efisien yang memadukan setiap komponen yang berkaitan dalam proses pelatihan meliputi motivasi peserta pelatihan, widyaiswara, materi pelatihan, sarana dan prasarana dan

lingkungan belajar peserta pelatihan yang tersedia demi tercapainya suatu tujuan.

- c. Keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu 9001 : 2000 yang dilakukan dengan baik dan optimal dapat meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal ini menciptakan peserta yang unggul. Hal ini sejalan dengan pendapat Vincent Gasperz (2003 : 7) yang menyatakan bahwa :

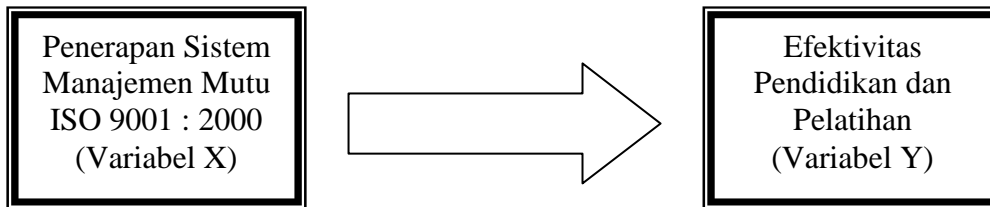
”Pendekatan proses bertujuan untuk mencapai suatu siklus dinamik dari terus menerus dan memberikan hasil – hasil yang signifikan kepada organisasi, terutama dalam bentuk kinerja, produk dan bisnis, efektivitas, efisiensi dan reduksi biaya.”

F. Hipotesis

Sugiyono (2003:70) mengemukakan bahwa : “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.”

Berdasarkan pendapat tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah : “Terdapat pengaruh yang signifikan dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 terhadap efektivitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat.”

Adapun ilustrasi diatas, dapat digambarkan sebagai berikut :



Variabel X = Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000

Variabel Y = Efektivitas Pendidikan dan Pelatihan

→ = Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Efektivitas Pendidikan dan Pelatihan.

Gambar 1.1
Hipotesis Penelitian

G. Metodologi Penelitian

Penggunaan metode yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti membuahkan hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan. Metode merupakan cara atau teknik tertentu yang dipergunakan sebagai alat bantu dalam mencapai tujuan penelitian. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Izzak Latunussa (Jaya Utang 2005:12) bahwa: “Metode adalah cara bekerja untuk dapat memahami objek yang diteliti”. Penggunaan metode penelitian yang sesuai dengan masalah yang diteliti menjadikan penelitian yang dilakukan memiliki tingkat kecermatan yang tinggi dan akan mendapatkan hasil yang akurat.

1. Pendekatan

Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian dengan cara mengukur indikator – indikator variabel

sehingga dapat diperoleh gambaran umum dan kesimpulan masalah penelitian (Suharsimi Arikunto, 2002:86)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang dimungkinkan dilakukannya pencatatan serta upaya mengukur variabel – variabel yang ada dalam penelitian untuk kemudian dicari hubungan antar variabel – variabel tersebut.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya adalah cara utama yang dipergunakan peneliti untuk mencapai tujuan penelitian. Sesuai dengan permasalahan yang diteliti, maka metode yang sesuai dengan penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan ditunjang dengan studi pustaka. Metode deskriptif merupakan metode yang berusaha menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi pada saat sekarang, sebagaimana yang dikemukakan oleh Yousda (1993:21) mengemukakan bahwa "Metode deskriptif dilakukan jika ingin menjawab persoalan-persoalan tentang fenomena yang ada atau berlaku sekarang". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dikarenakan berusaha menggambarkan mengenai masalah yang sedang terjadi sekarang ini.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan berguna untuk melengkapi metode deskriptif sebuah penelitian yang berasal dari penelusuran sumber tertulis serta mempunyai kaitan dengan masalah yang diteliti. Seperti yang diungkapkan oleh Winarno Surakhmad (Meilani, 2007: 49) yaitu :

“Penyelidikan bibliografis tidak dapat diabaikan sebab disinilah penyelidik berusaha menemukan keterangan mengenai segala sesuatu yang relevan dengan masalahnya, yakni teori yang dipakainya, pendapat para ahli mengenai aspek-aspek itu, penyelidikam yang sedang berjalan atau masalah-masalah yang disarankan para ahli.”

4. Studi Dokumentasi

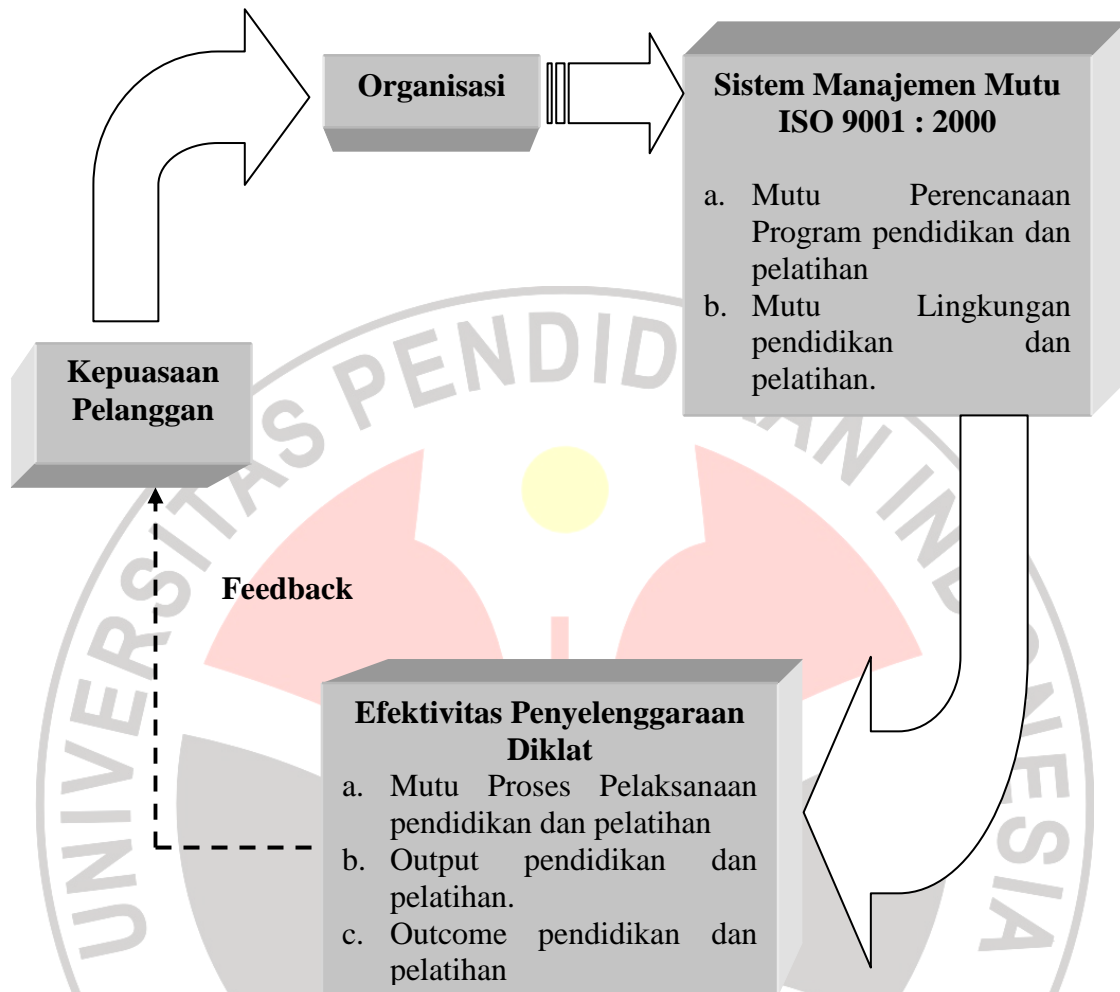
Suharsimi Arikunto (2002: 206) menerangkan bahwa: ”Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal – hal atau variabel – variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya”.

Dalam studi dokumentasi ini penulis mencari data arsip - arsip tentang angket kepuasan pelanggan yang dipakai di LPMP, daftar hadir peserta diklat, serta peraturan pemerintah yang mendukung untuk kelengkapan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner atau angket yang ditunjang dengan studi kepustakaan, studi dokumentasi, dan wawancara dengan subjek penelitian.

H. Kerangka Berpikir Penelitian



Gambar 1. 2
Kerangka Berpikir Penelitian

I. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian.

1. Lokasi

Lokasi penelitian merupakan tempat atau unit analisa yang dijadikan sebagai tempat pelaksana penelitian atau tempat pelaksana penelitian atau tempat pengumpulan data penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat yang beralamat di Jalan

Raya Batujajar Km 2 No 90 Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat
Telp (022) 6866152 Fax (022) 6864282

2. Populasi

Populasi/ *universe* adalah jumlah keseluruhan dari kesatuan-kesatuan /individu-individu yang karakteristiknya hendak diduga. Semua sumber data dalam penelitian disebut populasi, seperti apa yang dikemukakan oleh Sugiyono (2002: 57), bahwa: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh alumni peserta Training Of Trainer (ToT) Bagi KKG/ MGMP/ KKKS/ KKPS Angkatan ke-VIII Tahun 2008 di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat.

3. Sampel

Menurut Sugiyono (1994 : 58) mendefinisikan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Jalaludin Rakhmad (2004: 78) mengemukakan bahwa:

“Salah satu hal yang menakjubkan dalam penelitian ialah kenyataan bahwa kita dapat menduga sifat-sifat suatu kumpulan objek peneliti hanya dengan mempelajari dan mengamati sebagian dari kumpulan itu, dan adapun yang diamati itu disebut dengan sampel.”

Berdasarkan pendapat tersebut diatas, penulis menyimpulkan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data yang memiliki karakteristik/sifat yang dianggap dapat mewakili populasi secara

keseluruhan, maka yang menjadi sampel penelitian yaitu alumni peserta Training Of Trainer (ToT) Bagi KKG/ MGMP/ KKKS/ KKPS Angkatan ke-VIII Tahun 2008 di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat sebanyak 81 orang.

