

Nomor Registrasi : 070/Adpend-Skripsi/PK.03.08/2024

**PENGARUH MUTU LAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI
BKKBN JAWA BARAT**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan



Oleh :

Dian Fahira

2000928

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2024**

Dian Fahira, 2024 PENGARUH MUTU LAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BKKBN JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**PENGARUH MUTU LAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI
BKKBN JAWA BARAT**

Oleh :

Dian Fahira

NIM. 2000928

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

© Dian Fahira

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2024

LEMBAR PENGESAHAN

DIAN FAHIRA

**PENGARUH MUTU LAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI
BKKBN JAWA BARAT**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing ,

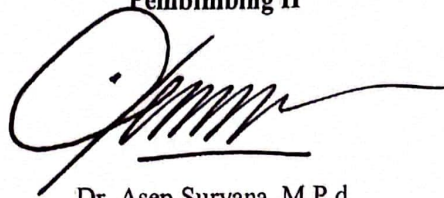
Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd

NIP. 19700524 199402 2 001

Pembimbing II



Dr. Asep Suryana, M.P.d

NIP. 19720321199903 1002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi

Pendidikan Fakultas Ilmu

Pendidikan UPI,



Dr. Sururi, M. Pd

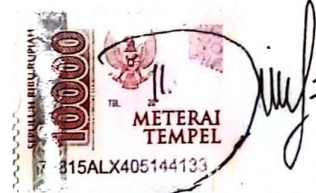
NIP. 19701109199802 1001

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di BKKBN Jawa Barat" 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 keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Bandung, 5 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Dian Fahira

NIM. 2000928

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di BKKBN Jawa Barat”.

Dalam penyusunan skripsi ini dapat tersusun dengan baik karena adanya kerja sama, bimbingan, dukungan, serta bantuan baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr, Sururi, M.Pd., selaku Ketua Program Studi S-1 Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat kepada para mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya;
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd, dan Bapa Dr. Asep Suryana M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan, motivasi, dan masukan yang sangat berharga kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan kelancaran dan kemudahan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
3. Bapak Pena Sopiana dan Ibu Melly Suziani, selaku Staf Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah membantu penulis dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan akademik maupun persuratan yang dibutuhkan oleh penulis;
4. Seluruh Pegawai Bidang Pelatihan dan Pengembangan Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Barat yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang begitu luar biasa kepada penulis. Terima kasih sudah memberikan semangat dan bersedia membantu penulis dalam melaksanakan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya;
5. Bapak Wahid dan Ibu Darwanti, selaku Kedua Orang Tua tersayang yang selalu memberikandoa dan dukungan kepada penulis sedari kecil hingga saat ini. Terima kasih sudah mendidik dan membesarkan dengan tulus sehingga penulis dapat memperoleh gelarsarjana;

6. Dita Ariyani, selaku kakakku tersayang yang selalu mendukung dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan inidengan tepat waktu;
7. Wafa, Tanti,Isna , selaku sahabat selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah mau berbagi suka dan duka selama perkuliahan;
8. Soufi, Edellin, Imalia selaku sahabat sejak SMP hingga saat ini. Terima kasih sudah mau berbagi suka dan duka, serta masih aktif silaturahmi sampai saat ini;
9. Anisa Kariah, selaku sahabat sejak SD hingga saat ini. Terimakasih sudah mau berbagi suka dan duka selama ini;
10. Yoga Saputra, selaku pendukung utama penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih sudah mau mendengarkan setiap keluh kesah penulis selama ini ;
11. Teman seperjuangan Administrasi Pendidikan 2020, terima kasih telah memberikan dukungan dan pengalaman kepada penulis hingga akhir perkuliahan;
12. Kepada pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT memberikan karunia-Nya yang berlimpah kepadakita semua. Aamiin.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran dari mutu layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, gambaran dari kepuasan peserta dan untuk mengetahui pengaruh mutu layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta diklat di BKKBN Provinsi Jawa Barat. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah peserta pelatihan pusat pelayanan keluarga sejahtera sebanyak 175 responden dengan sampel 64 responden. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM- PLS) dengan menggunakan software Smart PLS 4.0. Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran mutu layanan dalam kategori sangat baik dengan skor *Weight Means Score* sebesar 3,31. Gambaran kepuasan peserta diklat dalam kategori sangat baik dengan skor *Weight Means Score* sebesar 3,44. Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan nilai t-statistik sebesar $(14,321) > 1,96$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan positif antara mutu layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta diklat di BKKBN Provinsi Jawa Barat. Pada nilai R-Square sebesar 0,580 yang berarti model ini menunjukkan bahwa hubungan (atau pengaruh) mutu layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta diklat sebesar 58,0% dan model dari hasil penelitian ini menunjukkan bentuk fit model yang moderat.

Kata Kunci : Mutu Layanan, Kepuasan Peserta, Pendidikan dan Pelatihan

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of finding out a description of the quality of education and training provision services, a description of participant satisfaction and to determine the influence of the quality of education and training delivery services on the satisfaction of training participants at BKKBN West Java Province. The method used in this research is a descriptive method with a quantitative approach. The population of this study was 175 respondents at the Family Welfare Service Center training participants with a sample of 64 respondents. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS) analysis using Smart PLS 4.0 software. The findings in this research show that the description of service quality is in the very good category with a Weight Means Score of 3.31. The description of training participant satisfaction is in the very good category with a Weight Means Score of 3.44. Based on hypothesis testing, it shows that the t-statistical value is $(14.321) > 1.96$ and the significance is $0.000 < 0.05$, which means that there is a significant positive influence between the quality of education and training delivery services on the satisfaction of training participants at BKKBN West Java Province. The R-Square value is 0.573, which means that this model shows that the relationship (or influence) of the quality of education and training delivery services on the satisfaction of training participants is 57.3% and the model from the results of this research shows a moderate model fit.

Keywords: Service Quality, Participant Satisfaction, Education and Training

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	I
HALAMAN PERNYATAAN.....	II
UCAPAN TERIMAKASIH.....	III
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	6
1.4.1 Secara Teoritis.....	6
1.4.2 Secara Praktis	6
1.5 STRUKTUR ORGANISASI SKRIPSI.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 KAJIAN TEORI	8
2.1.1 Konsep Mutu.....	8
2.1.2 Kepuasan Peserta	14
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	16
2.3 KERANGKA PIKIR PENELITIAN	20
2.4 HIPOTESIS	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22

3.1	DESAIN PENELITIAN.....	22
3.1.1	Metode Penelitian	23
3.1.2	Pendekatan Penelitian	23
3.2	PARTISIPAN DAN LOKASI PENELITIAN.....	23
3.2.1	Partisipan.....	23
3.2.2	Lokasi Penelitian.....	24
3.3	POPULASI DAN SAMPEL.....	24
3.3.1	Populasi.....	24
3.3.2	Sampel.....	25
3.4	INSTRUMEN PENELITIAN	27
3.4.1	Definisi Operasional	27
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4.3	Kisi-Kisi Penelitian	30
3.5	UJI INSTRUMEN PENELITIAN	32
3.5.1	Instrumen Penelitian	32
3.6	UJI INSTRUMEN PENELITIAN	33
3.6.1	Uji Validitas Instrumen.....	33
3.6.2	Uji Reabilitas Instrumen	34
3.7	PROSEDUR PENELITIAN.....	36
3.8	ANALISIS DATA.....	37
3.8.1	Seleksi data	37
3.8.2	Analisis deskriptif	38
3.9	PENGOLAHAN DATA	38
3.9.1	Analysis Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS)	38
3.9.2	Menghitung Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata – Rata Weight Means Score (WMS).....	42
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN		44
4.1	TEMUAN.....	44
4.1.1	Seleksi Data.....	44
	Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan	45
	Kepuasan Peserta	46

4.1.2	Pengujian Outer Model (Evaluasi Model Pengukuran)	46
4.1.3	Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity).....	47
4.1.4	Uji Reliabilitas	50
4.1.5	Perhitungan Weight Means Score.....	50
4.1.6	Pengujian Inner Model.....	62
4.2	PEMBAHASAN	65
4.2.1	Gabaran Umum Kepuasan Peserta Diklat yang terjadi di BKKBN Jawa Barat	65
4.2.2	Gambaran Umum Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan yang ada di BKKBN Jawa Barat.....	67
4.2.3	Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di BKKBN Jawa Barat.....	70
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		72
5.1	KESIMPULAN.....	72
5.2	IMPLIKASI	73
5.3	REKOMENDASI.....	73
DAFTAR PUSTAKA		75
IDENTITAS PRIBADI.....		102
RIWAYAT PENDIDIKAN		103
PENGALAMAN KERJA		103

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Peserta Diklat Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera	24
Tabel 3. 2 Perhitungan Sampel Untuk Setiap Angkatan Peserta Diklat	26
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel X.....	30
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Y	31
Tabel 3. 5 Instrumen Penelitian <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	32
Tabel 3. 6 Instrumen Penelitian <i>Assurance</i> (Jaminan).....	32
Tabel 3. 7 Instrumen Penelitian <i>Responsiveness</i> (Tanggapan).....	32
Tabel 3. 8 Instrumen Penelitian <i>Reability</i> (Keandalan).....	32
Tabel 3. 9 Instrumen Penelitian <i>Emphaty</i> (Empati).....	32
Tabel 3. 10 Instrumen Penelitian Variabel Y : Kepuasan Peserta Diklat	33
Tabel 3. 11 Uji Validitas	34
Tabel 3. 12 Tingkat Reliabilitas	35
Tabel 3. 13 Hasil Uji Reabilitas	35
Tabel 3. 14 Interpretasi Reliabilitas Berdasarkan Cronbach's Alpha.....	40
Tabel 3. 15 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	43
Tabel 4. 1 Rekapitulas Seleksi Data.....	44
Tabel 4. 2 Skor Mentah Variabel Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan.....	45
Tabel 4. 3 Skor Mentah Variabel Kepuasan Peserta.....	46
Tabel 4. 4 <i>Convergent Validity</i>	47
Tabel 4. 5 <i>Discriminant Validity</i>	49
Tabel 4. 6 <i>Composite Reliability</i>	50
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan <i>Weight Means Score</i> Variabel X (Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan)	51
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan <i>Weight Means Score</i> Variabel X (Kepuasan Peserta)	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>R Square</i>	63
Tabel 4. 10 Hasil <i>Path Coefficients</i>	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	20
Gambar 4. 1 Grafik Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan	53
Gambar 4. 2 Grafik Tangibles.....	54
Gambar 4. 3 Grafik Assurance.....	55
Gambar 4. 4 Grafik Empathy	58
Gambar 4. 5 Grafik Kepuasan Peserta	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi.....	78
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	79
Lampiran 3 Instrumen Penelitian Variabel X dan Y.....	81
Lampiran 4 Validitas Konvergen.....	85
Lampiran 5 Uji Validitas Diskriminan.....	86
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	87
Lampiran 7 Data Mentah Variabel X.....	89
Lampiran 8 Data Mentah Variabel Y.....	90
Lampiran 9 Perhitungan <i>Weight Means Score</i> (WMS)	93
Lampiran 10 Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	97
Lampiran 11 Catatan Bimbingan Skripsi.....	99
Lampiran 12 Catatan Bimbingan Skripsi.....	99
Lampiran 13 Riwayat Hidup.....	102

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Dessler G. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Indeks Jakarta.
- Mangkuprawira, Sjafriz. 2010. *Manajemen Sumber Daya Strategik*. Cetakan ke 2, Ghalia Indonesia. Bogor
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2*
- Tjiptono, F. (2019a). *Perilaku Konsumen: Definisi, Domain, Determinan. Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen, 103*.
- Garvin, David A. 1988. *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. New York
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan Edisi 1*. Yogyakarta.

Sumber Skripsi :

- Adhipratama Dhimas. (2016). *Pengaruh Mutu Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Balai Diklat VI Kementrian PU PR*. (Skripsi Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia)
- Aslami Nuri. (2020). *Sistem Manajemen Mutu*. (Skripsi Sarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Eko Mikael, B.(2011). *Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelatihan Divisi Product Quality Engeneering PT. MEB Menggunakan Metode Servqual*. (Skripsi Sarjana Universitas Indonesia).
- Martiana Wina.(2013). *Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Sentra Pendidikan BRI Bandung*. (Skripsi Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia).
- Norita Chynthia,L. (2019). *Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (diklat) Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung*. (Skripsi Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia).
- Raihani Mahartaty A.(2023).*Pengaruh Kualitas Layanan Informasi dan Kinerja Instruktur Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di UPT Balai Pelatihan Surabaya*.(Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya)

Sumber Artikel Jurnal :

- Arviana Wulandari.(2020).*Pengaruh Instruktur Pelatihan, Peserta Pelatihan, Materi Pelatihan, Metode Pelatihan Dan Tujuan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan.Jurnal Manajemen dan Akuntansi 15, no. 1*
- Asmuni. (2013). *Konsep Mutu dan Total Quality Manajemen (TQM) Dalam Dunia Pendidikan. Jurnal Raden Fatah VOL XVIII.*
- Astriawati, N & Dekanawati, F & Setiyantara, Y & Subekti, J. (2023). *Analisis Pengaruh Pelayanan Diklat Kapabean Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. Jurnal Saintek Maritim Volume 23 Nomor 2.*
- Cut Ummu Athiyah.(2018).*Pengukuran Indeks Kepuasan Peserta Diklat TOT Widyaiswara Di Pusediklat Tenaga Teknis Pendidikan Dan Keagamaan. Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan 6, no. 2*
- Kadek (2022). *Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Di Bagian Sdm Kepolisian Daerah Sulawesi Utara. Jurnal EMBA Vol.10 No.2*
- Meidita Anggi.(2019).*Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja.Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol 2 No.2*
- Saputra Edi, P & Siswidiyanto & Sukanto.(2014). *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal Administrasi Publik Vol. 2, No.1.*
- Sastra Eka,J.(2019). *Pengaruh Fasilitas, Pemateri, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat. Jurnal Manajemen Iqtisha Dequity Vol. 1, No. 2.*
- Syahid Amalul.(2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Tenggara. Jurnal Publicuho Volume 5 Nomor 1.*
- Yuliana, Purnama Ita.(2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bismis Vol 4 No.2*
- Zacky (2020). *Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja guru pada SMA Muhammadiyah Martapura. Jurnal aplikasi pelayaran dan kepelabuhan. Volume 10, Nomor 2.*