

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam upaya pengembangan sumber daya manusia ada berbagai cara yang dapat dilakukan, salah satunya yaitu dengan dilakukannya pendidikan dan pelatihan. Sumber daya manusia ini membutuhkan sebuah pengembangan keterampilan dan juga kemampuan agar dapat terus berkembang dan tidak tergerus oleh perubahan yang disebabkan oleh kemajuan zaman saat ini.

Menurut (Ina, 2020) Pendidikan adalah proses pembelajaran bagi peserta didik agar dapat mengetahui, mengevaluasi dan menerapkan setiap ilmu yang didapat dari pembelajaran di kelas atau pengalaman-pengalaman yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Secara etimologi pendidikan berasal dari bahasa latin *ducere* yang artinya memimpin, menuntun atau mengarahkan, sedangkan berarti “keluar” maksudnya dari dalam ke luar atau dari sedikit menjadi banyak. Pendidikan menuntun seseorang keluar dari ketidaktahuan tentang sesuatu menjadi tahu. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Pendidikan dan pelatihan merupakan proses belajar mengajar dengan mempergunakan teknik dan metode tertentu, guna meningkatkan keterampilan dan kemampuan kerja seseorang (karyawan atau sekelompok orang). Pendidikan dan pelatihan (*training*) merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan (Kadek, 2022). Berikut ini akan diuraikan pendapat ahli tentang pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan dapat diartikan suatu proses belajar mengajar dengan menggunakan teknik atau metode tertentu, guna meningkatkan keterampilan seseorang atau sekelompok orang dalam menangani tugas dan fungsi melalui prosedur yang sistematis dan terorganisasi yang berlangsung dalam kurun waktu yang relatif singkat. Pendidikan dan pelatihan berkenaan dengan perolehan keahlian tertentu, atau pengetahuan tertentu. Sedangkan menurut (Zacky, 2020)

pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang membentuk kinerja seseorang. Program pendidikan dan pelatihan berusaha mengajarkan kepada para peserta bagaimana menunaikan aktivitas atau pekerjaan tertentu. Dalam pendidikan dan pelatihan diciptakan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berhubungan dengan pekerjaan. Pendidikan dan pelatihan biasanya berfokus pada penyediaan keahlian khusus bagi para karyawan atau membantu mereka membenahi kelemahan kinerja mereka.

Mengingat betapa pentingnya sebuah pelatihan itu tentunya sebuah pelatihan harus dilaksanakan dengan baik agar ilmu dapat tersampaikan dengan baik dan tujuan dari adanya pelatihan tersebut tercapai dengan baik. Dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan tentunya dibutuhkan kualitas yang baik dari balai diklat itu sendiri. Mutu adalah salah satu hal yang sangat penting dalam pelaksanaan pendidikan atau pelatihan, karena mutu dalam pelatihan akan mempengaruhi aspek-aspek yang berkaitan dengan dampak positif dan juga keberhasilan dari pelatihan itu sendiri.

Mutu pelatihan merujuk pada tingkat kualitas dan keefektifan suatu program pelatihan. Sebuah pelatihan yang memiliki mutu tinggi biasanya memenuhi sejumlah kriteria dan standar tertentu. Mutu pelatihan (*training quality*) merujuk pada seberapa baik suatu program pelatihan atau proses pelatihan memberikan nilai tambah kepada pesertanya. Beberapa faktor yang mempengaruhi mutu pelatihan melibatkan desain, pengiriman, dan dampak dari pelatihan itu sendiri.

Dalam melaksanakan sebuah pelatihan tentunya terdapat balai diklat yang mumpuni untuk melaksanakan pelatihan tersebut. Salah satunya yaitu lembaga BKKBN Jawa Barat, BKKBN (Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional), merupakan sebuah badan pemerintah yang berfungsi untuk pengendalian penduduk dan pelaksanaan keluarga berencana. Dalam lembaga ini terdiri dari berbagai bagian dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda, salah satu diantaranya yaitu bidang pelatihan dan pengembangan yang mengenai tugas dan tanggung jawab yang berkenaan dengan pelatihan bagi para kader KB dan sejenisnya.

Berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara yang telah dilakukan peneliti di Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Jawa Barat. Cukup memadai dalam hal layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Namun ada beberapa masalah yang terjadi, diantaranya :

1. Sarana yang dipindah

Dalam pelaksanaan pelatihan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera terdapat perpindahan sarana yang mulanya dilaksanakan di tempat diklat lalu pelaksanaan pelatihan dipindahkan ke hotel, hal tersebut diakibatkan oleh jumlah pelatihan yang terlampaui banyak sehingga sarana diklat tidak memadai untuk melaksanakan pelatihan dilembaga.

2. Jumlah fasilitator yang terbatas

Dalam sebuah pelatihan fasilitator merupakan salah satu bagian penting yang harus ada, dalam pelatihan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera yang dilaksanakan oleh Bidan Latbang BKKBN memiliki jumlah fasilitator yang dapat dikatakan sedikit karena fasilitator hanya berjumlah 5. Dengan jumlah tersebut dan diiringi dengan pelatihan yang padat maka pelatihan tersebut dibantu dengan adanya fasilitator yang didatangkan dari luar lembaga. yang seharusnya dalam sebuah pelatihan harus difasilitatori oleh fasilitator yang telah mengikuti pelatihan sebelumnya.

### 3. Jumlah pelatihan yang banyak

Dalam pelatihan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera yang dilaksanakan oleh bidang latbang BKKBN ini terlampaui banyak.

Pelatihan dalam pendidikan sangatlah penting, karena dengan menangani sistem dalam organisasi pendidikan dapat memanfaatkan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Dalam pendidikan prasarana dan sarana itu penting untuk pendidikan yang ada disekitar masyarakat.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu aset pendidikan yang sangat penting dan penting untuk dikelola dengan baik dan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dari administrasi pendidikan. Misalnya saja bangunan, tanah, perangkat keras peraturan dan kantor yang dimanfaatkan secara langsung dalam pengalaman pendidikan dan pendidikan di wali kelas. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan bagian penting dalam manajemen pendidikan karena membantu siswa memahami materi yang disampaikan dalam program kegiatan belajar mengajar dan menjadikannya lebih efektif dan efisien (Isnawardatul, 2020).

Sarana dan prasarana pendidikan juga menjadi tolok ukur kualitas suatu sekolah. Mereka memegang peranan penting dalam proses belajar mengajar. Namun kenyataan di lapangan saat ini banyak ditemukan lembaga yang tidak dibenahi dan diawasi dengan baik, sehingga penting untuk memahami dan menerapkan penyelenggaraan lembaga pendidikan. Memahami sarana dan prasarana akan membantu pengambil kebijakan sekolah memperluas perspektif mereka tentang bagaimana mereka dapat berkontribusi dalam perencanaan, penggunaan, dan evaluasi sarana dan prasarana yang ada guna memaksimalkan efektivitasnya dalam mencapai tujuan pendidikan (Rosnaeni, 2019).

Dilihat dari berbagai kendala dan permasalahan yang ada dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan oleh Bidang Latbang BKKBN Jawa barat ini perlu memperhatikan mutu dari penyelenggaraan pelatihan itu sendiri serta memperhatikan aspek-aspek penting yang ada dalam mutu layanan itu sendiri. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai: Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di BKKBN Jawa Barat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang, berikut peneliti merumuskan masalah.

1. Bagaimana Kepuasan Peserta Diklat yang terjadi di BKKBN Jawa Barat?
2. Bagaimana Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan yang ada di BKKBN Jawa Barat?
3. Bagaimana Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di BKKBN Jawa Barat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini berfungsi untuk memperjelas arah penelitian yang dilakukan peneliti. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Secara umum tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh informasi mengenai Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Di Jawa Barat.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kepuasan Peserta Diklat yang terjadi di BKKBN Jawa Barat?
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan yang ada di Bidang Latbang BKKBN Jawa Barat?
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di BKKBN Jawa Barat?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian mengenai pengaruh Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BKKBN Jawa Barat.

### **1.4.1 Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan terutama sebagai bagian dari kajian layanan mutu bidang administrasi pendidikan.

### **1.4.2 Secara Praktis**

#### 1. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan pengambil kebijakan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan terutama pada Bidang pelatihan dan pengembangan BKKBN Jawa Barat guna meningkatkan mutu penyelenggaraan Diklat di masa mendatang.

#### 2. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini, penulis mendapatkan pemahaman mendalam mengenai mutu dalam sebuah pelatihan. Selain itu, penulis juga mendapatkan pengalaman dalam pengembangan keterampilan penelitian.

## 1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi merupakan penjelasan mengenai sistematika penulisan skripsi yang dimulai dari bab I sampai bab V. Tujuannya untuk memberikan gambaran dan mempermudah pembaca dalam memahami isi skripsi. Adapun rinciannya sebagai berikut:

**BAB I** : Pendahuluan

Pada BAB I ini yang merupakan pendahuluan berisi mengenai segala hal yang melatarbelakangi penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta struktur organisasi skripsi.

**BAB II** : Kajian Pustaka

Pada pada BAB II ini berisi kajian pustaka yang meliputi konsep, teori, dan juga penelitian terdahulu yang relevan dengan bidang yang diteliti.

**BAB III** : Metode Penelitian

Pada BAB III ini berisikan desain penelitian, partisipan, populasi, sampel, instrumen, prosedur penelitian, serta analisis data.

**BAB IV** : Temuan dan Pembahasan

Pada BAB IV ini diuraikan temuan dan pembahasan.

**BAB V** : Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi.