

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan dan pelatihan merupakan suatu kebutuhan guna mendukung salah satu bentuk kegiatan peningkatan kompetensi dan merupakan bagian integral dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam hal penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan diperlukan pengelolaan secara efektif dan adanya koordinasi yang tepat diantara para pegawai atau panitia penyelenggara terhadap diklat yang diselenggarakan sehingga dapat menghasilkan SDM yang handal dan memiliki kompetensi tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi. Secara umum, tujuan pendidikan dan pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dari segi mutu pelayanan apabila ingin ditingkatkan perlu adanya pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang bermutu atau sesuai dengan standar pelayanan. Melaksanakan pelayanan yang prima merupakan suatu upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan di suatu lembaga diklat. Kegiatan diklat aparatur merupakan peningkatan kompetensi aparatur agar mampu menghasilkan kinerja yang optimal melalui transfer pengetahuan, sikap dan keterampilan.

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi atau perusahaan menjadi suatu kunci dari pencapaian keberhasilan perusahaan tersebut. Sumber daya manusia yang kompeten dan strategis akan memberikan nilai tambah sebagai tolak ukur keberhasilan perusahaan. Apabila kemampuan

sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan semakin baik, maka perusahaan itu akan menjadi perusahaan yang produktif.

Pada dasarnya pendidikan dan pelatihan memberikan bantuan kepada pegawai agar dapat meningkatkan kemampuan kerja dan menumbuhkan pengertian tentang status dirinya dan tujuan perusahaan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh B. Siswanto dalam Suwatno dan Priansa (2012: 210) bahwa ‘untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas kemampuan yang menyangkut dengan kemampuan kerja, pengetahuan, sikap, kecakapan, dan keterampilan maka yang terpenting yaitu diperlukan adanya pendidikan dan pelatihan’.

Menurut Pandodjo dan Husman dalam Suwatno dan Priansa (2012: 208) bahwa,

Pendidikan merupakan usaha kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk di dalamnya teori untuk memutuskan persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan pencapaian tujuan. Sedangkan pelatihan merupakan kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang melalui pengetahuan praktis dan penerapannya dalam usaha pencapaian tujuan yang berkaitan dengan aktivitas ekonomi.

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan sumber daya aparatur, terutama untuk peningkatan profesionalisme kemampuan, bakat, dan keterampilan yang dimiliki oleh peserta pendidikan dan pelatihan.

Dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat Geologi masih saja ditemukan masalah-masalah yang datang dari peserta pendidikan. Tentunya peserta pendidikan dan pelatihan tersebut adalah orang-orang yang berhak mendapat pelayanan berupa pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan penilaian evaluasi akhir yang dilakukan oleh Bidang Evaluasi Diklat sejauh ini dari segi mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat Geologi sudah terbilang baik dan memadai dalam memenuhi kebutuhan para peserta yang

mengikuti pendidikan dan pelatihan. Namun masih ada saja temuan terkait dengan mutu pelayanan yang harus diperbaiki, diantaranya:

1. Pelayanan eksternal masih harus ditingkatkan
2. Perbaiki ketepatan waktu dalam hal pelaksanaan dan penyelenggaraan diklat

Sutopo & Suryanto (2006: 33) mengatakan “salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan”. Tetapi pada kenyataannya di Pusdiklat Geologi Bandung masih terdapat keluhan-keluhan yang datang dari para peserta pendidikan. Masih adanya perolehan presentasi yang “kurang tercapai” yakni > dari 65% - 85% dalam hal pelayanan eksternal seperti keterlambatan pada saat pembukaan diklat dari waktu yang telah ditentukan, keterlambatan pemberian buku pedoman dan bahan ajar, konsumsi, sarana dan prasarana (kamar tidur), pelayanan kesehatan, fasilitas olahraga dan keluhan mengenai terlalu singkatnya waktu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan itu sendiri.

Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga. Edward Sallis (2011: 82) mengatakan bahwa “misi utama dari TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya”. Kepuasan peserta yang mengikuti pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat Geologi berpengaruh terhadap citra lembaga selama penyelenggaraan diklat berlangsung. Menurut Zulian Yamit (2001: 83)

Faktor utama keberhasilan dalam membentuk fokus pelanggan adalah menyadarkan karyawan akan pentingnya kepuasan pelanggan, menempatkan karyawan untuk berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, dan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pelanggan.

Sehingga pada dasarnya suatu perusahaan untuk membentuk fokus pelanggan salah satunya yakni menciptakan sistem pelayanan yang dapat mencapai kebutuhan tersebut dan mengukur hasilnya sebagai dasar pengembangan organisasi. Dengan langkah-langkah tersebut diharapkan

organisasi akan bisa menciptakan kepuasan peserta pendidikan. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (1996: 85) yaitu:

1. Mutu pelayanan, dalam hal ini konsumen (peserta diklat) mempunyai kebutuhan dan pengharapan tertentu.
2. Kegiatan yang berhubungan dengan serangkaian sikap tertentu mengenai lembaga dan tingkat kepuasan yang diharapkan.
3. Pelayanan pendukung seperti yang berkaitan dengan keluhan konsumen (peserta diklat).
4. Variabel-variabel penilaian lembaga terdiri dari dua macam yaitu nilai resmi yang dinyatakan oleh lembaga itu sendiri dan nilai tidak resmi yang tersirat dalam segala tindakan perusahaan sehari-hari oleh konsumen (evaluasi pelayanan).

Pada dasarnya pelatihan sebagai suatu proses yang integral adalah penerapan dari suatu manajemen pelatihan secara utuh dan komprehensif. Menurut Daryanto dan Bintoro (2014: 33) “suatu program pelatihan dikatakan bermutu, apabila pada akhir pelatihan para mantan peserta diklat dapat membawa dampak positif atau mempunyai nilai tambah bagi organisasi, program dan individu”. Dalam manajemen diklat menurut Daryanto dan Bintoro (2014: 35)

Terdapat beberapa langkah-langkah yang harus dilakukan, yaitu: mengkaji kebutuhan pelatihan (*training need assesment*), merumuskan tujuan pelatihan (*training objective*), proses merancang program pelatihan (*training design*), melaksanakan program pelatihan (*training implementation*) dan melakukan evaluasi program pelatihan (*training evaluation*).

Dari tahapan terakhir yakni tahap evaluasi yang merupakan kegiatan penilaian terhadap pelaksanaan program pelatihan yang meliputi penilaian peserta diklat, penilaian bagi penyelenggara diklat, serta pencapaian tujuan pelatihan, dapat terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut sudah mencapai kepuasan dan harapan peserta diklat atau sebaliknya.

Di satu sisi, beberapa pakar meyakini bahwa kepuasan pelanggan menimbulkan kualitas jasa. Menurut Bitner dalam Tjiptono dan Chandra (2011:

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

310) “kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu”. Jadi, kepuasan yang dirasakan oleh peserta diklat dapat terlihat pada hasil evaluasi pelayanan diklat. Dari hasil evaluasi tersebut dapat terlihat apakah masih terdapat keluhan-keluhan dari pelanggan atau sebaliknya.

Menurut Parasuraman dalam Tjipjono dan Chandra (2011: 198) terdapat lima dimensi mutu pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan atas bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. Reabilitas (*Reliability*) yaitu keandalan atau kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan dengan penyampaian informasi secara tepat dan jelas.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, menciptakan rasa aman, bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu berarti memahami masalah dan keinginan para pelanggannya serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Kelima dimensi pelayanan tersebut disebut juga dengan model SERVQUAL. Model SERVQUAL dikenal pula dengan istilah Gap Analysis Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang kemudian model SERVQUAL ini dapat menjadi acuan oleh peneliti untuk mengetahui kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan yang ditinjau dari hasil evaluasi layanan pendidikan dan pelatihan.

Penelitian mengenai evaluasi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan peserta pendidikan

terhadap kinerja lembaga yang tentunya akan menjadi pedoman dalam pembuatan skala prioritas kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan jasa yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu peserta pendidikan dan pelatihan.

Dari pemaparan dan hasil pengamatan mengenai kepuasan peserta pendidikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah gambaran umum mengenai pemetaan faktor-faktor atau variabel-variabel penelitian yang terkait dengan fokus permasalahan penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan sebelumnya, maka menimbulkan pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga diklat dapat dikatakan berkualitas yang nantinya akan terlihat dari hasil evaluasi pelayanan diklat dan berdampak pada kepuasan peserta diklat. Menurut Suryadi (2011: 100) “kepuasan pelanggan disebabkan oleh 3 hal yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan, dan dari kepuasan itulah akan menghasilkan keluhan pelanggan atau kesetiaan pelanggan”. Dengan kata lain jika pada kenyataannya masih terdapat keluhan berarti pelanggan masih merasakan ketidakpuasan.

Untuk membatasi permasalahan yang diteliti sehingga diperoleh kejelasan maksud dan tujuan terhadap objek yang akan diteliti, maka penulis mengungkapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi pelayanan yang ada di Pusdiklat Geologi Bandung?

2. Bagaimana kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan yang berada di Pusdiklat Geologi Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dikategorikan menjadi dua bagian yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1. Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang mutu pelayanan yang diberikan kepada para peserta pendidikan dan pelatihan yang dilihat dari segi evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan, serta mengetahui kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Geologi Bandung.

2. Khusus

- a. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung
- b. Untuk mengetahui kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung, dan
- c. Untuk mengetahui pengaruh antara evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis

Secara teoritis penelitian ini memberikan gambaran mengenai pengaruh

evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pendidikan dan pelatihan, sebagai sarana memberikan referensi untuk pengembangan Ilmu Administrasi Pendidikan kedepan.

2. Segi Operasional

- a. Bagi peneliti, diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat menambah pengalaman, wawasan keilmuan dan pengetahuan dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan khususnya dalam pengaruh evaluasi pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan.
- b. Bagi lembaga, diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat menjadi masukan dalam bidang evaluasi pelayanan yang berdampak pada peningkatan kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan.
- c. Bagi dunia pendidikan, diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan rujukan dalam bidang evaluasi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan.

E. Struktur Organisasi Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai skripsi ini, penulis menguraikan sistematika yang berisikan dari skripsi ini. Berdasarkan Keputusan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 4403/UN40/DT/2013 yang dikemas dalam sebuah buku yang berjudul “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Tahun 2013” adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

1. Bab I menjelaskan mengenai pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi penelitian.
2. Bab II menjelaskan mengenai kajian pustaka yang berisikan tentang landasan teori yang menjadi dasar penelitian, lalu kerangka pikir dan hipotesis.
3. Bab III menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan penelitiannya, yang didalamnya terdiri dari objek,

Hanum Mirnawati, 2014

Pengaruh Evaluasi Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat Geologi Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

lokasi dan subjek populasi/sampel penelitian serta penjelasan cara pemilihan sampel dan justifikasi pemilihan desain penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

4. Bab IV menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari dua hal yaitu berisi mengenai pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, hipotesis, tujuan penelitian, lalu mengenai pembahasan atau analisis dari temuan yang didapat dari hasil lapangan.
5. Bab V menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang merupakan penafsiran dan pemaknaan oleh peneliti terhadap hasil analisis yang ditemukan selama di lapangan.