

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam manajemen organisasi yang sangat menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan. (Darmadi, 2022). Agar dapat menghadapi berbagai tantangan dan dinamika, diperlukan pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan (diklat). Diklat bertujuan meningkatkan kemampuan intelektual, keterampilan, serta membentuk kepribadian dan sikap profesional (Dianawati, 2020)

Menurut Mundiarsih dalam (Dianawati, et al 2020), diklat merupakan usaha untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja baik bagi pegawai baru maupun yang sudah berpengalaman. Hal ini bertujuan agar produktivitas dan kinerja pegawai dapat berkembang secara optimal.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 101 Tahun 2000 pasal 2 menegaskan bahwa tujuan diklat antara lain:

- 1) Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi.
- 2) Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.
- 3) Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pembedayaan masyarakat.
- 4) Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Pendidikan dan pelatihan (diklat) menjadi faktor penting dalam membentuk kualitas individu. Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan harus berfokus pada konsep pertumbuhan, pengembangan, dan inovasi, sehingga penyelenggaraan pendidikan perlu dikelola dengan cara yang dinamis dan profesional.

Sebagaimana diatur dalam pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020, Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bidang Mesin dan Teknik Industri (BBPPMPV BMTI) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi (Ditjen Pendidikan Vokasi), Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Dalam melaksanakan tugasnya BBPPMPV BMTI menyelenggarakan fungsi:

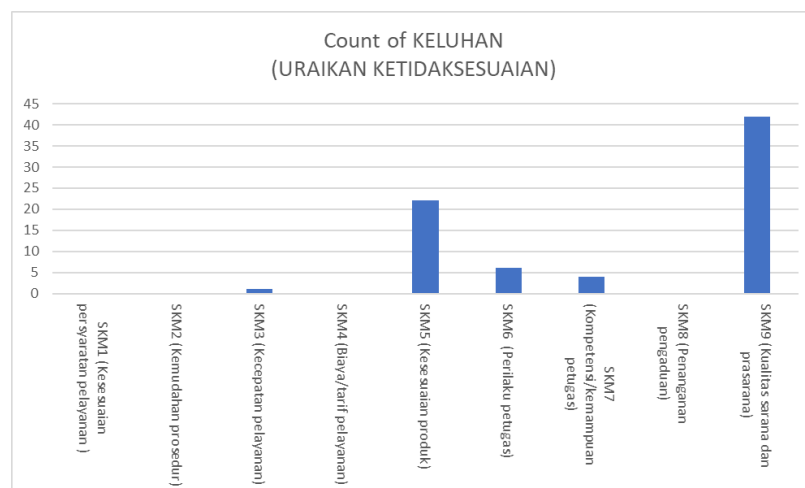
1. Penyusunan program pengembangan penjaminan mutu pendidikan vokasi.
2. Pelaksanaan penjaminan mutu peserta didik, sarana prasarana, dan tata kelola pendidikan vokasi.
3. Pelaksanaan penyelarasan pendidikan vokasi sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri.
4. Pelaksanaan Fasilitasi dan peningkatan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan pada pendidikan vokasi
5. Pengelolaan data dan informasi.
6. Pelaksanaan kerja sama di bidang pengembangan penjaminan mutu pendidikan vokasi.
7. Pelaksanaan evaluasi pengembangan penjaminan mutu pendidikan vokasi.
8. Pelaksanaan urusan administrasi

BBPPMPV BMTI merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang bertugas dalam pengembangan penjaminan mutu pendidikan vokasi. Sebagai lembaga penyelenggara diklat vokasi, BBPPMPV BMTI wajib mengacu pada standar nasional yang tercantum dalam Permendikbud No. 34 Tahun 2018. Peraturan ini mewajibkan penyediaan sarana dan prasarana yang mencakup lahan layak, bangunan yang aman, ruang belajar umum, ruang praktikum khusus, hingga ruang administrasi dan penunjang.

Menurut Lian dalam Nugraha et al. (2019), sarana dan prasarana pelatihan merupakan salah satu sumber daya utama yang berperan penting dalam

mendukung keberlangsungan proses pembelajaran pada program diklat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam pemanfaatan dan pengelolaannya agar tujuan penyelenggaraan pelatihan tercapai secara optimal. Selain itu, mutu sarana dan prasarana perlu dijaga dengan baik agar dapat memberikan kepuasan kepada peserta diklat (Pandaswita, 2019). Kepuasan peserta sendiri merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan diklat, karena menjadi salah satu indikator keberhasilan layanan yang diberikan. Kotler et al. (2021) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang yang timbul setelah membandingkan harapan dengan hasil yang diperoleh. Dengan demikian, peserta diklat akan merasa puas apabila layanan dan fasilitas yang tersedia sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka.

Namun, data internal BBPPMPV BMTI menunjukkan adanya keluhan dari peserta diklat terkait sarana dan prasarana. Keluhan tersebut dikategorikan dalam kode SKM9 (Kualitas Sarana dan Prasarana), antara lain:



Gambar 1.1 Uraian Ketidaksesuaian 1
Sumber : Data Kodefikasi Pengaduan dan Uraian ketidaksesuaian BBPPMPV BMTI

Pada tabel keluhan (uraian ketidaksesuaian) di atas, dapat dilihat bahwa dalam penyelenggaraan diklat masih banyak keluhan terutama di bidang sarana

dan prasarana, yang tercantum dalam angka pada kode pengaduan SKM9 (kualitas sarana dan prasarana). Data di atas juga menunjukkan bahwa keluhan mengenai kualitas sarana dan prasarana (SKM9) cenderung lebih banyak dibandingkan dengan keluhan pada kategori lain.

Keluhan yang dikategorikan SKM9 (Kualitas sarana dan prasarana) bersumber dari survey yang dilakukan oleh penyelenggara sebagai bentuk *feedback* dari peserta kepada penyelenggara, sehingga lembaga dapat melakukan evaluasi untuk memperbaiki keluhan-keluhan yang ada. Keluhan tersebut diuraikan dalam bentuk tabel, berikut keluhan-keluhan mengenai sarana prasarana antara lain:

Tabel 1.1 Jenis Keluhan

KODE	JENIS PENYIMPANGAN/ KETIDAKSESUAIAN/KELUHAN
SKM9	Fasilitas peralatan praktik perlu ditambah.
SKM9	Bahan dan peralatan praktik yang akan digunakan benar-benar dapat disiapkan, sehingga tidak perlu mencari lagi saat akan praktik
SKM9	Untuk praktik, Peralatan masih perlu bergantian dan bergantiannya lama sehingga menghambat saat praktek.
SKM9	Koneksi Internet di Ruang kamar sangat buruk, sering tidak konek atau tidak nyambung.
SKM9	Perlu adanya PC untuk rendering, dan keperluan alat untuk Praktik.

Sumber : Data Kodefikasi Dumas Masyarakat BBPPMPV BMTI

Data ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan peserta dan kondisi aktual di lapangan, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Hasil penelitian Dunggio (2023) menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan kontribusi sebesar 15,19%, sedangkan penelitian Purwadani et al. (2016) menemukan kontribusi yang jauh lebih besar, yaitu 62,57%. Perbedaan temuan

ini memperlihatkan adanya variasi kontribusi sarana dan prasarana terhadap kepuasan, tetapi belum ada kajian yang secara spesifik menyoroti aspek keluhan peserta diklat yang sering muncul terkait mutu sarana dan prasarana. Dengan demikian, masih terdapat celah penelitian mengenai bagaimana mutu sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan peserta dalam konteks lembaga pelatihan vokasi. Berdasarkan *research gap* tersebut, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah belum adanya kajian yang secara khusus meneliti pengaruh mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta diklat, terutama dengan memperhatikan aspek keluhan yang muncul dari pengalaman mereka di lembaga pelatihan vokasi.

Dalam konteks BBPPMPV BMTI, hasil wawancara menunjukkan bahwa upaya perbaikan dan pelayanan sarana prasarana terus dilakukan untuk menunjang kegiatan pelatihan. Namun demikian, masih ditemukan keluhan dan ketidakpuasan dari peserta diklat terkait pemenuhan sarana dan prasarana yang tersedia.

Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan peserta diklat terhadap pemenuhan sarana prasarana diklat di BBPPMPV BMTI, serta untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu sarana prasarana terhadap kepuasan peserta diklat di BBPPMPV BMTI. Maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Mutu Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di BBPPMPV BMTI”** untuk penelitian ini.

1.2 Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1. Batasan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang di atas, agar tidak terjadinya penyimpangan dan terfokus pada apa yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti memberi batasan secara konseptual dan kontekstual, sebagai berikut:

1. Secara konseptual, penelitian ini akan mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta diklat di BBPPMPV BMTI.

2. Secara kontekstual, maka penelitian ini akan lebih berfokus pada peserta diklat di BBPPMPV BMTI.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana Mutu Sarana dan Prasarana menurut Peserta Diklat di BBPPMPV BMTI?
2. Bagaimana kepuasan peserta diklat di BBPPMPV BMTI?
3. Seberapa besar pengaruh mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV BMTI?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan juga tujuan khusus

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta diklat di BBPPMPV BMTI.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan yang secara khusus dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Memperoleh gambaran mengenai mutu sarana dan prasarana di lembaga BBPPMPV BMTI.
2. Memperoleh gambaran mengenai kepuasan peserta diklat di lembaga BBPPMPV BMTI.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta diklat di lembaga BBPPMPV BMTI.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Maka dari itu akan dijelaskan manfaat penelitian ini dari segi teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan dilaksanakannya penelitian ini dilihat dari segi teoritis, diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat terhadap lembaga, dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai saran dan masukan kepada Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bidang Mesin dan Teknik Industri untuk meningkatkan kepuasan peserta diklat.
2. Manfaat terhadap peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi suatu acuan untuk penelitian berikutnya yang diharapkan dapat dikembangkan kepada ranah yang lebih luas lagi tidak hanya terpaku pada variabel yang sudah disebutkan saja dan juga masukan bagi mahasiswa yang lain atau pembaca guna menambah wawasan untuk penelitian selanjutnya.