

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Secara umum pendidikan adalah proses perubahan atau pendewasaan manusia, berawal dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak bisa menjadi bisa, dari tidak paham menjadi paham dan sebagainya. Pendidikan itu bisa didapatkan dan dilakukan dimana saja, bisa di lingkungan sekolah, masyarakat dan keluarga, dan yang penting untuk diperhatikan adalah bagaimana memberikan atau mendapat pendidikan dengan baik dan benar, agar manusia tidak terjerumus dalam kehidupan yang negatif. Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting dalam menjamin kelangsungan hidup negara, karena pendidikan merupakan sarana untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia. Dengan pendidikan kehidupan manusia menjadi terarah.

Pendidikan pada hakikatnya adalah seumur hidup, pendidikan tidak dibatasi oleh apapun baik itu usia, derajat dan lainnya. Pendidikan adalah hak bagi setiap warga negara Indonesia. Setiap warga negara berhak memiliki layanan pendidikan yang bermutu. Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003, dijelaskan bahwa arti pendidikan, yaitu sebagai berikut :

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Pendidikan bukan hanya sekedar sekolah bagi para anak-anak atau remaja. Pendidikan berbeda dengan pelatihan. Pendidikan lebih bersifat teoritis sedangkan pelatihan bersifat praktik yang dilakukan secara spesifik. Pendidikan dan Pelatihan (diklat) berperan sebagai penyelenggaraan pendidikan bagi para peserta didik yang sudah ahli dan memiliki profesi yang dijalani. Pendidikan dan Pelatihan (diklat) berupaya menyediakan layanan

pendidikan yang mewujudkan sumber daya manusia profesional dan berdaya saing melalui lembaga pendidikan dan pelatihan terpadu dan unggul.

Pendidikan dan pelatihan (diklat) merupakan unsur yang mutlak dimiliki oleh individu sumber daya manusia yang berkualitas. Pentingnya diklat dapat mengantarkan sumber daya manusia, karena secara khusus pada hakikatnya diklat mengandung adanya aspek potensial, aspek fungsional, aspek oprasional, dan aspek kepemimpinan organisasi. Lembaga pendidikan dan pelatihan (diklat) memainkan peranan yang sangat krusial, karena melalui penyelenggaraan diklat maka dapat menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan memiliki kompetensi, sehingga dalam menjalankan perannya dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi peningkatan pelayanan agar tercipta proses pendidikan yang menyenangkan dan memuaskan sehingga dapat mewujudkan sumber daya manusia yang profesiaonal dan berdaya saing melalui lembaga pendidikan dan pelatihan terpadu yang unggul.

Pentingnya mutu layanan dalam sebuah lembaga pendidikan dan pelatihan (diklat) agar para pemangku kepentingan merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan penyelenggaraan diklat. Layanan yang bermutu adalah layanan yang dapat memenuhi atau melebihi kebutuhan yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan. Sebagai sebuah sistem, lembaga diklat terdiri dari komponen input, proses dan output. Mutu layanan berkaitan erat dengan proses pendidikan. Alma (2005; hlm,45) mengatakan bahwa “layanan dapat dilihat dalam berbagai bidang, mulai layanan dalam bentuk fisik bangunan, sampai layanan fasilitas dan guru yang bermutu, semuanya akan bermuara kepada sasaran memuaskan konsumen”.

Sarana dan prasarana pendidikan dalam proses pembelajaran adalah salah satu faktor penting. Sarana dan prasarana pendidikan ini sebagai *instrumental* input dalam pendidikan memegang penting dalam proses pembelajaran. Sarana dan prasarana pendidikan mampu memperjelas kebutuhan siswa dalam pencapaian tujuan pendidikan. Sarana dan prasarana pendidikan adalah salah satu sumber daya pendidikan yang mempunyai peranan penting karena dapat meningkatkan penjagaan dan pengaturan sarana

Nurlaela, 2016

PENGARUH PEMANFAATAN SARANA DAN PRASARANA TERHADAP MUTU LAYANAN PESERTA DIKLAT DI DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PT. DIRGANTARA INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

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

dan prasarana pendidikan agar dapat memberikan kontribusi secara optimal pada jalannya proses pendidikan. Dengan pemanfaatan atau penggunaan sarana dan prasarana yang baik diharapkan dapat menciptakan lembaga atau sekolah yang bersih, rapi, indah, kondisi yang menyenangkan sehingga perlu dikelola dengan baik. Proses belajar mengajar (PBM) atau kegiatan belajar mengajar ini semakin sukses bila ditunjang dengan sarana dan prasarana pendidikan yang memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penting yang harus terpenuhi dalam menunjang sistem pendidikan.

Menurut Bafadal bahwa manajemen sarana dan prasarana pendidikan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana pendidikan secara efektif dan efisien. Lembaga pendidikan perlu dikelola agar dalam menggunakan sarana dan prasarana bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Pengelolaan sarana dan prasarana merupakan kegiatan yang amat penting, karena keberdayaannya akan sangat mendukung terhadap suksesnya pembelajaran. Pemanfaatan sarana dan prasarana terdiri dari prinsip efektif dan efisien, sehingga pemanfaatan sarana dan prasarana dapat digunakan sebagaimana mestinya dan sesuai dengan kebutuhan diklat.

Menurut Bafadal (2008, hlm.7) menyebutkan bahwa terdapat tujuh proses manajemen sarana dan prasarana, yaitu sebagai berikut :

1. Perencanaan

Perencanaan sarana dan prasarana merupakan suatu proses memikirkan pengadaan fasilitas yang dibutuhkan oleh lembaga diklat yang akan digunakan dimasa yang akan mendatang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pengadaan

Pengadaan sarana dan prasarana pendidikan merupakan penyediaan keperluan barang atau jasa dalam pemenuhan tugas berdasarkan kebutuhan yang telah direncanakan sebelumnya.

3. Pendistribusian

Pendistribusian sarana dan prasarana pendidikan merupakan kegiatan pemindahan pemilik barang dengan tanggung jawab kepada orang yang lebih membutuhkan.

4. Penggunaan atau pemanfaatan

Penggunaan sarana dan prasarana pendidikan merupakan suatu proses pemakaian dan pemanfaatan barang yang tersedia dalam rangka pemenuhan kebutuhan untuk kepentingan tujuan tertentu.

5. Pemeliharaan

Pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan merupakan suatu bentuk kegiatan penjagaan secara berkala maupun tidak untuk menjaga barang tersebut dalam keadaan baik dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

6. Inventaris

Inventaris sarana dan prasarana pendidikan merupakan kegiatan pencatatan atau pendapat barang-barang yang tersedia secara teratur sesuai ketentuan yang berlaku di lembaga diklat.

7. Penghapusan

Penghapusan sarana dan prasarana pendidikan merupakan suatu proses meniadakan barang yang sudah rusak, tidak layak pakai serta yang tidak berfungsi lagi.

Pada penelitian ini lebih difokuskan kepada penggunaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero). Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung, pada saat melaksanakan Internship Manajemen Pendidikan pada tahun 2015 selama tiga bulan bahwa masalah yang terkait dengan sarana dan prasarana itu pada sistem pemanfaatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang kurang dirawat sedangkan hasil wawancara kepada salah satu pegawai dan peserta diklat ditemukan banyak keluhan-keluhan peserta diklat mengenai layanan yang diberikan terkait masalah sarana dan prasarana yang

dirasakan peserta masih kurang memadai sehingga menghambat kegiatan pembelajaran peserta diklat, seperti :

1. Kurangnya koordinasi antara tim penyelenggaraan diklat dengan penanggungjawab sarana dan prasarana terhadap layanan sarana dan prasarana peserta diklat yang tidak terencana sehingga sering terjadi kekurangan pada saat proses belajar mengajar berlangsung.
2. Tidak adanya koneksi internet untuk peserta diklat sehingga menghambat proses pembelajaran.
3. Ruang perpustakaan yang tidak dimanfaatkan lagi karena kurang terawatnya ruangan sehingga tidak bisa diakses oleh peserta diklat.
4. Tidak adanya asrama untuk peserta diklat.
5. Adanya beberapa ruang kelas yang tidak dimanfaatkan karena kurang dijaga kebersihannya serta tidak terawat secara teratur sehingga tidak berfungsi sebagaimana mestinya.
6. Ruang mushola yang kotor, terdapat banyak debu sehingga ibadahnya tidak khusus.
7. Kamar mandi yang kurang terawat sehingga kotor, dan kurang nyaman untuk digunakan.
8. Penerangan pada setiap ruangan kelas dan lorong jalan kurang.

Peserta diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) adalah para karyawan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) itu sendiri, dikarenakan diklat ini dilaksanakan untuk meningkatkan kompetensi para pegawai yang bersifat internal. Diklat untuk karyawan lama melalui proses pengajuan dari setiap kepala manajer pada setiap bidangnya kepada bidang departemen pendidikan dan pelatihan sedangkan karyawan baru wajib mengikuti diklat selama tiga bulan pertama kerja.

Hal tersebut berpengaruh terhadap mutu layanan penyelenggaraan diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung. Dengan memberikan kualitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh lembaga diklat pastinya akan membuat peserta diklat merasa nyaman dalam proses belajar mengajar. Pada hakikatnya mutu layanan

merupakan pemenuhan kebutuhan dan memenuhi keinginan peserta diklat. Jika harapan diklat dapat terpenuhi maka kepuasan peserta diklat akan terwujud.

Memberikan pelayanan diklat yang berkualitas tentunya akan meningkatkan kualitas dari peserta diklat itu sendiri. Menurut Crosby (dalam Nasution 2015, hlm. 2) menyatakan bahwa “kualitas adalah *compormance to requirement* yaitu sesuai dengan disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan”. Dari pengertian tersebut, mutu yang dibuat oleh lembaga harus memiliki standar atau persyaratan tertentu. Bahwasanya mutu layanan diklat harus dikelola dengan baik agar memberikan kepuasan bagi peserta diklat terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga sebagai pendukung kegiatan pendidikan dan pelatihan. Mutu layanan sarana dan prasarana salah satu faktor pendukung bagi kegiatan pendidikan dan pelatihan, maka dari itu pemanfaatan sarana dan prasarana perlu memadai dan dikelola dengan baik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan lembaga diklat meliputi pelayanan administrasi, pelayanan jasa dan pelayanan penunjang diklat. Untuk meningkatkan kinerja lembaga diklat dalam pemberian pelayanan kepada peserta diklat, perlu didukung oleh pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang bermutu atau sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan yang prima diharapkan akan memfasilitasi pembelajaran secara lebih baik dan mendorong tercapainya tujuan diklat..

Lembaga diklat secara profesional untuk menjawab kebutuhan kompetensi yang berguna dalam rangka meningkatkan kinerja individu dan organisasi. Dalam menyelenggarakan suatu diklat hendaknya dilakukan sesuai dengan peraturan dan pedoman yang telah ditentukan oleh pemerintahan. Secara umum, tujuan diklat adalah meningkatkan kinerja aparatur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan keidupan bangsa. Untuk meningkatkan kinerja dalam pemberian pelayanan kepada peserta diklat, lembaga diklat didukung oleh pelayanan yang prima yaitu yang bermutu atau sesuai dengan standar pelayanan. Melaksanakan pelayanan yang prima

Nurlaela, 2016

PENGARUH PEMANFAATAN SARANA DAN PRASARANA TERHADAP MUTU LAYANAN PESERTA DIKLAT DI DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PT. DIRGANTARA INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

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

merupakan suatu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan diklat serta pelatihan pada suatu lembaga diklat. Kegiatan diklat merupakan peningkatan kompetensi agar mampu menghasilkan kinerja yang optimal melalui transfer pengetahuan, sikap, dan keterampilan.

Dengan demikian dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, pengelolaan sangat dibutuhkan. Begitupun pemanfaatan sarana dan prasarana yang menunjang dan baik akan membantu meningkatkan mutu layanan diklat. Berdasarkan pemikiran-pemikiran diatas, maka penulis merasa tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Layanan Peserta Diklat Di Departemen Pendidikan Dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Layanan Peserta Diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung”.

Adapun pertanyaan penelitian, yaitu sebagai berikut :

- a. Bagaimana pemanfaatan sarana dan prasarana di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero)?
- b. Bagaimana mutu layanan peserta diklat yang diberikan oleh Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero)?
- c. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan sarana dan prasarana terhadap mutu layanan peserta diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sasaran atau harapan yang akan dicapai dengan penyelenggaraan penelitian ini. Dengan kata lain bahwa tujuan penelitian merupakan arah yang akan dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian yang diharapkan terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

Nurlaela, 2016

PENGARUH PEMANFAATAN SARANA DAN PRASARANA TERHADAP MUTU LAYANAN PESERTA DIKLAT DI DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PT. DIRGANTARA INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

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

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai Pengaruh Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Layanan Peserta Diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero).

2. Tujuan Khusus

Secara khusus tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pemanfaatan sarana dan prasarana dalam memberikan mutu layanan peserta diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indoensia (Persero).

- a. Untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai pemanfaatan sarana dan prasarana di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero).
- b. Untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai mutu layanan peserta diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero).
- c. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan sarana dan prasarana terhadap mutu layanan peserta diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero).

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain, yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum tentang bagaimana pengaruh pemanfaatan sarana dan prasarana terhadap mutu layanan peserta diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgnatara Indonesia (Persero) Bandung.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan khususnya mengenai

Nurlaela, 2016

PENGARUH PEMANFAATAN SARANA DAN PRASARANA TERHADAP MUTU LAYANAN PESERTA DIKLAT DI DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PT. DIRGANTARA INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

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

pemanfaatan sarana dan prasarana berpengaruh terhadap mutu layanan peserta diklat.

2. Secara Praktis

Adapun manfaat dari penelitian ini secara praktis adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) dalam meningkatkan kualitas layanan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pembelajaran bagi peserta diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero).
- c. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan penelitian mengenai pemanfaatan sarana dan prasarana dan juga mutu layanan peserta diklat.

E. Struktur Organisasi Penelitian

1. Bab I, menjelaskan mengenai pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah; identifikasi masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian; dan struktur organisasi penelitian.
2. Bab II, menjelaskan mengenai kajian pustaka yang mencakup konsep pemanfaatan sarana dan prasarana dan konsep mutu layanan; penelitian terdahulu yang relevan dengan bidang yang akan diteliti; dan posisi teoritis peneliti yang berkenaan dengan masalah yang akan diteliti serta hipotesis penelitian.
3. Bab III, menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian, yang didalamnya terdiri desain penelitian; partisipan; populasi dan sampel; instrumen penelitian; prosedur penelitian; dan analisis data.
4. Bab IV, menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari dua hal utama, yaitu pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian; pertanyaan

Nurlaela, 2016

PENGARUH PEMANFAATAN SARANA DAN PRASARANA TERHADAP MUTU LAYANAN PESERTA DIKLAT DI DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PT. DIRGANTARA INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

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

penelitian; hipotesis penelitian; tujuan penelitian dan pembahasan atau analisis temuan dari lapangan.

5. Bab V, menjelaskan mengenai tentang simpulan dan saran yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan penelitian terhadap hasil analisis temuan penelitian di lapangan.