

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Peran serta pekerjaan umum dan perumahan rakyat berada pada posisi yang strategis dan vital dalam perkembangan dan kemajuan suatu daerah dalam melaksanakan aktivitasnya. Transportasi berperan aktif dalam mengakomodasi mobilitas kegiatan bidang ekonomi, kehidupan sosial, budaya, serta aktifitas lain masyarakat yang penting. Peran transportasi akan lebih dirasakan dan dibutuhkan ketika dilihat dari beberapa aspek yang mencakup penduduk yang besar maupun kondisi geografis Indonesia.

Kebijakan penyediaan perumahan untuk 5 (lima) tahun kedepan adalah memperluas akses terhadap tempat tinggal yang layak yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk seluruh kelompok masyarakat secara berkeadilan, melalui pengembangan multi sistem penyediaan perumahan secara utuh dan seimbang, meliputi (1) pengendalian perumahan komersial, (2) penguatan perumahan umum, (3) pemberdayaan perumahan swadaya, dan (4) fasilitas perumahan khusus.

Arah kebijakan pembangunan wilayah nasional untuk rencana pembangunan jangka menengah 5 tahun ke depan difokuskan untuk mempercepat pemerataan pembangunan antar wilayah. Oleh karena itu, diperlukan arah pembangunan wilayah yang dapat mendorong transformasi dan akselerasi pembangunan wilayah KTI (Kawasan Timur Indonesia), yaitu Sulawesi, Kalimantan, Maluku, Nusa Tenggara dan Papua dengan tetap menjaga momentum pertumbuhan di wilayah Jawa-bali dan Sumatera

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan. Secara makro, faktor-faktor masukan pembangunan, seperti sumber daya alam, material dan finansial tidak akan memberikan manfaat secara optimal untuk perbaikan kesejahteraan rakyat bila tidak didukung oleh memadainya ketersediaannya faktor SDM, baik secara kualitas maupun kuantitas.

Pengembangan SDM pada intinya diarahkan dalam rangka meningkatkan kualitasnya, yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas.

Salah satu pondasi dalam sebuah organisasi adalah sumber daya manusia. Dimana bahwa faktor manusia merupakan modal utama yang perlu diperhatikan dalam suatu organisasi. Ketercapaian tujuan sebuah organisasi dipengaruhi salah satunya oleh kualitas sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Mengingat akan pentingnya kualitas sumber daya manusia, organisasi memerlukan cara untuk mengembangkan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki. Salah satu cara dengan diadakannya penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan.

Pada dasarnya, kegiatan pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk memberikan bantuan kepada pegawai agar dapat meningkatkan kemampuan kerja dan menumbuhkan pengertian tentang status dirinya dan tujuan organisasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh B. Siswanto dalam Suwatno dan Priansa, 2012, hlm. 210 bahwa:

Pendidikan dan Pelatihan diperlukan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas kemampuan yang menyangkut dengan kemampuan kerja, pengetahuan, sikap, kecakapan, dan keterampilan

Sejalan dengan hal tersebut, 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 manajemen atau pengelolaan secara efektif, serta 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.

Untuk membuat mutu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang baik pada suatu kegiatan perlu dilakukan beberapa langkah, seperti yang dipaparkan oleh Suryadi, 1993, hlm. 98 “organisasi perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, desain produk, dan menciptakan sistem pelayanan yang dapat mencapai kebutuhan tersebut dan mengukur

hasilnya sebagai dasar pengembangan organisasi”. Dengan langkah-langkah tersebut organisasi akan bisa menciptakan mutu penyelenggaraan pendidikan yang baik sehingga akan dihasilkan kepuasan peserta pendidikan. Kelembagaan pendidikan dan pelatihan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh. Dengan demikian maka dapat dibayangkan bahwa upaya untuk merencanakan pendidikan dan pelatihan merupakan kegiatan yang rumit dan kompleks..

Sesuai dengan Peraturan Menteri PU Nomor 15/PRT/M/2015 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat memiliki tugas melaksanakan pengembangan sumber daya manusia aparatur pekerjaan umum dan perumahan rakyat. Pengembangan SDM ini menjadi hal penting agar memiliki karakter, pengetahuan, *values*, *attitudes* dan *skills* yang dapat ditunjang melalui lembaga pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang pada akhirnya dapat dipergunakan oleh peserta pelatihan tersebut dalam pelaksanaan pekerjaannya sehari-hari, dengan harapan pelaksanaan tugas dari instansi tempat peserta Diklat tersebut dapat lebih meningkat dan optimal.

Sebagai penyedia layanan jasa pendidikan dan pelatihan bagi para peserta diklat, Balai Diklat VI Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat berupaya mampu memberikan layanan yang berkualitas untuk para peserta yang akan dan sedang mengikuti Diklat khususnya Diklat teknis yang akan diperlukan untuk melaksanakan tugas pada jabatannya.

Untuk menunjang proses penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan terutama dalam pengembangan sumber daya manusia, standar manajemen penyelenggaraan peserta diklat yang dilakukan oleh Balai Diklat VI Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sudah sesuai standar, tetapi dalam beberapa penyelenggaraan diklat masih adanya keluhan-keluhan dan masalah yang dihadapi dari para peserta diklat itu sendiri terutama mengenai manajemen penyelenggaraan sehingga mengganggu berjalannya proses pelayanan penyelenggaraan diklat tersebut.

Sebagai salah satu bagian dari satuan kerja BPSDM Kementerian PU PR, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Jalan, Perumahan, Permukiman, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah, mempunyai tugas dan kewenangan yang salah satunya untuk melakukan monitoring dan evaluasi dalam setiap penyelenggaraan Diklat yang di laksanakan oleh setiap Balai Diklat di seluruh Indonesia termasuk Balai Diklat VI.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Balai Diklat VI Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat masih terbilang memadai dalam hal manajemen penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Namun masih ada temuan yang harus diperbaiki diantaranya, yaitu mengenai kelengkapan sarana dan prasarana masih harus diperbaiki serta pelayanan terhadap peserta diklat yang masih harus ditingkatkan

Selain itu, hasil monitoring dan evaluasi dari Pusdiklat Jalan, Perumahan, Permukiman, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah yang didapat secara rutin oleh Balai Diklat VI Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat setiap berakhirnya diklat terdapat beberapa keluhan yang diterima dan permasalahan yang harus diselesaikan diantaranya:

1. Keluhan mengenai modul/materi pendidikan dan pelatihan sebagian masih ada yang menggunakan modul lama, sehingga tidak relevan dengan situasi dan kondisi saat ini.
2. Masalah mengenai proses rekrutmen peserta diklat yang masih adanya kasus tarik ulur peserta di beberapa wilayah Balai Diklat Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat se-Indonesia sehingga menyulitkan penyelenggara dalam melaksanakan diklat karena kekurangan atau kelebihan peserta.
3. Keluhan mengenai pengajar atau widyaiswara yang kurang responsif terhadap perubahan dan perkembangan bidang keilmuan yang diajarkan
4. Keluhan mengenai *catering* makanan yang monoton dan tidak bervariasi

Masalah-masalah tersebut tidak sesuai dengan prinsip-prinsip mutu layanan. Adanya keluhan yang diterima dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh peserta diklat menunjukkan masih rendahnya mutu layanan yang diberikan penyelenggara untuk peserta diklat. Maka dari itu penyelenggara perlu memperhatikan mutu pelayanan yang baik dan dikelola dengan baik juga. Untuk meningkatkan mutu tersebut perlu memperhatikan beberapa aspek penting dalam mutu pelayanan itu sendiri salah satunya yaitu dengan diadakannya evaluasi.

Sutopo & Suryanto, 2006, hlm. 33 mengatakan “salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan”. Pada kenyataannya di Balai Diklat VI Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat masih terdapat keluhan-keluhan yang datang dari peserta pendidikan, hal ini menunjukkan masih perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi yang mendalam untuk meningkatkan mutu layanan manajemen penyelenggaraan diklat selanjutnya.

Dalam penyelenggaraan pendidikan seperti diklat, peserta merupakan aspek terpenting yang harus ada dalam suatu penyelenggaraan. Maka dari itu segala kegiatan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang berorientasi pada pemenuhan kepuasan peserta harus dilakukan sebaik-baiknya.

Balai Pendidikan dan Pelatihan VI Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai lembaga yang memberikan layanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi para peserta diklat harus mampu mengelola manajemen penyelenggaraan diklat lebih baik lagi. Kegiatan monitoring dan evaluasi yang baik, jelas dan akurat tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas dan mutu layanan penyelenggaraan diklat itu sendiri. Kualitas penyelenggaraan kegiatan yang diberikan kepada peserta diklat juga tidak hanya baik, tetapi bisa dikelola dari segi perencanaan, pelaksanaan sampai dengan pengawasan.

Penelitian terkait manajemen penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sebelumnya sudah pernah diteliti oleh Sri Wandayani Harahap (2006) dalam thesis Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan (LPMP) Sumatera Utara, Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Medan. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pendidikan dan pelatihan oleh LPMP Sumatera Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pendidikan dan pelatihan oleh LPMP Sumatera Utara. Penelitian ini mencoba memusatkan kajian kepada pengelolaan komponen komponen penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan LPMP Sumatera Utara dengan menganalisa komponen-komponen tersebut, yang meliputi *Training Need Assesment*, kurikulum diklat, bahan ajar diklat, widyaiswara, sarana prasarana, peserta diklat, pendanaan, pendidikan dan pelatihan. Dalam penelitian ini terdapat kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terletak pada variabel penelitian dan metode penelitian, sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada subjek penelitian yang dilakukan yaitu peserta yang telah mengikuti diklat pada Balai Diklat VI Kementerian PU PR.

Maka dari itu, studi dan penelitian mengenai pengaruh mutu manajemen penyelenggaraan diklat penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana mutu manajemen penyelenggaraan Diklat dapat meningkatkan kepuasan peserta diklat yang tentunya akan menjadi pedoman dalam pembuatan skala prioritas kebijakan dalam melakukan peningkatan kualitas jasa yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu peserta pendidikan dan pelatihan. Melihat keadaan dilapangan, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Mutu Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Balai Diklat VI Kementerian PU PR”**

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian yang telah penulis jelaskan dalam latar belakang di atas, permasalahan-permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepuasan Peserta Diklat yang terjadi di Balai Diklat VI Kementerian PU PR?
2. Bagaimana Mutu Manajemen Penyelenggaran Pendidikan dan Pelatihan yang ada di Balai Diklat VI Kementerian PU PR?
3. Bagaimanakah Pengaruh Mutu Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat VI Kementerian PU PR?

## **C. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk memperoleh informasi tentang Kepuasan Peserta Diklat yang terjadi di Balai Diklat VI Kementerian PU PR
2. Untuk memperoleh gambaran Mutu Manajemen Penyelenggaran Pendidikan dan Pelatihan yang ada di Balai Diklat VI Kementerian PU PR.
3. Untuk memperoleh gambaran tentang besaran Pengaruh Mutu Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat VI Kementerian PU PR

## **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian mengenai pengaruh Pengaruh Mutu Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat VI Kementerian PU PR diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya:

### **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 manajemen mutu bidang administrasi pendidikan

## **2. Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan pengambil kebijakan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan terutama pada Balai Diklat VI Kementerian PU PR guna meningkatkan mutu penyelenggaraan Diklat di masa mendatang.

## **E. Struktur Organisasi Skripsi**

Dalam bagian ini dibahas urutan penulisan dari setiap bab dan bagian bab dalam skripsi. Dalam Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia, 2015, hlm.25 Bab I yang merupakan pendahuluan berisi mengenai segala hal yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat/ signifikansi penelitian serta struktur organisasi skripsi.

Bab II berisi kajian pustaka yang meliputi konsep-konsep, teori-teori, penelitian terdahulu yang relevan dengan bidang yang diteliti, termasuk prosedur, subjek dan temuan serta posisi teoritis peneliti yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

Adapun dalam Bab III dijelaskan metode penelitian. Bab ini berisi desain, partisipan, populasi dan sampel, instrumen, prosedur penelitian dan analisis data.

Dalam Bab IV diuraikan Temuan dan Pembahasan. Bab ini terdiri atas dua hal utama, yakni temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

Sementara itu, Bab V berisi Simpulan, implikasi dan rekomendasi. Dalam bab ini disajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis

temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.