

Nomor Daftar : 012/AP/S/2019

**PENGARUH MUTU LAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN (DIKLAT) TERHADAP KEPUASAN PESERTA
DIKLAT
DI BALAI DIKLAT PUPR WILAYAH IV BANDUNG**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan Departemen Administrasi Pendidikan



oleh

Cynthia Norita Loka

NIM 1506542

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2019**

**PENGARUH MUTU LAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN (DIKLAT) TERHADAP KEPUASAN PESERTA
DIKLAT DI BALAI DIKLAT PUPR WILAYAH IV BANDUNG**

oleh

Cynthia Norita Loka
NIM 1506542

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Cynthia Norita Loka 2019
Universitas Pendidikan Indonesia
Juni 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan cetak ulang,
Difoto kopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

HALAMAN PENGESAHAN

**RITA SRI MULYANI
1501151**

**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DI PUSAT PENGEMBANGAN DAN
PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BIDANG MESIN DAN TEKNIK INDUSTRI (PPPPTK BMTI)**

Disetujui dan disahkan oleh Pembimbing:

Pembimbing I



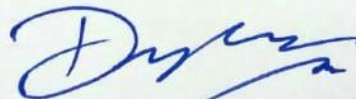
Prof. Dr. H. Johar Permana, M.A.
NIP. 195908141985031004

Pembimbing II



Dr. Hj. Yawah Rahyasih, M. Pd.
NIP. 196012311986032001

**Mengetahui,
Ketua Departemen Administrasi Pendidikan**



Dr. Dedy Achmad Kurniady, M.Pd
NIP. 197106092005001



HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap hasil karya ini.

Bandung, 16 Juli 2019



Cynthia Norita Loka
NIM 1506542

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung”, yang berlokasi di jalan Jawa no 8-10 Bandung, permasalahan yang dibahas pada penelitian ini menyangkut Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung. Objek penelitian ini yaitu para peserta Latihan Dasar CPNS 2018 yang memiliki lima kelas sebanyak 192 peserta dengan jumlah sampel 66 peserta. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh mutu layanan penyelenggaraan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup berdasarkan hasil perhitungan WMS, gambaran umum variabel X dengan skor rata-rata 3,93 dengan kategori baik dan variabel Y dengan skor rata-rata 4,05 dengan kategori sangat baik. Selain itu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta diklat dan pengaruhnya berada pada kategori kuat yang ditunjukkan dengan persamaan regresi memiliki nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $7,562 \geq 1,669$ dengan koefisien regresi (r_{xy}) sebesar 0,687, koefisien determinasi (r^2_{xy}) sebesar 0,472. Berdasarkan koefisien determinasi (r^2_{xy}) 0,472 artinya 47,2 % kepuasan peserta diklat dipengaruhi oleh mutu layanan penyelenggaraan diklat, sementara sisanya 52,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepuasan, Mutu, Diklat, Peserta Diklat.

ABSTRACT

The study entitled “the influence of the service quality of education and training toward in the satisfaction of training service of the training participants in the PUPR training center regional IV Bandung. In the located on Jawa street No. 8-10 Bandung. This study focused on the quality of education and training service in the participants satisfaction at the training center in Bandung. The object of this research is the participants of the CPNS 2018 which divided into 5 classes, involved 192 participants and the sample taken was 66 training participants. Aiming to get a picture of scale effect in the service quality of education and training toward in the satisfaction of training service of the training participants in the PUPR training center regional IV Bandung. In the located on Jawa street No. 8-10 Bandung. This research uses descriptive method with quantitative approach. The technic of collecting data uses a closed questioner. Based on calculation WMS, an overview of the variable X are in both categories good in the score 3,93, if an overview of the variable Y are in categories very good in the score 4,05. In addition there is a positive and significant effect on the satisfaction of training participants and influence are very high indicated by the regression equation have a $t_{count} \geq t_{table}$ or $7.562 \geq 1.669$ with a regression coefficient (r_{xy}) of 0.687, the coefficient of determination (r^2_{xy}) of 0.472. Based on the coefficient of determination (r^2_{xy}) 0.472 means that 47.2% of training participants' satisfaction is influenced by the quality of education and training services, while the remaining 52.8% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords : *satisfaction, quality, training, training participants.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Teoritis	7
1.4.2 Praktis.....	7
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Konsep Kepuasan Peserta Diklat.....	9
2.1.1.1 Pengertian kepuasan peserta.....	9
2.1.1.2 Manfaat Kepuasan Peserta.....	11
2.1.1.3 Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1.5 Standar Sarana Prasarana Pendidikan	17
2.2 Konsep Mutu Layanan Diklat	14
2.2.1 Pengertian Diklat.....	14
2.2.2 Pengertian Mutu	15
2.2.3 Dimensi Mutu	15

2.2.4 Pengertian Layanan	17
2.2.5 Pengertian Mutu Layanan Diklat	17
2.2.6 Karakteristik Mutu Lyananan	19
2.2.7 Proses Layanan Diklat	21
2.3 Konsep Penyelenggaraan Diklat	21
2.4 Kerangka Berfikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.1.1 Metode Penelitian	29
3.2.1 Metode Deskriptif	29
3.2.2 Pendekatan Kuantitatif	29
3.2 Partisipan dan Lokasi Penelitian	29
3.2.1 Partisipan	30
3.2.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3.1 Populasi Penelitian	32
3.3.2. Sampel Penelitian	33
3.4 Instrumen Penelitian	35
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.2 Wawancara	36
3.5 Uji Validitas	47
3.6 Uji Reliabilitas	49
3.7 Prosedur Penelitian	52
3.8 Analisis Data	53
3.8.1 Seleksi Data	54
3.8.2 Klasifikasi Data	49
3.8.3 Pengolahan Data	50
3.8.4 Uji Normalitas	52
3.9 Uji Hipotesis Penelitian	52
3.9.1 Uji Koefisien Korelasi	53
3.9.2 Uji Koefisen Determinasi	61
3.9.3 Uji Signifikansi	62

3.9.4 Analisis Linier Sederhana	64
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Temuan	65
4.1.1 Analisis Data	66
4.1.1.1 Seleksi Data.....	66
4.1.1.2 Klasifikasi Data	66
4.1.2 Pengolahan Data	68
4.1.2.1 Menghitung Kecenderungan Umum Skor Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata WMS (Weight Means Score).....	69
4.1.2.2 Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	76
4.1.2.3 Uji Normalitas	77
4.1.2.4 Uji Hipotesis Penelitian	79
4.2 Pembahasan.....	85
4.2.1 Gambaran Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat.....	85
4.2.2 Gambaran Kepuasan Peserta Diklat.....	88
4.2.3 Gambaran Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat terhadap Kepuasan Peserta Diklat.....	90
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Implikasi	95
5.3 Rekomendasi	96
5.3.2 Bagi Lembaga.....	96
5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIR	

DAFTAR RUJUKAN

Buku dan Artikel Jurnal

- Adhipratama.Dimas (2016). “ *Pengaruh Mutu Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat VI Kementerian PUPR.*
- Akdon. (2008). *Aplikasi statistik dan metode penelitian untuk administrasi 7 dan manajemen*, Bandung: , Dewa Ruchi
- Akdon dan Riduwan. (2013) *Rumus dan data dalam analisis statistika*
Bandung : Alfabeta
- Annisa. Siti. (2014). “ *Education and Traning system in improving performance of human resources at PT Telekomunikasi Indonesia,TBK South Jakarta*
- Anwar Prabu Mangkunegara, (2003) *Perencanaan dan pengembangan Sumber daya manusia*, Bandung : Refika Aditama.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktik (edisi.Revisi)*
Jakarta : Rineka Cipta
- Daryanto & Bintaro. (2014). *Manajemen diklat*. Gava media : Yogyakarta
- Manulang, Ida (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. Tesis Universitas Sumatera Utara. [Online]. Tersedia di <http://repository.usu.ac.id/> (diakses pada 16 maret 2019).*
- Martiana. Wina. (2013). “ *Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidikan dan*

Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Sentra Pendidikan BRI Bandung” jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan.

M.Guntur.Effendi. (2010). *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta:

Sagung Seto.

Nasution.M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta:Ghalia Indonesia

Rahmayanty.,Nina.(2010). *Manajemen Pelayanan Prima*,
Yogyakarta. Graha Ilmu

Sanjaya.,Wina. (2011). *Penelitian Tindakan Kelas*, Jakarta :

Kencana Prenada Media Grup.

Sugihartono., dkk. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: Uny Press.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi* . Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Sutopo dan Suryanto,A.. (2006). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia.

Tjiptono,Fandy dan Diana,Anastasia. (2009). *Total quality manajement (tqm)*,Yogyakarta. ANDI

Tjiptono, Fandy. (2001). *Total quality management*, Yogyakarta : Andi

Peraturan Perundangan

Peraturan Pemerintahan PU No.20 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Diklat

Tersedia di <http://ppid.lan.go.id/wp-content/uploads/2014/10/Perkalan-No.10-Tahun-2011-Tentang-Pedoman-Penyelenggaraan-Diklat-Pelayanan-Publik.pdf>

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia No. 101 Tahun 2000
Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Negeri Sipil

Peraturan Pemerintahan No. 10 tahun 2011 Tentang Pedoman Penyelenggaraan
Diklat

Undang-undang Nomor.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik