

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KOMPETENSI LULUSAN BERDASAR PADA STATUS AKREDITASI
DI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN**

TESIS

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Magister Pendidikan Masyarakat Konsentrasi Pendidikan Nonformal dan Informal



Oleh:

NAELI NURLAELI

NIM 1503120

**PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN MASYARAKAT
SEKOLAH PASCA SARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KOMPETENSI LULUSAN BERDASAR PADA STATUS AKREDITASI
DI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN**

Oleh
Naeli Nurlaeli
S.Pd Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung 2001

Sebuah Tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Pendidikan (M.Pd.) pada Sekolah Pascasarjana

© Naeli Nurlaeli 2019
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2019

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

NAELI NURLAELI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KOMPETENSI LULUSAN BERDASAR PADA STATUS AKREDITASI
DI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Mustofa Kamil, M.Pd.
NIP. 19611109 198703 1 001

Pembimbing II



Dr. Sardin, S.Pd, M.Si.
NIP. 19710817 199802 1 002

Mengetahui,

Ketua Departemen Pendidikan Masyarakat



Dr. Asep Saepudin, M.Pd
NIP. 19700930 200801 1 004

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KOMPETENSI LULUSAN BERDASAR PADA STATUS AKREDITASI DI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN

Penelitian ini dilakukan pada lingkup pendidikan nonformal khususnya pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kota Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan dan kompetensi lulusan antara lembaga kursus yang terakreditasi dengan yang tidak terakreditasi. Lembaga kursus memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk lulusan yang memiliki keterampilan, berkompeten dan berdaya saing sehingga meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan diharapkan dapat memperkecil tingkat pengangguran di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan variable dependen atau variable tidak bebasnya adalah kompetensi lulusan, dan variable independen atau variabel bebasnya adalah kualitas layanan pendidikan lembaga kursus. Data yang digunakan berupa data primer untuk kualitas layanan yang diperoleh melalui penyebaran angket kepada peserta didik dari 50 LKP di Kota Bandung yang dipilih secara acak untuk menjadi sampel pada penelitian ini. Sedangkan kompetensi lulusan diperoleh dari data sekunder nilai hasil uji kompetensi lulusan lembaga kursus. Data diolah dan diuji menggunakan statistika inferensial menggunakan uji t untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan dan kompetensi lulusan pada lembaga dengan status akreditasi berbeda, dan anakova untuk mengetahui perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap kompetensi lulusan pada lembaga terakreditasi dengan lembaga tidak terakreditasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) terdapat perbedaan kualitas layanan dan kompetensi lulusan yang signifikan antara lembaga kursus yang terakreditasi dengan lembaga tidak terakreditasi, (2) kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan, dan (3) terdapat perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap kompetensi lulusan antara lembaga terakreditasi dengan lembaga tidak terakreditasi.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kompetensi Lulusan, Akreditasi Lembaga

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON GRADUATES COMPETENCE BASED ON THE ACCREDITATION STATUS IN COURSE & TRAINING INSTITUTIONS

This research was conducted in the scope of non-formal education, especially at the Institute of Courses and Training in the City of Bandung. The purpose of this study is to determine differences in service quality and competency of graduates between accredited and non-accredited course institutions. Course institutions have a very important role in forming graduates who are skilled, competent and competitive so as to improve the quality of human resources, and are expected to reduce the unemployment rate in Indonesia. This research is a descriptive study with the dependent variable or dependent variable is the competence of graduates, and the independent variable or the independent variable is the quality of educational services of the institution. The data used in the form of primary data for the quality of services obtained through the distribution of questionnaires to students from 50 LKP in the city of Bandung were randomly selected to be the sample in this study. Whereas the competency of graduates is obtained from secondary data, the value of the competency test results of graduates of the course institutions. Data were processed and tested using inferential statistics using the t-test to determine differences in service quality and competency of graduates at institutions with different accreditation status, and an anakova test was carried out to determine differences in the effect of service quality on graduate competencies in institutions with different accreditation status. The results showed that; (1) there are significant differences in service quality and graduate competencies between accredited course institutions and non-accredited institutions, (2) service quality has a significant effect on service quality, and (3) there are differences in the effect of service quality on the competencies of graduates between accredited institutions and non-accredited institutions.

Keywords: Service Quality, Graduates Competence, Institution Accreditation

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| LEMBAR HAK CIPTA | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| LEMBAR PERNYATAAN | |
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| UCAPAN TERIMAKASIH | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah | 9 |
| 1.2.2 Pertanyaan Penelitian | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 10 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritik | 10 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 10 |
| 1.5 Struktur Organisasi Tesis | 11 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1 Konsep Pendidikan Masyarakat | 12 |
| 2.1.1 Pengertian Pendidikan Masyarakat | 12 |
| 2.1.2 Cakupan Pendidikan Masyarakat | 13 |
| 2.2 Kompetensi Lulusan LKP | 15 |
| 2.3 Kualitas Layanan | 23 |
| 2.4 Konsep Akreditasi | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.1 Pengertian Akreditasi | 29 |
| 2.4.2 Tujuan dan Manfaat Akreditasi Pendidikan Non Formal | 32 |
| 2.5 Kerangka Berpikir Penelitian | 33 |
| 2.6 Hipotesis Penelitian | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| 3.1 Desain Penelitian | 35 |
| 3.2 Partisipan | 36 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 36 |
| 3.4 Instrument Penelitian | 37 |
| 3.4.1 Penyusunan Angket | 37 |
| 3.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 40 |
| 3.5 Prosedur Penelitian | 43 |
| 3.6 Analisis Data | 44 |
| BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN | 48 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 48 |
| 4.2 Gambaran Umum Sampel Penelitian | 49 |
| 4.3 Deskripsi Hasil Penelitian | 51 |
| 4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 | 53 |
| 4.3.2 Pengujian Hipotesis 2 | 55 |
| 4.3.3 Pengujian Hipotesis 3 | 57 |
| 4.3.2 Pengujian Hipotesis 4 | 61 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian | 63 |
| BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI | 72 |
| 5.1 Simpulan | 72 |
| 5.2 Rekomendasi | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |

| | |
|--|-----------|
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 79 |
| Lampiran 1. Surat-surat Penelitian..... | 79 |
| Lampiran 2. Kisi-kisi Penelitian | 82 |
| Lampiran 3. Angket Kualitas Layanan | 88 |
| Lampiran 4. Rekap Data Angket Kualitas Layanan | 90 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Status Akreditasi Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kota Bandung | 7 |
| Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Sampel | 36 |
| Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen | 38 |
| Table 3.3 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan | 41 |
| Table 3.4 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan | 42 |
| Table 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R..... | 44 |
| Table 4.1 Identitas Sampel Penelitian | 49 |
| Table 4.2 Pengkatagorian Sampel berdasarkan status akreditasi | 51 |
| Table 4.3 Sebaran data kualitas layanan berdasarkan status akreditasi | 52 |
| Table 4.4 Sebaran data kualitas layanan per kategori status akreditasi | 52 |
| Table 4.5 Persentase dimensi kualitas layanan berdasarkan status akreditasi | 52 |
| Table 4.6 Rerata Persentase dimensi kualitas layanan per kategori | 53 |
| Table 4.7 Group Statistic..... | 54 |
| Table 4.8 Independent samples tests..... | 54 |
| Table 4.9 Nilai kompetensi lulusan | 56 |
| Table 4.10 Group Statistic..... | 56 |
| Table 4.11 Independent samples tests..... | 57 |
| Table 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel X terhadap Y | 58 |
| Table 4.13 Analisis Varian untuk Menguji Dependensi Variabel Y atas X | 59 |
| Table 4.14 Koefisien Determinasi Variabel X atas Y | 60 |
| Table 4.15 Uji Validasi Pengaruh X_1 Terhadap Y | 61 |
| Table 4.16 Descriptive Statistic | 62 |
| Table 4.17 Tests of between subjects effects..... | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Skema Service Quality (Parasuraman) | 27 |
| Gambar 2.2 Kerangka Berfikir General | 33 |
| Gambar 2.3 Hipotesis Penelitian | 34 |
| Gambar 3.1 Desain Penelitian | 35 |
| Gambar 4.1 Sebaran LKP di Kota Bandung | 48 |
| Gambar 4.2 Diagram Sebaran Status Akreditasi | 50 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Surat-surat Penelitian..... | 79 |
| Lampiran 2. Kisi-kisi Penelitian | 82 |
| Lampiran 3. Angket Kualitas Layanan | 89 |
| Lampiran 4. Data hasil angket kualitas layanan | 90 |

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Abdulhak, I. (2000). *Metodologi Pembelajaran Orang Dewasa*. Bandung: CV Andira.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Creswell, J.W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamidjoyo, S. S. (1973). *Aplikasi Model komunikasi pada perubahan sikap*. Bandung : (IPPS-FIP) IKIP Bandung.
- Kotler, (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, Jakarta : PT Prenhallindo
- Mustofa, K. 2009. *Pendidikan Nonformal*. Bandung: Alfabeta
- Natsir, Muhammad. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sekaran. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi Keempat*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Soedijarto. 1997. *Menuju Pendidikan yang Relevan dan Bermutu*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Soetomo, S. et al. (1988). *Pengembangan Kursus. Kerjasama Universitas Terbuka dengan Direktorat Jenderal Pendidikan Luar Sekolah, Pemuda dan Olah Raga*
- Sudarya, (2007). *Service quality satisfaction dalam layanan pendidikan: kajian teoritis*
- Sudjana, (2004). *Pendidikan Nonformal (Wawasan, Sejarah Perkembangan, Filsafat, Teori Pendukung, Asas)*. Bandung : Falah Production.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyudin. (2015). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Bandung: Refika Aditama.

B. Jurnal:

- Ajrina, Uyu Wahyudin, dan Asep Saepudin (2015). Pengaruh Sosialisasi Program Akreditasi terhadap Moyivasi Pengelola untuk Menyiapkan Akreditasi Program pada Satuan Pendidikan LKP di Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan Non Formal dan Informal, ejournal.upi.edu*. 7, (2).
- DeVon, H.A., et al. (2007). A psychometric toolbox for testing validity and reliability. *Journal of Nursing scholarship*. 39, (2), 155 – 164.
- Dumaria, F. (2006). Hubungan Akreditasi dengan Mutu Lulusan. *KESMAS Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*. 1, (1), 26 – 32.
- Gustini, D.E, Alexon, Turdjai. (2017). Evaluasi Program English for Children di Colorado Course (Ditinjau dari Standar AKreditasi Lembaga Kursus dan Pelatihan). *DIADIK : Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*. 7, (2), 12 – 18.
- Hanun, F. (2015). Akreditasi Madrasah sebagai Kunci Keberhasilan dalam Pemenuhan Standar Nasional Pendidikan (SNP). *EDUKASI Jurnal Penelitian Pendidikan Agama dan Keagamaan*. 13, (1), 120 – 135 .
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 16, (1), 110 – 123.
- Indriyawati, P. (2017). Pengaruh Akreditasi Sekolah terhadap kualitas lulusan SMA se-kota Jambi tahun 2017.
- Kartika, Q. (2017). Dinamika Lembaga Pendidikan Mempertahankan Eksistensi Pada Era Kompetitif. *Journal of Islamic Education Management*. 3, (1), 112 – 131.
- Kusbaryanto. (2010). Peningkatan Mutu Rumah Sakit dengan Akreditasi. *Mutiara Medika*. 10, (1), 86 – 89.
- Kowsalya, D. N., Lakshmi, H. V., & Suresh, K. P. (2012). Development and Validation of a Scale to assess Emotional Maturity in Mild Intellectually Disabled Children. *Language in India*, 12, (6).
- Kumasey, A. S. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction: Empirical Evidence from the Ghanaian Public Service. *European Journal of Business and Management*. 6, (6), 172 – 181.
- Landis, J. R., Koch, G. G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics* 33, 159-174
- Mandawati, M. (2018). Dampak Akreditasi Rumah Sakit: Studi Kualitatif terhadap Perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo. *Nurscope. Jurnal Keperawatan Pemikiran Ilmiah*. 4, (4), 23 – 29.

- Mudiantono, M.A. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang. *Diponegoro Journal of Management*. 1,(1), 1 – 14.
- Munhurrum, P.R., Lukea-Bhiwajee, S. D., Naidoo, P. (2010). Service Quality in the Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*. 3, (1), 37 – 50.
- Nurchayanti & Setiawan. (2017). Studi Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di unit Pelayanan rawat Inap Rumah Sakit Umum Derah Bhakti Dharma Husada kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan R.S Dr. Soetomo*. 3, (1), 15 - 30
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64, (1), 12 – 40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations. *Journal of Marketing*. 1, (1), 12 – 40.
- Setiyaningsih, C.D. (2017). Status Akreditasi dan Kualitas Sekolah di Sekolah Dasar Negeri. *Manajemen dan Supervisi Pendidikan*. 1, (2), 138 – 145.
- Shahin, A. (2006). Servqual and Model of Service Quality Gaps: A Framework of Determining & Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. *Quantum Science Journal*. 1 (1).
- Sudarya, Y. (2007). Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoretis. *JURNAL Pendidikan Dasar*. 8, 1 – 4.
- Sujanto, A. (2016). Pengembangan Kemitraan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI) untuk Penjaminan Mutu LKP. **INFOKAM** Nomor I Th. XII/MARET/ 2016.
- Suryana, A. (2007). Akreditasi, Sertifikasi, dan Upaya Penjaminan Mutu Pendidikan.
- Utomo, B.P.C.U & Maulindar, I. (2016). Analisa Pengaruh Komponen Akreditasi terhadap Prestasi Kerja Lembaga Kursus dan Pelatihan di Soloraya. *Journal SAINSTECH Politeknik Indonesia Surakarta*. 1, (6), 42 – 51.
- Yewen, M.R. (2018). Hubungan antara Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Kota Sorong Provinsi Papua Barat. *Jurnal KESMAS*, 7, (5).

Zamroni, M & Handayani, I.G.A.K.R. (2005). Pentingnya Kualitas Pelayanan (Service Quality) dalam memenuhi kepuasan Masyarakat (Society Satisfaction). *Efisiensi Kajian Ilmu Ekonomi*. 5, (2), 110 – 123.

C. Sumber Lain:

Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan. (2017). *Buku 7 Bimbingan Teknis Peningkatan Mutu Manajemen LKP Standar 6 Standar Pengelolaan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Hidayah, N. M . (2017). *Perbedaan kualitas Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Akreditasi & Puskesmas Non Akreditasi di Kabupaten Bore Bolango Provinsi Gorontalo*. (Tesis) Sekolah Pascasarjana, Universitas Hasanudin, Makasar.

Kemdikbud. (2018). Data dan Informasi Kursus dan Pelatihan 2018. Jakarta: Kemdikbud.

Muhammad, H. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Hubungan Bisnis dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT. Degremont Indonesia)*. (Tesis) Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.

Sukmana, C dan Dwilestari, D. (2013). *Analisis Mutu Kursus*. Jakarta: Pusat Data dan Statistik Pendidikan Kemdikbud.

D. Sumber Online dan Bentuk Lain :

Apriyanto. (2018). *Mengakreditasi PAUD dan PNF*.

<https://banpaudpnf.kemdikbud.go.id/berita/mengakreditasi-paud-dan-pnf>

Badan Pusat Statistik Kota Bandung. <https://ipm.bps.go.id>.

Hermain .(2017). *Pengembangan Kemitraan LKP dengan DUDI untuk penjaminan Mutu LKP*.

<http://pauddikmassumsel.kemdikbud.go.id/pengembangan-kemitraan-lkp-dengan-dudi-untuk-penjaminan-mutu-lkp/>

<http://jendela.data.kemdikbud.go.id/banpnf/index.php/chome/pencarian/>diakses 26 juli 2019

<https://referensi.data.kemdikbud.go.id>