

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat esensial dan tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi. Sumber daya manusia menjadi kunci penentu perkembangan organisasi. Sumber daya manusia pada hakikatnya berupa orang-orang yang dipekerjakan dalam organisasi sebagai promotor, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk itu sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas diperlukan dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi tersebut. Tanpa SDM yang kompeten dan berkualitas, sekalipun sumber daya lain terpenuhi, organisasi akan kesulitan berjalan dan beroperasi normal.

Menurut Supardi (2019, hlm. 70) menjelaskan bahwa “salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia ialah dengan melalui pendidikan dan pelatihan.” Dalam PP No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil dijelaskan bahwa “pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses belajar yang bertujuan untuk memperoleh serta meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang diharapkan akan membawa perubahan ke arah yang lebih baik.”

Suatu program pendidikan dan pelatihan (Diklat) dapat dikatakan berhasil bila pesertanya mampu memahami pembelajaran dan merasa puas dengan seuruh kegiatan diklat yang dilaksanakan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan peserta diklat penting untuk diperhatikan karena menyangkut keberhasilan dari pelaksanaan diklat itu sendiri (Hanugrah, 2015). Artinya, peserta yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, menunjukkan bahwa harapan terhadap pelatihan telah terpenuhi dengan baik. Peserta diklat yang merasa puas akan mampu menyerap materi diklat dengan baik, sehingga pengetahuan dan pengalaman yang didapatkan peserta saat mengikuti diklat diharapkan dapat diaplikasikan dengan baik pada instansi tempat peserta diklat bekerja.

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-Kanak dan Pendidikan Luar Biasa (PPPPTK TK dan PLB) Bandung merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di bidang pendidikan dan pelatihan bagi pendidik dan tenaga kependidikan. PPPPTK TK dan PLB berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan. PPPPTK TK dan PLB turut serta dalam menciptakan pendidikan berkualitas di Indonesia. Melalui program-program diklat dan non diklat khusus pada pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) dan Pendidikan Luar Biasa (PLB) bagi pendidik dan tenaga kependidikan, PPPPTK TK dan PLB melaksanakan peningkatan kompetensi bagi Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

Adapun peraturan yang menjelaskan tentang widyaiswara adalah sebagai berikut, yang pertama Peraturan Menpan RB nomor 42 tahun 2021 tentang jabatan fungsional widyaiswara; kedua Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara No 5 Tahun 2008 tentang standar kompetensi widyaiswara.

Salah satu komponen utama keberhasilan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di lingkungan pemerintahan adalah tenaga pengajar atau disebut dengan widyaiswara. Permenpan RB No. 42 Tahun 2021 tentang jabatan fungsional widyaiswara disebutkan bahwa widyaiswara adalah “Widyaiswara adalah PNS yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh untuk melaksanakan kegiatan pelatihan, pengembangan pelatihan, dan penjaminan mutu pelatihan dalam rangka pengembangan kompetensi yang berkedudukan di lembaga penyelenggara pelatihan pada Instansi Pemerintah.” Peran widyaiswara disini sebagai ujung tombak dari diklat yang merupakan agen transformasi pembelajaran. Kompetensi seperti pengetahuan, keterampilan kerja, karakteristik, sikap dan perilaku harus dimiliki oleh widyaiswara sehingga mampu melakukan tugas dan tanggung jawab secara profesional. Kompetensi pengetahuan widyaiswara, dilihat dari bagaimana widyaiswara menguasai materi yang akan disampaikan pada peserta diklat.

Kinerja widyaiswara dalam proses pembelajaran diklat akan menentukan bagaimana kepuasan para peserta diklat. Proses pembelajaran yang sesuai dengan harapan peserta diklat merupakan cerminan dari tingkat kompetensi yang dimiliki oleh widyaiswara itu sendiri. Kompetensi yang dimiliki oleh widyaiswara akan menunjukkan kualitas yang dimilikinya. Semakin kompeten seorang widyaiswara, maka mestinya dia juga akan semakin berkualitas dan pada gilirannya akan membuat peserta diklat merasa puas. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Feigenbaum (1986) dalam Nasution (2001) bahwa “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).” Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Dalam hal ini yang dimaksud produk adalah kualitas dari widyaiswara yang merupakan cerminan dari kompetensinya, sedangkan konsumen adalah peserta diklat yang merasakan kinerja dari widyaiswara berdasarkan kompetensi standar yang dimilikinya.

Menurut Supardi (2013, hlm. 50) menyatakan bahwa “kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan, kemampuan, motivasi, kepercayaan, nilai-nilai, serta sikap. Karakteristik individu sangat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi dan karakteristik pekerjaan.”

Penelitian dari jurnal yang berjudul Pengaruh Kompetensi Kepribadian dan Pengelolaan Pembelajaran Widyaiswara Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di BBPP Lembang (Yusup, 2019) hasil analisis deskriptif menunjukkan kompetensi kepribadian dan kompetensi pengelolaan pembelajaran yang dimiliki oleh widyaiswara berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Kompetensi merupakan bagian dari kinerja widyaiswara, widyaiswara harus memiliki empat kompetensi untuk meningkatkan kinerjanya. Kinerja widyaiswara disini akan menentukan kepuasan peserta diklat, jika kinerjanya baik maka kepuasannya akan terpenuhi.

Kemudian hasil dari penelitian jurnal yang berjudul Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime (Dwi Nursiti dan Alya Sani, 2022

PENGARUH KINERJA WIDYAISWARA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI PPPPTK TK DAN PLB

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

Deno Fedrick, 2018) hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, bahwa kinerja karyawan chatime memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan chatime. Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan menjadi kunci sukses untuk dapat memuaskan konsumen karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan para pelanggan.

Setelah melakukan studi pendahuluan dengan metode studi dokumentasi di lembaga terkait, peneliti mendapatkan evaluasi mengenai penceramah atau widyaiswara berdasarkan pengamatan dari peserta diklat dan juga tim evaluasi. Data ini diambil dari kegiatan evaluasi pemantauan diklat yang dilakukan oleh bidang evaluasi diklat. Data tersebut dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 1. 1

Diklat Pengembangan Kecakapan Abad 21 Tahun 2021

Indikator	Penilaian	Keterangan
Penguasaan materi	97,89 %	Tercapai
Sistematika penyajian materi melalui online	94,74%	Tercapai
Penggunaan metode sharing materi	96,84%	Tercapai
Kemampuan mengelola kelas secara interaktif	97,89%	Tercapai
Kemampuan dalam mengelola waktu	96,84%	Tercapai
Cara memberikan tanggapan atau pertanyaan peserta	96,84%	Tercapai
Kemampuan komunikasi dengan suara jelas	96,84%	Tercapai
Penggunaan bahasa Indonesia yang baik	97,89%	Tercapai
Kemampuan memotivasi peserta	96,84%	Tercapai
Pencapaian tujuan pembelajaran	97,89%	Tercapai
Kerapihan berpakaian	96,84%	Tercapai

(Sumber: Data Evaluasi Diklat Pengembangan Kecakapan Abad 21)

Dari beberapa penelitian diatas, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kinerja widyaiswara terhadap kepuasan peserta diklat, dan dari data studi pendahuluan dilapangan menjelaskan dari semua indikator evaluasi kinerja widyaiswara berdasarkan hasil penilaian dari peserta diklat yaitu tercapai. Ketercapaian sasaran kegiatan pelatihan di PPPPTK TK dan PLB tersebut dengan kategori sangat baik. Tetapi pada saat wawancara dengan peserta dan melihat kolom saran ada beberapa peserta yang merasa kurang puas seperti widyaiswara memberikan materi/modul masih kurang diperbanyak, keterbatasan jarak dan alokasi waktu untuk berdiskusi dengan widyaiswara, dan pertanyaan yang tidak terjawab mengakibatkan peserta tidak memahami mengakibatkan miskonsepsi. Kinerja widyaiswara memegang peranan yang penting dalam memberikan pelatihan andragogi kepada peserta diklat. Kinerja widyaiswara menjadi kunci utama untuk dapat memuaskan konsumen karena berinteraksi langsung dengan peserta diklat.

Dengan demikian, berdasarkan penjelasan terkait teori-teori di atas, peneliti merasatertarik dan ingin mengkaji lebih dalam terkait kinerja widyaiswara sebagai faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat di PPPPTK TK dan PLB melalui proses penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja Widyaiswara Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak Dan Pendidikan Luar Biasa (PPPPTK TK dan PLB).”**

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh antara kinerja widyaiswara terhadap kepuasan peserta diklat. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Kinerja Widyaiswara di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa?

- b. Bagaimana Kepuasan Peserta Diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa?
- c. Bagaimana Pengaruh Kinerja Widyaiswara Terhadap Kepuasan Para Peserta Diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka penelitian ini terbagi ke dalam dua jenis tujuan yakni:

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran empirik mengenai pengaruh kinerja widyaiswara terhadap kepuasan para peserta diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Memperoleh gambaran yang jelas mengenai kinerja widyaiswara di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa.
- b. Memperoleh gambaran yang jelas mengenai kepuasan para peserta diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa.
- c. Mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja widyaiswara terhadap kepuasan peserta diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan memiliki manfaat khususnya bagi peneliti yang melakukan penelitian dan bagi lokasi penelitian. Manfaat yang diharapkan antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian keilmuan dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan khususnya mengenai pengaruh kinerja widyaiswara terhadap kepuasan para peserta diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa.

1.4.2 Secara Praktis

a. Bagi Lembaga

Yang diteliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat positif bagi lembaga yang bersangkutan, dalam meningkatkan kinerja atau kompetensi widyaiswara yang berpengaruh positif pada kepuasan peserta diklat.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan penulis wawasan dan manfaat bagi pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan khususnya dalam kajian tentang manajemen pendidikan dan pelatihan kinerja widyaiswara terhadap kepuasan peserta diklat.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisikan pedoman atau acuan penelitian yang memuat uraian konsep-konsep ataupun teori-teori yang diperoleh dari buku dan sumber-sumber lain yang mendukung, yang berkaitan dengan permasalahan

penelitian yaitu mengenai kinerja widyaiswara dan kepuasan peserta diklat. Kemudian berisi penelitian terdahulu dan relevan. Serta memuat kerangka berpikir yang merupakan alur berpikir peneliti dalam melakukan penelitian dan memuat pula hipotesis penelitian mengenai hasil penelitian yang belum terbukti kebenarannya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan bagian yang bersifat prosedural, bagian yang mengarahkan pembaca untuk mengetahui bagaimana peneliti merancang alur penelitian yang berisi mengenai desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat dua hal utama yaitu temuan dan pembahasan. Temuan penelitian berisi hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian. Sedangkan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab dari pertanyaan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Bab ini berisikan simpulan, implikasi, dan rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan dari hasil analisis temuan penelitian yang telah menjawab rumusan permasalahan yang terkait dengan kinerja widyaiswara terhadap kepuasan peserta pelatihan diklat di PPPPTK TK dan PLB.