

**PENGARUH MUTU SARANA DAN PRASARANA TERHADAP
KEPUASAN PESERTA LATSAR CPNS DI BPSDM PROV.JAWA BARAT**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan



Oleh

Firstania Angelika

NIM. 1908605

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2023

**PENGARUH MUTU SARANA DAN PRASARANA TERHADAP
KEPUASAN PESERTA LATSAR CPNS DI BPSDM PROV.JAWA BARAT**

oleh:

Firstania Angelika

NIM. 1908605

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Firstania Angelika

Universitas Pendidikan Indonesia

2023

Hak cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak
ulang, di fotokopi, atau cara lainnya tanpa izin penulis

Firstania Angelika, 2023

*Pengaruh Mutu Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM
Prov.Jawa Barat*

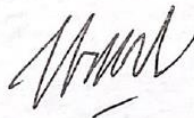
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN

FIRSTANIA ANGELIKA
1908605

**PENGARUH MUTU SARANA DAN PRASARANA
TERHADAP KEPUASAN PESERTA LATSAR CPNS DI
BPSDM PROV. JAWA BARAT**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:
Pembimbing I



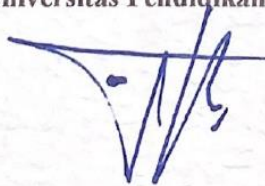
Dr. H. Abubakar, M.Pd.
NIP. 1966060 219980 2 1001

Pembimbing II



Dr. Nugraha Suharto, M.Pd.
NIP. 19670618 200112 1 001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia**



Dr. Sururi, M.Pd.
NIP. 19701109 199802 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Mutu Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov. Jawa Barat” ini beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan

Firstania Angelika

NIM. 1908605

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa, peneliti juga ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Orang Tua penulis Pipi Boy Taufiq Kusumah dan Bunda Kathy Kusumah yang selama ini telah mendoakan peneliti dalam segala kegiatan serta senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, dan semangat yang terus mengalir disetiap harinya.
3. Adik penulis Farrenina Lettisha yang telah memberikan semangat dan canda tawa bagi peneliti.
4. Dr. H. Abubakar, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan kepada peneliti dengan penuh kesabaran.
5. Dr. Nughraga Suharto, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan kepada peneliti dengan penuh kesabaran.
6. Dr. Sururi, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia.
7. Seluruh Dosen Administrasi Pendidikan yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Pihak Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Prov.Jawa Barat yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk bisa melakukan penelitian dan juga memperoleh data.
9. Tia Oktaviani sebagai teman kuliah yang menjadi sahabat dan selalu mendengarkan keluh kesah baik kehidupan pribadi maupun kehidupan di perkuliahan.
10. Teman seperjuangan Annisa Aprilliani, Jesika Sri Mulyani, Restu Novianti, Tri Arsilla Miranti, Ulfan Arfandi Sukarno, dan Viyandri Nur Dzakkii yang telah memberikan motivasi dan semangat selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman sejawat Angkatan 2019 yang telah kebersamai selama masa perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi pembaca dan juga masyarakat pada umumnya.

Bandung, Juli 2023

Peneliti

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Mutu Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov.Jawa Barat.”. Tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui dan juga memperoleh gambaran mengenai Pengaruh Mutu Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov.Jawa Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner tertutup pada 59 responden, wawancara, dan juga studi dokumentasi. Hasil perhitungan *Weight Means Score* (WMS) dengan bantuan *Microsoft Excel 2018* dan *SPSS 25.0 for Windows*, menunjukkan bahwa indikator variabel X (Mutu Sarana dan Prasarana) berada pada kategori sangat tinggi dengan rata-rata skor 4,21 dan untuk indikator variabel Y (Kepuasan Peserta) berada pada kategori sangat tinggi dengan rata-rata skor 4,18. Berdasarkan uji korelasi antara variabel X dan juga variabel Y didapatkan nilai sebesar 0,495 yang termasuk pada kategori tingkat hubungan “sedang”. Hasil uji determinasi pada penelitian ini mendapatkan hasil 24,5% yang artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y dan 75,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Kemudian pada hasil uji signifikansi diperoleh nilai $4,303 > 1,672$ yang artinya H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y. Hasil analisis regresi diperoleh persamaan $\hat{Y} = 25,310 + 0,492X$ yang artinya setiap penambahan poin pada variabel X, maka akan diikuti dengan perubahan Y sebesar 0,492. Lalu, adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta berdasarkan penelitian terdahulu terkait kualitas layanan widyaiswara mempengaruhi sebesar 60,1% dan kualitas layanan dan proses pembelajaran mempengaruhi sebesar 82,1%. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Mutu Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov.Jawa Barat.

Kata Kunci: Mutu Sarana dan Prasarana, Kepuasan Peserta Latsar

ABSTRACT

This research is entitled "The Influence of the Quality of Facilities and Infrastructure on the Satisfaction of the CPNS Level Participants at BPSDM West Java Province.". The purpose of this study in general is to find out and also obtain an overview of the Effect of Quality of Facilities and Infrastructure on the Satisfaction of CPNS Latsar Participants at BPSDM West Java Province. Method used in this research is descriptive method with a quantitative research approach. Data collection techniques used questionnaires or closed questionnaires on 59 respondents, interviews, and also documentation studies. The results of the Weight Means Score (WMS) calculation with the help of Microsoft Excel 2018 and SPSS 25.0 for Windows, shows that the indicator variable X (Quality of Facilities and Infrastructure) is in the very high category with an average score of 4.21 and for the variable Y indicator (Participant Satisfaction) is in a very high category with an average score of 4.18. Based on the correlation test between variable X and also variable Y, a value of 0.495 was obtained which was included in the "medium" relationship level category. The results of the determination test in this study obtained a result of 24.5%, which means that the variable X affects the variable Y and 75.5% is influenced by other factors. Then the results of the significance test obtained a value of 4.303 > 1.672, which means that H_a is accepted so that it can be concluded there is a significant relationship between variable X and variable Y. Regression analysis results obtained the equation $\hat{Y} = 25,310 + 0,492X$, which means that each additional point in variable X will be followed by a change in Y of 0.492. Then, the other factors that can affect participant satisfaction based on previous research related to the quality of widyaiswara services that affect 60.1% and the quality of service and learning processes affect 82.1%. The conclusion from this study is that there is a positive and significant influence between the Quality of Facilities and Infrastructure on the Satisfaction of the CPNS Level Participants at BPSDM West Java Province.

Keywords: *Quality of Facilities and Infrastructure, Satisfaction of the CPNS Level Participants*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***“Pengaruh Mutu Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov. Jawa Barat”***

Penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat dalam mencapai gelar sarjana pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia.

Peneliti juga menyadari dalam proses penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan juga kesalahan yang terdapat didalamnya, baik dari segi tata bahasa hingga sistematika penulisan masih terbilang belum sempurna secara keseluruhan. Oleh karena itu, peneliti sangat menerima kritik, saran, dan juga masukan yang membangun.

Bandung, Juli 2023

Peneliti

Firstania Angelika

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Mutu	10
2.1.2 Sarana dan Prasarana.....	13

2.1.3	Kepuasan Peserta	18
2.1.4	Pelatihan Dasar CPNS.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu.....	24
2.3	Kerangka Berpikir	31
2.4	Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Metode Penelitian.....	34
3.2	Pendekatan Penelitian.....	34
3.3	Partisipan dan Lokasi Penelitian	35
3.3.1	Partisipan.....	35
3.3.2	Lokasi Penelitian.....	35
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.4.1	Populasi	35
3.4.2	Sampel Penelitian.....	35
3.5	Instrumen Penelitian.....	39
3.6	Alat Pengumpulan Data.....	43
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian	43
3.7	Prosedur Penelitian.....	49
3.8	Analisis Data	50
3.8.1	Seleksi Data.....	50
3.8.2	Klasifikasi Data.....	51
3.9	Teknik Pengolahan Data.....	51
3.9.1	<i>Weight Means Score</i> (WMS) atau Rata-Rata (Mean) X dan Y	52
3.9.2	Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	53
3.9.3	Uji Normalitas Data	54
3.9.4	Uji Hipotesis Penelitian.....	55

3.9.4.1	Analisis Korelasi.....	55
3.9.4.2	Uji Koefisien Determinasi	56
3.9.4.3	Uji Tingkat Signifikan	57
3.9.4.4	Analisis Regresi Linear Sederhana	58
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Temuan.....	60
4.1.2	Seleksi Data.....	60
4.1.3	Klasifikasi Data.....	61
4.1.3	Pengolahan Data.....	61
4.1.3.1	Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Rata-Rata Skor Responden dengan WMS (<i>Weight Means Score</i>)	61
4.1.3.1.1	Hasil Kecenderungan Umum Variabel X	63
4.1.3.1.2	Hasil Kecenderungan Umum Variabel Y	73
4.1.3.2	Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	78
4.1.3.3	Uji Normalitas.....	79
4.1.3.4	Uji Linearitas	80
4.1.4	Uji Hipotesis Penelitian.....	81
4.1.4.1	Uji Koefisien Korelasi.....	82
4.1.4.2	Uji Signifikansi Koefisien Korelasi	83
4.1.4.3	Uji Koefisien Determinasi.....	84
4.1.4.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	85
4.2	Pembahasan.....	86
4.2.1	Gambaran Umum Mutu Sarana dan Prasarana di BPSDM Prov.Jawa Barat	86
4.2.2	Gambaran Umum Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov.Jawa Barat.....	92

4.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov.Jawa Barat	97
4.2.4	Gambaran Pengaruh Mutu Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov.Jawa Barat	98
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		101
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Implikasi.....	104
5.3	Rekomendasi	104
DAFTAR PUSTAKA		107
Lampiran		112

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penilaian Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan.....	3
Tabel 1.2	Kerusakan Sarana dan Prasarana di BPSDM Prov. Jawa Barat.....	4
Tabel 3.1	Jumlah Peserta Latsar Angkatan 4 dan 5	36
Tabel 3.2	Jabatan Terakhir Peserta Latsar CPNS Angkatan 4.....	38
Tabel 3.3	Jabatan Terakhir Peserta Latsar CPNS Angkatan 5.....	38
Tabel 3.4	Kisi-kisi Penelitian.....	39
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel X (Mutu Sarana dan Prasarana)	44
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Peserta)	46
Tabel 3.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Mutu Sarana dan Prasarana).....	48
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Peserta)	49
Tabel 3.9	Tabel Daftar Konsultasi WMS.....	53
Tabel 3.10	Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi	56
Tabel 4.1	Rekapitulasi Jumlah Kuesioner.....	61
Tabel 4.2	Skala Pengukuran Variabel X dan Variabel Y.....	61
Tabel 4.3	Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	62
Tabel 4.4	Hasil Kecenderungan Umum Variabel X	63
Tabel 4.5	Hasil Kecenderungan Umum Variabel Y	73
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.7	Hasil Uji Linieritas.....	81
Tabel 4.8	Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi	82
Tabel 4.9	Hasil Uji Koefisien Korelasi	82
Tabel 4.10	Hasil Uji Signifikansi Koefisien Korelasi.....	83
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	84
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian Variabel X dan Variabel Y.....	33
Gambar 4.1 Nilai Kecenderungan Umum Rata-Rata Variabel X.....	67
Gambar 4.2 Nilai Kecenderungan Umum Rata-Rata Variabel Y.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing.....	113
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	114
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	115
Lampiran 4 Catatan Bimbingan Skripsi.....	117
Lampiran 5 Instrumen Penelitian	123
Lampiran 6 Kuisisioner Penelitian	126
Lampiran 7 Instrumen Pernyataan Mutu Sarana dan Prasarana	127
Lampiran 8 Instrumen Pernyataan Kepuasan Peserta Latsar CPNS	130
Lampiran 9 Transkrip Wawancara.....	133
Lampiran 10 Uji validitas Variabel (X) Mutu Sarana dan Prasarana	141
Lampiran 11 Uji Validitas Variabel (Y) Kepuasan Peserta.....	142
Lampiran 12 Hasil Kecenderungan Umum Variabel X.....	146
Lampiran 13 Hasil Kecenderungan Variabel Y	149
Lampiran 14 Skor Baku Variabel X dan Variabel Y	152
Lampiran 15 Hasil Uji Normalitas	154
Lampiran 16 Hasil Uji Linieritas	154
Lampiran 17 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	155
Lampiran 18 Hasil Uji Signifikansi Korelasi.....	155
Lampiran 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	156
Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	156
Lampiran 21 Nilai-Nilai Dalam Distribusi t	158
Lampiran 22 Nilai-Nilai r Product Moment.....	161
Lampiran 23 Riwayat Hidup.....	162

DAFTAR PUSTAKA

3. BUKU

- Akdon, dan Hadi, S. (2005). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewi Ruci.
- Ananda, Rusyidi, dkk. (2017). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Medan: CV. Widya Puspita.
- Anitha, B, P. Subba Pao. (1998). *Quality Of Work Life In Commercial Banks*. New Delhi: Discovery Publishing House.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Christopher, William F., and Thor, Carl G. (2001). *World-Class Quality and Productivity: Fifteen Strategies for Improving Performance*. United Kingdom: Financial World Publishing.
- Crosby, Philip B. (1986). *Quality is Free, The Art Of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Djafri, Novianty, Abdul R. (2017). *Buku Ajar : Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D. and Miniard, P.W. (1990). *Consumer Behavior 6th Edition*. Hinsdale: Dryden Press.
- Feigenbaum, A.V. (1991). *Quality Control 3rd Edition*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Goetsch, D.L. and S.B. Davis. (2006). *Quality Management : Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services (5th ed.)*. United States: Pearson Prentice Hall.
- Hartini. (2021). *Person Organization Fit (P-O Fit), Quality of Work Life, dan Keadilan Organisasi*. Jawa Tengah: Penerbit NEM – Anggota IKAPI.
- Hessel, Nogi S. Tangkilisan. (2003). *Manajemen Modern Untuk Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Balairung & Co.
- Husein, Umar. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Kieman, W.E, and K. Knutson. (1990). *Quality Of Work Life*. Washington DC: American Association of Mental Retardation.

- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Lubis, Joharis, dkk. (2019). *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Koperasi)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mamusung, J. (1991). *Penataan Lahan Bangunan Perabot Perlengkapan Sekolah*. Bandung: Mitrarama.
- Nawawi, Hadari. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, dkk. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management In Education (3rd ed.)*. London: Kogan Page.
- Soetjipto, Noer. (2017). *Quality Work Of Life : Teori dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit K-Media.
- Sri Ambar Arum, Wahyu. (2007). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Jakarta: CV. Multi Karya Mulia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhelayanti, dkk. (2020). *Manajemen Pendidikan*. Indonesia: Yayasan Kita Menulis.
- Syaefudin, Udin. (2018). *Bunga Rampai Administrasi Pendidikan Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, dkk. (2003). *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yamit, Zulian, (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zuldafrial, Muhammad Lahir. (2012). *Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Yuma Pustaka.

4. JURNAL

Adhipratama, Dimas. (2016). *Pengaruh Mutu Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat VI Kementerian PU PR*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Affiani, Musfarita. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Kabupaten Tebo Provinsi Jambi*. Jambi: BPSDM Provinsi Jambi. Vol.11(1). 44-55. DOI: <https://doi.org/10.33087/eksis.v11i1.193>

Ahmad, Shoeb. (2013). *Paradigms Of Quality Of Work Life*. Los Angeles: Sage Publications. Vol.19(1). 73-82. DOI: <https://doi.org/10.1177/0971685812470345>

Akhmadi, Agus. (2019). *Kepuasan Peserta Diklat Terhadap Pelayanan Widyaiswara*. Jakarta Pusat: Badan Penelitian dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agama. Vol.7(2). 256-269. DOI: <https://doi.org/10.36052/andragogi.v7i2.101>

Ananda, Icha Violiza. (2016). *Pengaruh Mutu Layanan Trainer Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (PERSERO)*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Arimawati, Dyah Suci. (2015). *Pemeliharaan Sarana dan prasarana Kantor di Kantor Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Elfachmi, Amin Kuneifi, dkk. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada MAN Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan*. Vol.1(1). 12-32.

Hackman, J.R. (1980). *Work Redesign and Motivation*. Professional Psychology, 11(3), 445-455.

- Hasani, Akmal. (2020). *Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Diklat Keagamaan Surabaya*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Juhria, Aminatu, dkk. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-Commerce Shopee*. Vol.13(1). 55-62. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Lee, Jin Soo, Ki Joon Back, and Eric S.W. Chan. (2015). *Quality of Work Life and Job Satisfaction Among Frontline Hotel Employees*. Vol.27(5). 768-789. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-11-2013-0530>
- Nuraini. (2018). *Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara Pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III*. Vol.VI(1). 168-186.
- Nurbaiti. (2015). *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Vol.9 Nomor.4 536-546.
- Nurlia. (2020). *Evaluasi Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Kinerja Widyaiswara dan Fasilitas Pelatihan di BPSDM Aceh*. Banda Aceh: Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Aceh. Vol.23(2). 127-150. DOI: <https://doi.org/10.31845/jwk.v23i2.203>
- Nurstalis, Nusi. (2021). *Peran Manajemen Sarana dan Prasarana Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di SMP Islam Cendekia Cianjur*. Vol.6(1). 63-76. DOI: <https://doi.org/10.15575/isema.v6i1.6579>
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Vol.64(1). 12-40.
- Sairi, Asril, dkk. (2018). *Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa*. Vol.3(1). 20-27.
- Sarjono, dkk. (2018). *Pengaruh Sarana dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial IKIP PGRI Bojonegoro*. Vol.5(1). 71-80. <http://ejurnal.ikipgribojonegoro.ac.id/index.php/JPE>
- Sinta, Ike Malaya. (2019). *Manajemen Sarana dan Prasarana*. Vol.4 (1). 77-92. DOI: <https://doi.org/10.15575/isema.v4i1.5645>

- Sumarno, (2020). *Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Pelayanan Pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Kementerian Pertanian (Studi Kasus Pelatihan Dasar CPNS Golongan III di PPMKP Ciawi Tahun 2019)*. Bogor: Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian. Vol.1(1). 102-118.
- Suprihatin, Lilis. (2019). *Analisis Kualitas Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di LPMP Jawa Timur (Tahun 2018)*. Surabaya: Universitas PGRI AdiBuana.
- Syahid, Amalul. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Tenggara. Kendari*. Vol.5(1). 85-98. DOI: <http://dx.doi.org/10.35817/jpu.v5i1.23789>
- Tambahani, Yesri, O, dkk. (2021). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara*. Vol.2(2). 125-126.
- Trisnaningsih, Yuli. (2021). *Kualitas Layanan Widyaiswara dan Kepuasan Peserta Pelatihan di BPSDMD Prov.Sulawesi Tengah*. Vol.2(2). 71-84.
- Unnisa, Hana, dkk. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Laboratorium Komputer Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mata Kuliah Aplikasi Komputer Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekoomi Universitas Bhinneka PGRI)*. Jawa Timur: Universitas Bhinneka PGRI. Vol.18(2). 510-518.
- Wahyuni, Eni Tri, dkk. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Proses Pembelajaran Diklat Keterampilan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Diklat Keterampilan Khusus Politeknik Bumi Akpelni (Studi Kasus Pada Prodi Nautika Politeknik Bumi Akpelni Semarang)*. Vol.22(1). 99-108.

5. PERATURAN

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 93 / K. 1 / PDP.07 / 2021

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 359 / K.1 / PDP.07 / 2019

Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021

Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021