

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Badan Pendidikan dan Pelatihan Prov. Jawa Barat ini dibentuk pertama kali pada Tahun 1968. Pembentukan lembaga pendidikan dan pelatihan ini sebagai komitmen pemerintah provinsi dalam rangka mengembangkan kompetensi aparatur. Sejak tahun 2017, Badan Diklat Daerah Prov. Jawa Barat bertransformasi menjadi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia akibat perubahan kewenangan organisasi yang sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 dan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 45 Tahun 2016.

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) yang terletak di Jalan Kolonel Masturi KM 3,5 No 11 Cipageran Cimahi ini merupakan salah satu badan yang melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang pengembangan sumber daya manusia, meliputi sertifikasi kompetensi dan pengelolaan kelembagaan, pengembangan kompetensi teknis substantif, pengembangan kompetensi teknis umum serta pengembangan kompetensi manajerial yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi, melaksanakan tugas dekonsentrasi dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam kegiatan yang ada di BPSDM Prov. Jawa Barat ini tentu melibatkan beberapa bidang. Terdapat beberapa bidang yang ada yaitu :

1. Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan
2. Bidang Pengembangan Teknis Substantif
3. Bidang Pengembangan Teknis Umum
4. Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial

Pada Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial ini memiliki tugas dan fungsi yang tentunya sangat penting bagi setiap kegiatan yang diadakan di BPSDM Prov. Jawa Barat. Tugas pokok dari bidang ini yaitu menyelenggarakan fungsi penunjang pelaksanaan urusan, aspek pengembangan kompetensi manajerial, meliputi pengembangan kompetensi Pimpinan Daerah , pengembangan kompetensi pejabat Pimpinan Tinggi dan pengembangan kompetensi kepemimpinan dan

prajabatan. Fungsinya ialah sebagai berikut: Penyelenggaraan pengkajian bahan kebijakan teknis bidang pengembangan kompetensi manajerial;

- 1 Penyelenggaraan pengembangan kompetensi manajerial;
- 2 Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial; dan
- 3 Penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Salah satu kegiatan yang ada pada bidang ini yaitu kegiatan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS). Tentunya kegiatan yang dilakukan oleh para peserta Latsar CPNS ini yaitu pembelajaran mandiri, pembelajaran *blended learning*, dan juga pembelajaran klasikal. Pada saat kegiatan peserta Latsar CPNS sudah memasuki tahap klasikal, maka pihak BPSDM Prov. Jawa Barat ini perlu mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh para peserta Latsar CPNS saat kegiatan ini, salah satunya adalah sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana ini juga tidak hanya digunakan disekolah saja, namun diperusahaan, di instansi pemerintah maupun swasta, dan ditempat-tempat lainnya tentu ada sarana dan prasarana didalamnya. Sarana dan prasarana yang digunakan untuk peserta Latsar CPNS ini cukup banyak apabila mengacu pada Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 93/K. 1/PDP.07/2021 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.

Untuk tahapan dari kegiatan pelatihan dasar CPNS ini yaitu sekitar 74 hari, dan tidak dapat dipungkiri bahwa mereka akan menetap di wisma kurang lebih sekitar 7 hari atau 1 minggu untuk mengikuti pelatihan, dan tentunya tempat dimana mereka untuk tinggal selama mengikuti pelatihan itu harus nyaman. Dari mulai kondisi air yang bersih, lampu yang menyala, wifi yang menyala, dan fasilitas lain yang ada sesuai aturan. Sehingga, para peserta pelatihan dasar CPNS ini merasa nyaman saat melakukan kegiatan pelatihan ini. Maka dari itu, perlu adanya pemeliharaan sarana dan prasarana yang baik di BPSDM Prov. Jawa Barat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Tenaga Kerja Kontrak (TKK) Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial di BPSDM Prov. Jawa Barat menunjukkan bahwa ada beberapa peserta Latsar CPNS Prov. Jawa Barat yang memiliki keluhan terkait sarana dan prasarana yaitu wisma yang ada di BPSDM

Prov.Jawa Barat, contohnya seperti air yang mati, wifi yang tidak jalan, dan lampu yang mati. (Studi Pendahuluan pada tanggal 09 bulan 09 tahun 2022)

Selain dari studi pendahuluan yang dilakukan, didukung juga dari evaluasi penyelenggaraan Latsar CPNS dari beberapa peserta yang akan dilampirkan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Penilaian Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan

NO.	PENYELENGGARAAN PELATIHAN (PELAYANAN TERHADAP PESERTA)	NILAI
1	Kelengkapan informasi pelatihan	92,50
2	Ketersediaan dan kebersihan asrama, kelas, ruang makan, toilet, dan prasarana lainnya	92,75
3	Ketersediaan, kebersihan, dan keberfungsian fasilitas olahraga, tempat ibadah, dan sarana lainnya	91,17
4	Ketersediaan, kelengkapan, dan keberfungsian sarana dan bahan pelatihan	91,67

Sumber : Data asli BPSDM Prov. Jawa Barat

Dari data diatas terlihat bahwa nilai yang diberikan oleh para peserta Latsar CPNS berkisar pada angka 91-92, namun hal ini berbeda dengan kondisi empirik dilapangan yang menunjukkan adanya perbedaan dari nilai yang diberikan oleh peserta dan pada saat studi pendahuluan yang dilakukan. Hal tersebut bisa dikaji dengan melakukan penelitian mengapa nilai tersebut hanya berkisar diangka 91-92 saja, dari total nilai sempurna 100.

Selain itu juga diperkuat atau didukung oleh data lain yang diberikan oleh pihak BPSDM Prov. Jawa Barat pada Tabel 1.2 terkait kerusakan-kerusakan lain seperti kerusakan di ruang multimedia, laboratorium bahasa, laboratorium komputer, ruang aula, ruang amphitheater, dan juga ballroom yang masing-masing memiliki kerusakan baik kerusakan ringan maupun kerusakan sedang. Berikut lampiran data tabel kerusakan yang ada :

Tabel 1.2
Kerusakan Sarana dan Prasarana di BPSDM Prov. Jawa Barat

NO.	Ruangan	Kondisi
1	Aula BPSDM Prov. Jawa Barat	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat beberapa atap yang bocor dan perlu diperbaiki - Banyak keramik lantai yang rusak dan perlu diganti - Jaringan air dan toilet ada yang rusak - Penataan ruang vip - Atap pintu masuk bocor apabila hujan
2	Amphiteater BPSDM Prov. Jawa Barat	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat beberapa atap yang bocor dan rusak - Kondisi AC tidak optimal - Peralatan IT tidak lengkap - Proyektor harus diganti atau diservis
3	Ballroom BPSDM Prov. Jawa Barat	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat beberapa atap di ballroom yang bocor dan perlu diperbaiki - Banyak keramik lantai yang rusak dan perlu diganti - Jaringan air dan toilet ada yang rusak - Perlu penataan ruang ballroom - Kondisi AC tidak optimal
4	Ruang Multimedia	<ul style="list-style-type: none"> - Proyektor perlu di servis - Kondisi AC perlu diperbaiki - Property perlu penataan
5	Laboratorium Bahasa	<ul style="list-style-type: none"> - Kondisi AC perlu diperbaiki - Terdapat plapon yang bocor - Ruangan perlu penataan

6	Laboratorium Komputer	<ul style="list-style-type: none"> - Kondisi AC perlu diperbaiki - Terdapat plapon yang bocor - Ruangannya perlu penataan - Kondisi PC perlu diganti karena sudah lama
---	-----------------------	--

Sumber : Data asli dari BPSDM Prov. Jawa Barat

Seperti yang sudah diatur oleh Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Penjaminan Mutu Pelatihan Aparatur Sipil Negara, bahwa penjaminan mutu pelatihan ASN ini merupakan upaya komprehensif dalam rangka pengendalian kualitas mutu terhadap penyelenggaraan pelatihan ASN ini. Dalam penjaminan mutu ini juga tentu ada tim khusus penjamin mutu dalam penyelenggaraan pelatihan. Menurut peraturan tersebut yang dimaksud dengan mutu merupakan sebuah standar dari kualitas yang menunjukkan keunggulan.

Maka, mutu sarana dan prasarana ini tentu dapat mempengaruhi kepuasan peserta Latsar CPNS dikarenakan sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas tentu akan memberikan pengalaman yang positif bagi para peserta Latsar CPNS. Dengan begitu, mereka akan merasa lebih nyaman dalam mengikuti pelatihan ini. Beberapa pengaruh atau dampak dari mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta Latsar CPNS ini diantaranya :

1. Ketersediaan dan kecukupan fasilitas, dalam hal ini ketersediaan fasilitas ini meliputi ruang kelas yang memadai, kursi yang nyaman, meja yang memadai, dan semua kebutuhan pada saat pelatihan yang lengkap dapat memberikan kenyamanan bagi para peserta Latsar CPNS dalam mengikuti pelatihan ini.
2. Kondisi dan kebersihan fasilitas, dalam hal kondisi dan juga kebersihan fasilitas tentu perlu diperhatikan karena jika fasilitas yang ada tidak memadai atau kotor dan juga rusak, maka hal tersebut akan mengganggu konsentrasi dan juga mengurangi rasa nyaman bagi para peserta.
3. Kemudahan akses dalam penggunaan fasilitas, dalam hal kemudahan akses dalam penggunaan fasilitas ini juga menjadi salah satu bagian penting karena jika fasilitas sulit digunakan atau tidak mudah diakses maka itu akan mempengaruhi terhadap kepuasan pesertanya.

4. Keamanan dan kenyamanan, hal ini juga menjadi salah satu hal yang penting karena rasa aman dan nyaman menjadi prioritas utama untuk para peserta Latsar CPNS.

Namun, dari data yang diberikan oleh BPSDM Prov. Jawa Barat pada Tabel 1.2 terkait sarana dan prasarana terdapat beberapa kelemahan yang muncul pada sarana dan prasarana yang ada. Artinya, dengan kualitas mutu yang masih banyak kelemahan tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan dari peserta Latsar CPNS ini sendiri. Sejalan dengan pengertian dari Sallis (2002, hlm.70) yang berpendapat bahwa mutu ini merupakan sesuatu yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pada kondisi nyata yang terjadi dilapangan, ternyata masih banyak peserta Latsar CPNS ini yang tidak nyaman dalam menjalani kegiatan dan juga beberapa peserta Latsar CPNS komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BPSDM Prov. Jawa Barat.

Untuk mendukung kepuasan peserta agar meningkat, maka diperlukan pengelolaan sarana dan prasarana yang baik di BPSDM Prov. Jawa Barat ini. Karena dengan adanya pengelolaan sarana dan prasarana yang baik ini nantinya akan jelas kegunaan dan juga terpelihara. Tentunya, dalam pengelolaan ini pihak lembaga harus bertanggung jawab terhadap sarana dan prasarana dan pihak lembaga pun harus memelihara dan juga memperhatikan sarana dan prasarana yang sudah ada. Dengan begitu, para peserta Latsar CPNS ini dapat belajar secara maksimal dan juga kepuasan peserta dapat meningkat.

Hal ini didukung oleh pendapat ahli terkait kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009) (dalam Aminatu, Juhria, dkk, 2021, hlm.57) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang ataupun kecewa yang dirasakan seseorang dan timbul karena membandingkan kinerja yang telah dihasilkan terhadap ekspektasi mereka. Selanjutnya, menurut Umar (2005, hlm.65) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang diterima dengan apa yang menjadi harapan. Menurut Suharno dan tjiptono (2012, hlm.393) kepuasan ini artinya merasa senang ataupun lega karena telah merasa cukup atau terpenuhi hasrat didalam hatinya.

Sehingga, dengan mutu sarana dan prasarana yang baik ini diharapkan kepuasan peserta Latsar CPNS ini dapat meningkat, oleh karena itu pada

permasalahan ini peneliti menetapkan variabel x dan juga variabel y nya. Untuk Variabel X (Independen) nya yaitu Pengaruh Mutu Sarana dan Prasarana dan untuk Variabel Y (Dependen) nya itu adalah Kepuasan Peserta Latsar CPNS. Sehingga, penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh mutu sarana dan prasarana untuk mengukur tingkat kepuasan peserta Latsar CPNS. Peneliti berharap dengan adanya penelitian terkait mutu sarana dan prasarana ini dapat menjadi evaluasi bagi lembaga untuk kedepannya agar tingkat kepuasan peserta dapat terus meningkat.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah ini merupakan sebuah ruang lingkup atau cakupan yang nantinya akan diteliti sehingga dapat memperjelas pembahasan masalah. Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka peneliti ini merumuskan beberapa permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana Mutu Sarana dan Prasarana untuk Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov. Jawa Barat?
2. Bagaimana Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov. Jawa Barat?
3. Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov. Jawa Barat?
4. Seberapa besar Pengaruh Mutu Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov. Jawa Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan juga tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov. Jawa Barat. Dengan kata lain, tujuan utama penelitian ini adalah untuk memahami terkait mutu sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh pihak BPSDM Prov. Jawa Barat ini memiliki hubungan yang positif atau tidak dengan tingkat kepuasan peserta Latsar CPNS Angkatan 4 dan 5 Tahun 2022.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu;

- a) Mengetahui mutu sarana dan prasarana untuk peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov. Jawa Barat
- b) Mengetahui kepuasan peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov. Jawa Barat
- c) Mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov. Jawa Barat
- d) Mengetahui seberapa besar pengaruh mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta Latsar CPNS di BPSDM Prov. Jawa Barat

1.4 Manfaat Penelitian

Jika tujuan dari penelitian ini dapat tercapai, maka hasil dari penelitian ini akan memberikan manfaat baik secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat dari adanya penelitian ini diharapkan bahwa penulis bisa menambah pengetahuan serta wawasan dalam memahami bagaimana pengaruh mutu sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta Latsar CPNS ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai salah satu bahan pertimbangan bagi lembaga dalam melaksanakan mutu sarana dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan peserta Latsar CPNS
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk peneliti yang lain yang sejenis untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Adapun struktur organisasi skripsi ini peneliti menyusun sistematika pembahasan dengan rincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup uraian mengenai latar belakang dari penelitian, rumusan masalah dari penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, dan juga struktur organisasi dari skripsi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini mencakup teori dan konsep mengenai mutu sarana dan prasarana dan kepuasan peserta penelitian terdahulu, kerangka pikir penelitian, dan juga terdapat hipotesis penelitian yang menjadi dugaan sementara dari suatu hasil penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini mencakup uraian mengenai desain dari penelitian, partisipan dan juga lokasi, populasi dan sampel, instrumen dari penelitian, uji instrumen dari penelitian, prosedur dari penelitian, analisis data, dan juga teknik pengolahan data.

BAB IV : TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup dua hal yang paling utama yaitu temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan juga analisis data serta pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan pada rumusan masalah.

BAB V : SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Pada bab ini menyajikan penafsiran dan juga pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis yang ditemukan pada penelitian sekaligus menyajikan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian.