

# PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP EFEKTIVITAS DIKLAT DI P4TK-BMTI BANDUNG

Wiyoto<sup>1</sup>

## ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kesenjangan dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh P4TK-BMTI Bandung terhadap peserta Diklat dibandingkan dengan prinsip-prinsip pelayanan prima, sekaligus dikaitkan terhadap efektivitas dari diklat itu sendiri. Dengan pengetahuan itu diharapkan dapat mengatasi terjadinya keluhan peserta selama mengikuti diklat di P4TK-BMTI Bandung. Hipotesis yang dibuktikan dalam penelitian adalah "Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penerapan pelayanan dengan efektivitas diklat di P4TK-BMTI Bandung, artinya makin sempurna pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi efektivitas diklatnya".

Obyek penelitian terdiri dari 51 jenis diklat yang dilaksanakan tahun 2006 – 2007 tentang tanggapan peserta terhadap pelaksanaan diklat yang telah diikutinya meliputi (1) pelayanan non akademik yang mencakup pelayanan penginapan di asrama, kondisi fasilitas asrama, penataan lingkungan kampus, konsumsi, dan pelayanan panitia, serta (2) pelayanan akademik yang mencakup program diklat, fasilitas praktek, kemampuan pengajar, dan bahan ajar. Pengolahan data dilakukan dua cara, yaitu dengan deskripsi prosentase dan uji statistik.

Pelayanan non akademik yang perlu mendapatkan perhatian guna peningkatan efektivitas adalah (1) pelayanan penginapan di asrama, (2) kondisi fasilitas asrama, dan (3) pelayanan konsumsi. Sedangkan pelayanan akademik yang perlu mendapatkan perhatian guna peningkatan efektivitas adalah (1) pelayanan fasilitas praktek, dan (2) pelayanan bahan ajar. Jenis diklat yang capaian nilai efektivitasnya masih di bawah 80 % adalah diklat (1) Bahasa Inggris, (2) Fisika dasar, (3) Matematika dasar, (4) Otomotif dasar, (5) Pneumatik Hidrolik, (6) Mesin dasar, (7) Pengujian logam dan (8) Mekatronik. Pengaruh pelayanan non akademik lebih besar dibandingkan pelayanan akademik.

*Kata Kunci: Pelayanan prima, non akademik, akademik, efektivitas*

## A. Pendahuluan

Pelayanan prima merupakan suatu pendekatan manajemen yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Sendi-sendi pelayanan prima yang tertuang dalam Keputusan MENPAN nomor 81/1995 meliputi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan, serta ketepatan waktu (Sugiyanti, 1999:5).

Banyak lembaga diklat yang merasa bahwa mereka sudah sedemikian besar dan sedemikian penting, sehingga pelanggan seharusnya mengikuti kemauan mereka.

Kenyataannya tidaklah demikian, pelanggan memiliki hak untuk menentukan diklat apa yang kita tawarkan. Mereka berhak mendapatkan yang terbaik dari pengalaman sendiri maupun pengalaman rekan-rekannya. Jika mereka tidak senang dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga diklat, akan mudah sekali bagi mereka untuk berpindah ke lembaga diklat lain. Jadi, makin banyak lembaga diklat yang sejenis, makin banyak alternatif yang bisa dipilih oleh pelanggan, makin mudah bagi mereka untuk mengambil keputusan melirik dan pindah ke lembaga diklat lain. Dengan demikian, suatu lembaga

<sup>1</sup> Widyaiswara Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (P4TK-BMTI) Bandung

diklat akan tergantung pada pelanggan, bukan sebaliknya. Pelanggan akan terus setia dan bahkan menjadi agen promosi yang handal jika mereka merasa puas terhadap pelayanan yang pernah dirasakan atau didengarnya. Oleh karenanya, lembaga diklat yang sukses adalah yang bisa terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat ditemukan kesenjangan dalam hal pelayanan lembaga terhadap peserta Diklat dibandingkan dengan prinsip-prinsip pelayanan prima, sekaligus dikaitkan terhadap efektivitas dari diklat itu sendiri.

## B. Metode Penelitian

Data evaluasi dan pelaporan diklat merupakan data hasil pengisian angket/instrumen oleh setiap peserta diklat, yang dimiliki oleh seksi publikasi dan pelaporan pada P4TK-BMTI Bandung. Data ini berisi tanggapan peserta terhadap pelaksanaan diklat yang telah diikutinya meliputi (1) pelayanan non akademik yang mencakup pelayanan penginapan di asrama, kondisi fasilitas asrama, penataan lingkungan kampus, konsumsi, dan pelayanan panitia, serta (2) pelayanan akademik yang mencakup program diklat, fasilitas praktek, kemampuan pengajar, dan bahan ajar.

Data hasil pencapaian diklat adalah data kuantitatif hasil penilaian akhir yang dicapai oleh peserta untuk setiap mata diklat yang diikutinya.

Populasi pada penelitian ini adalah semua diklat yang dilaksanakan di P4TK-BMTI Bandung pada tahun 2006 sampai dengan bulan Juni tahun 2007. Selama periode tahun 2006 hingga bulan Juni 2007, P4TK-BMTI Bandung melaksanakan lebih dari 100 jenis diklat atau tepatnya 121 jenis diklat, sehingga teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling sistematis yang merupakan bagian dari teknik sampling *non-probability sampling*. Adapun jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 51 jenis diklat yang mencantumkan

komponen penilaian hasil evaluasi akhir dalam bentuk interval 0 - 100.

Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik dokumentasi, yakni dengan merekam dokumen data-data hasil evaluasi diklat dan pelaksanaan diklat yang dimiliki oleh setiap departemen serta seksi Publikasi dan Pelaporan di P4TK-BMTI Bandung.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah instrumen yang dipakai oleh seksi Publikasi dan Pelaporan dalam menjangkau data pelaksanaan diklat, yakni bentuk angket tertutup, artinya alternatif jawabannya sudah disediakan. Peserta hanya tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya. Bentuk angket disusun menurut skala Likert dengan empat alternatif jawaban. Setiap jawaban diberi skor satu sampai empat untuk pernyataan yang berbentuk negatif dan bergerak dari empat ke satu untuk pernyataan yang berbentuk positif.

Pengolahan data mentah hasil penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu (1) menggunakan deskripsi prosentase untuk mengetahui gambaran umum tentang pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas diklat dan (2) menggunakan uji statistik

## C. Hasil Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan meliputi data (1) pelayanan non-akademik terdiri dari (a) pelayanan penginapan di asrama, (b) kondisi fasilitas asrama, (c) penataan lingkungan kampus, (d) pelayanan konsumsi, dan (e) pelayanan panitia, yang selanjutnya disebut sebagai variabel  $X_1$ . (2) pelayanan akademik terdiri dari (a) program diklat, (b) fasilitas praktek, (c) kemampuan pengajar, dan (d) bahan ajar diklat, yang selanjutnya disebut sebagai variabel  $X_2$ . (3) pencapaian efektivitas diklat yang dikaitkan dengan nilai akhir yang dicapai peserta diklat, yang selanjutnya disebut sebagai variabel Y.

Hasil pengumpulan data mengenai variabel  $X_1$  (pelayanan non-akademik) dan  $X_2$  (pelayanan akademik) serta variabel Y

(efektivitas diklat) yang diperoleh dari 51 jenis diklat yang merupakan skor mentah, dikonversikan kedalam T score adalah sebagai berikut:

Kategori	Variabel X <sub>1</sub>	Variabel X <sub>2</sub>	Variabel Y
Jumlah sampel	51	51	51
Skor tertinggi	100	100	90
Skor terendah	56	69	65,7
Skor rata-rata	82,86	91,49	78,78
Standar deviasi	10,29	7,06	4,68
Jumlah skor	4226	4666	4227,6

Uji normalitas distribusi data yang dilakukan terhadap variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan Y dengan rumus Chi Kuadrat menghasilkan  $X^2_{hitung} = 6,4265$  untuk variabel X<sub>1</sub>,  $X^2_{hitung} = 7,5571$  untuk variabel X<sub>2</sub>, dan  $X^2_{hitung} = 9,463$  untuk variabel Y. Nilai-nilai ini ternyata lebih kecil dari nilai Chi Kuadrat tabel, yakni :

$$X^2_{(0,95)(4)} = 9,49$$

dan  $X^2_{(0,99)(4)} = 13,8$

Ini berarti penyebaran skor dari variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan Y berdistribusi normal pada tingkat kepercayaan 95 % dan 99 % dengan derajat kebebasan (dk) = 4.

Uji linieritas dengan menggunakan model regresi dilakukan untuk memperkirakan pengaruh dari variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap variabel Y. Hasil perhitungan dengan persamaan garis regresi yang mempunyai dua variabel independen adalah:

$$Y_c = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

Nilai b<sub>0</sub>, b<sub>1</sub> dan b<sub>2</sub>, dihitung melalui persamaan normal berikut:

$$Y = nb_0 + b_1X_1 + b_2X_2 \dots\dots\dots I$$

$$X_1Y = b_0X_1 + b_1X_1^2 + b_2X_1X_2 \dots\dots\dots II$$

$$X_2Y = b_0X_2 + b_1X_1X_2 + b_2X_2^2 \dots\dots\dots III$$

Dari perhitungan, menghasilkan persamaan:  $Y_c = -12464,27 + 11,47 X_1 - 6,81 X_2$

Dari persamaan yang diperoleh menghasilkan  $11,47 X_1 > -6,81 X_2$ . Ini menunjukkan bahwa variabel X<sub>1</sub> (Non Akademik) lebih berpengaruh dari pada variabel X<sub>2</sub> (Akademik) dalam meningkatkan nilai efektivitas Diklat di P4TK BMTI Bandung.

Dari tabel, r product momen untuk n = 51 pada taraf signifikansi 5 % adalah 0,297, sedangkan pada taraf signifikansi 1 % adalah 0,361. Karena r hasil hitung diperoleh = 0,704 lebih besar dari r tabel, ini menunjukkan ada korelasi yang tinggi berarah positif ( $\pm 0,61$  s/d  $\pm 0,80$  korelasi tinggi) antara pelayanan non akademik dan pelayanan akademik (*independent variable*) dengan efektivitas diklat (*dependent variable*).

## D. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan non akademik yang diberikan P4TK-BMTI Bandung terhadap peserta diklat pada umumnya baik. Hal ini tercermin dari perhitungan skor rata-rata yang diperoleh sebesar 82,86 pada skala nilai 0 – 100. Adapun bentuk pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian guna peningkatan efektivitas adalah (1) pelayanan penginapan di asrama (71,24 %), (2) kondisi fasilitas asrama (83,39 %), dan (3) pelayanan konsumsi (83,38 %).
2. Pelayanan akademik yang diberikan P4TK-BMTI Bandung terhadap peserta diklat pada umumnya sangat baik. Hal ini tercermin dari perhitungan skor rata-rata yang diperoleh sebesar 91,49 pada skala nilai 0 – 100. Adapun bentuk pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian guna peningkatan efektivitas adalah (1) pelayanan fasilitas praktek (76,59 %), dan (2) pelayanan bahan ajar (89,21 %).
3. Efektivitas pelaksanaan diklat di P4TK-BMTI Bandung pada umumnya cukup. Hal ini tercermin dari perhitungan perolehan nilai akhir rata-rata yang dicapai sebesar 78,78 pada skala nilai 0 – 100. Adapun jenis diklat yang capaian nilai efektivitas masih di bawah 80 % adalah diklat (1) Bahasa Inggris, (2) Fisika dasar, (3) Matematika dasar, (4) Otomotif dasar, (5) Pneumatik Hidrolik, (6) Mesin dasar, (7) Pengujian logam dan (8) Mekatronik.
4. Terdapat pengaruh pelayanan non akademik dan pelayanan akademik

terhadap efektivitas diklat di P4TK-BMTI Bandung. Namun pengaruh pelayanan non akademik lebih besar dari pelayanan akademik. Hal ini tercermin dari persamaan linier yang diperoleh dari pengolahan data, yakni  $Y_c = -12464,27 + 11,47 X_1 - 6,81 X_2$ , yang menunjukkan 11,47 (pelayanan non akademik) lebih besar dari -6,81 (pelayanan akademik).

5. Terdapat korelasi yang tinggi berarah positif antara pelayanan non akademik dan pelayanan akademik (*independent variable*) dengan efektivitas diklat (*dependent variable*). Ini tercermin dari perolehan nilai regresi  $r$  sebesar 0,704.

## E. Simpulan dan Saran

Penelitian tentang pengaruh pelayanan terhadap efektivitas diklat di P4TK-BMTI Bandung yang telah dilaksanakan, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan non akademik yang diberikan P4TK-BMTI Bandung terhadap peserta diklat pada umumnya baik. Adapun bentuk pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian guna peningkatan efektivitas adalah (1) pelayanan penginapan di asrama, (2) kondisi fasilitas asrama, dan (3) pelayanan konsumsi.
2. Pelayanan akademik yang diberikan P4TK-BMTI Bandung terhadap peserta diklat pada umumnya sangat baik. Adapun bentuk pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian guna peningkatan efektivitas adalah (1) pelayanan fasilitas praktek, dan (2) pelayanan bahan ajar.
3. Efektivitas pelaksanaan diklat di P4TK-BMTI Bandung pada umumnya cukup. Adapun jenis diklat yang capaian nilai efektivitas masih di bawah 80 % adalah diklat (1) Bahasa Inggris, (2) Fisika dasar, (3) Matematika dasar, (4) Otomotif dasar, (5) Pneumatik Hidrolik, (6) Mesin dasar, (7) Pengujian logam dan (8) Mekatronik.
4. Terdapat pengaruh pelayanan non akademik dan pelayanan akademik

terhadap efektivitas diklat di P4TK-BMTI Bandung.

5. Pengaruh pelayanan non akademik lebih besar dari pelayanan akademik.
6. Terdapat korelasi yang tinggi berarah positif antara pelayanan non akademik dan pelayanan akademik (*independent variable*) dengan efektivitas diklat (*dependent variable*).

Agar pencapaian efektivitas diklat meningkat, disarankan adanya pembenahan atau perhatian dalam hal:

1. Pelayanan non akademik yang diberikan P4TK-BMTI Bandung terhadap peserta diklat, khususnya dalam hal pelayanan penginapan di asrama, kondisi fasilitas asrama, dan pelayanan konsumsi, perlu dibenahi.
2. Pelayanan akademik yang diberikan P4TK-BMTI Bandung terhadap peserta diklat, khususnya dalam hal pelayanan fasilitas praktek, dan pelayanan bahan ajar.
3. Strategi pelaksanaan diklat di P4TK-BMTI Bandung, khususnya untuk mata diklat Bahasa Inggris, Fisika dasar, Matematika dasar, Otomotif dasar, Pneumatik Hidrolik, Mesin dasar, Pengujian logam dan mata diklat Mekatronik.
4. Pelayanan non akademik lebih diperhatikan dibandingkan pelayanan akademik.
5. Sosialisasi tentang pengaruh pelayanan terhadap efektivitas diklat bagi tenaga edukatif dan tenaga non edukatif.

## E. Daftar Pustaka

- Engel, James F and Blackwell, Roger D and Miniard, Paul W. Alih bahasa, Budijanto. 1995. *Consumer Behavior / Perilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Noe, Raymond A. 2001. *Employee Training & Development*. Mc Graw-Hill Higher Education.
- Patton Patricia. 1998. *EQ-Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta : Pustaka Delapratasa.
- Prior, John. 1994. *Gower Hand Book of Training and Development*. England : Gower Publishing Limited.
- Robbins, Stephen P. Alih bahasa, Udaya Jusuf 1994. *Teori Organisasi*. Jakarta : Arcan.
- Robbins, Stephen P. 1989. *Organizational Behavior*. New Jersey : A Simon & Schuster Company.
- Sanafiah Faisal. 1982. *Menyusun Angket*. Surabaya : Usaha Nasional.
- Sianipar. 1999. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. Republik Indonesia : Lemnbaga Administrasi Negara.
- Sudjana. 1996. *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito.
- Sudjana. 1991. *Teori-teori Belajar untuk Pengajaran*. Lembaga Penerbit : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyanti. 1999. *Strategi Pelayanan Prima*. Republik Indonesia : Lemnbaga Administrasi Negara.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 1996. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Bina Aksara.
- Suprian A.S. 1995. *Evaluasi Pendidikan*. Bandung : FPTK IKIP.
- Zeus, Perry & Skiffington, Suzanne. 2000. *Training At Work*. Australia : Mc Graw-Hill.