

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP EFEKTIFITAS DIKLAT DI  
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN BIDANG TAMAN KANAK-KANAK DAN PENDIDIKAN  
LUAR BIASA (P4TK TK dan PLB)**

IR Suwardi

**STKIP Siliwangi Bandung**

**Abstrak**

Tahun 2012 dan tahun 2013 pelaksanaan diklat di P4TK TK dan PLB Bandung pada setiap pelaksanaan diklat belum mendapatkan perhatian yang serius, indikasinya adalah dari 54 jenis diklat, ditahun 2013 hanya 33% responden memberikan tanggapan layanan penyelenggaraan diklat sangat baik, 58% pessenger diklat memberikan tanggapan layanan penyelenggaraan diklat baik, sedangkan di tahun 2012, 23% peserta diklat memberikan tanggapan layanan penyelenggaraan diklat sangat baik, 66% peserta diklat memberikan tanggapan baik, dan 10% peserta diklat memberikan tanggapan kurang baik. Rendahnya capain indikator sangat baik dan baik dibawah 80%. Beberapa masalah dapat yang bisa diidentifikasi : (1) Lembaga P4TK TK dan PLB Bandung belum mengadakan analisis hubungan fungsional antara masing-masing variabel layanan akademik. (2) Lembaga P4TK TK dan PLB Bandung belum mengadakan analisis hubungan fungsional antara masing-masing variabel layanan non akademik terhadap peserta diklat. (3) Lembaga P4TK TK dan PLB Bandung belum mengadakan analisis hubungan fungsional antara variabel layanan akademik dan non akademik dalam penyelenggaraan diklat. (4) Lembaga P4TK TK dan PLB belum mengadakan analisis hubungan fungsional antara variabel layanan akademik terhadap tanggapan responden. (5) Lembaga P4TK TK dan PLB Bandung dirasa kurang optimal dalam memberikan layanan non akademik terhadap tanggapan responden. Tujuan penelitian untuk : (1) Menganalisis hubungan antar variabel pelayanan akademik, (2) Menganalisis hubungan antara variabel pelayanan non akademik, (3) Menganalisis hubungan antara pelayanan akademik dan pelayanan non akademik yang diselenggarakan dalam diklat, (4) Menganalisis hubungan antara pelayanan

akademik terhadap tanggapan responden, dan (5) Menganalisis hubungan antara pelayanan non akademik terhadap tanggapan responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian naturalistik dengan menggunakan pendekatan deduktif (deductive approach), data hasil tanggapan dianalisis melalui penentuan hubungan antara masing-masing variabel pelayanan akademik dan non akademik serta variabel pelaksanaan program diklat. Selanjutnya untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan penyelenggaraan program data dianalisis dengan uji statistik nonparametrik, dengan menggunakan desain penelitian yaitu, dua variabel independen komponen pelayanan akademik dan komponen pelayanan non akademik) dan satu variabel independen (pelaksanaan program diklat). Hasil analisis data : (1) Terdapat hubungan antara variabel pelayanan akademik di P4TK dan PLB Bandung. (2) Terdapat hubungan antara variabel pelayanan non akademik di P4TK TK dan PLB Bandung. (3) Terdapat hubungan antara pelayanan akademik dan pelayanan non akademik di P4TK TK dan PLB Bandung. (4) terdapat hubungan antara pelayanan akademik terhadap tanggapan responden di P4TK TK dan PLB Bandung. (5) Terdapat hubungan antara pelayanan non akademik terhadap tanggapan responden di P4TK TK dan PLB Bandung.

**Kata Kunci:** Hubungan, Efektifitas, pelayanan akademik, pelayanan non akademik, penyelenggaraan diklat.

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Robbins: 1994). Dalam pelayanan konsumen (customer) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi pelayanan. Pelayanan yang dikatakan tidak berwujud tersebut berarti pelayanan itu hanya dirasakan, pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi, pelayanan merupakan kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh dan sifatnya adalah tindak sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan

secara nyata, karena pada umumnya terjadinya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama Sugiyanti (1999).

Karakteristik tersebut bisa dijadikan dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik (prima). Dalam implementasinya pengembangan dan pematapan system manajemen pelayanan publik menuju pelayanan prima, menekankan pada fokus perhatian (focus of interes) yang dapat dilakukan melalui penyiapan sumber daya aparatur (pelayan) yang sadar akan fungsinya sebagai pelayan masyarakat dan memberi arah (standar) yang dapat memberikan motivasi, agar setiap individu dan kelembagaan berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat (pelanggan/customer).

Menghadapi tantangan dan peluang dalam memberikan pelayanan, diperlukan suatu pencerahan (insight) yang mencerminkan bahwa pelayanan bukan hanya persoalan fisik (front liner) melainkan juga visioner dan missioner yang membawa bangsa ini ke masa depan yang ideal. Dalam implentasinya di P4TK TK dan PLB Bandung dalam memberikan layanan penyelenggaraan diklat memberikan layanan baik yang bersifat akademik maupun yang bersifat non akademik, tujuan penelitian adalah: (1) Mengetahui hubungan antara variabel pelayanan akademik, (2) Mengetahui hubungan antara variabel pelayanan non akademik, (3) Mengetahui hubungan antaraa pelayanan akademik dan pelayanan non akademik yang diselenggarakan dalam diklat, (4) Mengetahui hubungan antaraa pelayanan akademik terhadap tanggapan responden, dan (5) Mengetahui hubungan antaraa pelayanan non akademik terhadap tanggapan responde.

Penelitian ini dilaksanakan di P4TK Bandung. Dengan subjek 226 peserta diklat dari populasi 464 peserta diklat yang diambil secara sisitematis, teknik sampling sistematis, adalah pengambilan sampel berdasarkan urutan angkatan kemudian menentukan sampel melalui penomoran (genap, ganjil, kelipatannya), (Sugiono, 2001: 85). Desain yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain dua variabel independen (komponen akademik dan komponen non akademik) dan satu variabel dependen (jenis dan pelaksanaan diklat). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian naturalistik, dimana sampel tidak diberikan treatment (perlakuan) sehingga sampel berjalan secara alamiah sesuai dengan prosedur dan program yang telah ditetapkan oleh lembaga P4TK.

Proses atau langkah yang ditempuh dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deduktif (deductive approach), maksudnya adalah penelitian kuantitatif yang berangkat dari theoretical frame waork sesuatu yang bersifat abstrack, kemudian difokuskan dengan theory substantive, kemudian dirumuskan hipotesisnya (hypothesis empirical) untuk di uji menuju ke empirical social reality, Neuman, 2003 (dalam Sugiyono, 2007: 22). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket digunakan untuk meminta tanggapan setiap peserta diklat sehari menjelang pelaksanaan diklat selesai. Tanggapan peserta berisikan tentang kualitas pelayanan akademik dan non akademik terhadap setiap jenis pelaksanaan diklat. Tanggapan peserta didik, diberikan melalui jawaban tertutup melalui cek list (√) terhadap indikator jawaban masing-masing indikator pelayanan. Analisis data menggunakan teknik uji korelasi bivariate pearson dan analisis signifikansi uji perbedaan yang menggunakan uji Mann Whitney

## **B. KAJIAN TEORI**

Definisi menurut beberapa ahli antara lain, Sikula dalam Sumantri (2000:2) mendefinisikan pelatihan adalah proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisir. Para peserta pelatihan akan mempelajari pengetahuan dan ketrampilan yang sifatnya praktis untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Beach Vale.(1993) pelatihan adalah suatu proses membantu orang lain dalam memperoleh skill dan pengetahuan. Michael J. (dalam Moekijat, 2005 : 2) menjelaskan istilah latihan untuk menunjukkan setiap proses untuk mengembangkan bakat, keterampilan dan kemampuan pegawai guna menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan tertentu.

Center for Development Management and Productivity mendefinisikan pelatihan adalah adalah belajar untuk mengubah tingkah laku orang dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Muhamad. K (2010) menyatakan bahwa pelatihan pada dasarnya adalah proses memberikan bantuan bagi para pekerja untuk menguasai keterampilan khusus atau membantu untuk memperbaiki kekurangannya dalam melaksanakan pekerjaan. Fokus kegiatannya adalah untuk meningkatkan kemampuan kerja dalam memenuhi kebutuhan tuntutan cara bekerja yang paling efektif pada masa sekarang. John Prior (1998) mengemukakan pelatihan

adalah suatu tindakan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan seseorang pegawai yang melaksanakan pekerjaan tertentu.

Dalam PP RI nomor 71 tahun 1991 pasal 1 disebutkan latihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memperoleh, meningkatkan serta mengembangkan produktivitas, disiplin, sikap kerja dan etos kerja pada tingkat keterampilan tertentu berdasarkan persyaratan jabatan tertentu yang pelaksanaannya lebih mengutamakan praktek dari pada teori. Berkaitan dengan fokus permasalahan dalam penelitian ini, pengertian-pengertian di atas juga dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 101 tahun 2000 yaitu tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS. Peraturan tersebut berbunyi "Diklat dalam Jabatan dilaksanakan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap PNS agar dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintah dan pembangunan dengan sebaik-baiknya". Maman. S (2004:226) menegaskan bahwa "pelatihan adalah proses sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil melaksanakan pekerjaan".

Berdasarkan beberapa definisi yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah suatu upaya yang terorganisir secara sistematis, yang dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap dan ketrampilan, sehingga mampu meningkatkan kompetensi individu untuk menghadapi pekerjaan di dalam organisasinya. Moekijat (2005) menjelaskan tujuan umum pelatihan sebagai berikut :(a) untuk mengembangkan keahlian, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif, (b) untuk mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional, dan (c) untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemauan kerjasama dengan teman-teman pegawai dan dengan manajemen (pimpinan). Veithzal, R (2004:226) tujuan pelatihan tidak hanya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap saja, akan tetapi juga untuk mengembangkan bakat seseorang, sehingga dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan yang dipersyaratkan. Stephen. R (1995:223) adalah untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan serta meningkatkan kualitas dan produktivitas organisasi secara keseluruhan, dengan kata lain tujuan pelatihan adalah

meningkatkan kinerja dan pada gilirannya akan meningkatkan daya saing. Heidjarracman, dkk (1989:346) menyebutkan tujuan utama pelatihan adalah: (a) memperbaiki kinerja, (b) melatih pengetahuan sikap dan mental, (c) melatih keterampilan, dan (d) meningkatkan wawasan dan pengetahuan. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan pelatihan adalah untuk membekali pengetahuan dan keterampilan agar peserta diklat dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasannya sehingga dapat meningkatkan kinerjanya di tempat asal.

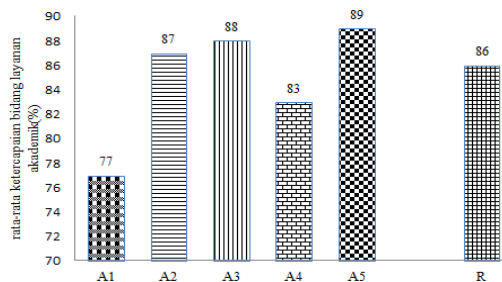
### C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian naturalistik, dimana sampel tidak diberikan treatment (perlakuan) sehingga sampel berjalan secara alamiah sesuai dengan prosedur dan program yang telah ditetapkan oleh lembaga P4TK TK dan PLB.

### D. HASIL PENELITIAN

#### Hasil rekapitulasi hubungan antara variabel pelayanan akademik.

Berdasarkan skor perolehan rekapitulasi data bidang pelayanan akademik seperti yang disajikan pada gambar 4.1.



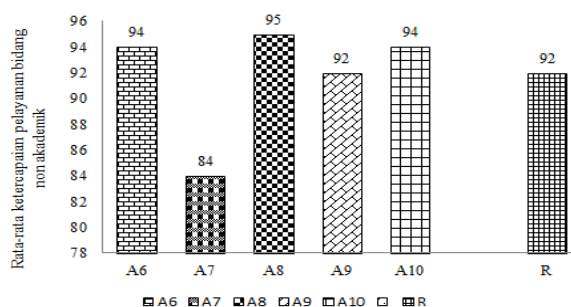
Gambar 4.1

rata-rata prosentase pelayanan akademik

kode	keterangan
A1	Program diklat
A2	Sarana prasarana laboratorium
A3	Pengajar
A4	Sarana pendukung proses diklat ,
A5	Sarana pendukung proses belajar Raata-rata ketercapaian layanan bidang akademik

### Hasil rekapitulasi hubungan antara variabel pelayanan non akademik.

Berdasarkan skor perolehan rekapitulasi data bidang pelayanan non akademik seperti yang disajikan pada lampiran 4, maka diperoleh rata-rata prosentase pelayanan non akademik seperti ditunjukkan pada gambar 4.2.



kode	keterangan
A6	Pelayanan penginapan di asrama
A7	Kondisi fasilitas di asrama
A8	Penataan lingkungan kampus
A9	Pelayanan komsumsi
A10	Pelayanan panitia
R	Rata-rata pelayanan non akademik

Gambar 4.2  
rata-rata prosentase pelayanan non akademik

### Pengaruh bidang layanan akademik dan non akademik terhadap pelaksanaan program.

Hubungan bidang layanan akademik terhadap penyelenggaraan diklat seperti ditunjukkan pada tabel 4.3. didapat hubungan Hubungan antara X1 dengan X2 mempunyai koefisien korelasi 0,162 dan X1 terhadap Y -0,139 dan hubungan X2 terhadap Y 0,111. Dari kriteria uji korelasi person apabila koef. person semakin mendekati 1 atau -1 terjadi hubungan yang semakin erat, dan bila koefisien person semakin mendekati 0 maka kedua variabel terjadi hubungan yang semakin lemah (Duwi P: 2007: 109). Dari hasil analisis uji korelasi antara hubungan akademik dan non akademik terhadap Y dan dengan menggunakan kriteria uji koefisien korelasi pearson, maka hubungan antara variabel

X1 dengan X2 didapat koefisien pearson 0,162 terjadi hubungan yang lemah. hubungan antara variabel X1 dengan Y didapat koefisien pearson -0,139 terjadi hubungan yang sangat erat. hubungan antara variabel X2 dengan Y didapat koefisien pearson - 0,111 terjadi hubungan yang sangat erat. Lemahnya hubungan antara variabel (X1) terhadap (X2) dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa lembaga kurang memperhatikan hubungan bentuk pelayanan yang disediakan terhadap layanan akademik dan layanan non akademik. Namun demikian hubungan (X1) dan (X2) terhadap (Y) masing-masing mempunyai indikator koefisien korelasi lebih besar dari -1 (minus satu) ini memberikan makna bahwa sarana prasara layanan akademik dan non akademik yang telah dipersiapkan panitia telah dapat berkontribusi dengan baik terhadap pelaksanaan semua jenis diklat yang direncanakan.

### **Efektifitas layanan akademik dan non akademik terhadap pelaksanaan diklat.**

Untuk mengetahui efektifitas layanan akademik dan non akademik terhadap keterlaksanaan semua jenis diklat (54 jenis diklat) digunakan uji statistik Mann Whitney, hal ini dikarenakan data tidak homogen tetapi data terdistribusi dengan normal. Dari hasil uji homogenitas seperti ditunjukkan pada tabel 4.4. terlihat bahwa didapat sig. (p) 0,00. Kriteria uji hipotesis bila sig.(p) > 0,05 maka terima Ho (Ho : Varias data sampel homogen). Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa varians data sampel tidak homogen, Dari hasil uji normalitas didapat bahwa variabel (X1) mempunyai sig.(p) 0,489, (X2) mempunyai sig (p) 0,187, dan (Y) mempunyai sig.(p) 0,083. Kriteria uji statistik, jika sig.(p) > 0,05 maka terima Ho (Ho : Sampel data terdistribusi normal). Dari hasil pengujian normalitas dan kriteria uji statistik dapat disimpulkan bahwa sampel skor data (X1), (X2) dan (Y) kesemuanya terdistribusi secara normal. Dari hasil uji Mann Whitney didapat sig.(p) 0,07. Kriteria uji statistik, jika sig.(p) > 0,05 maka terima Ho (Ho : ada perbedaan rata-rata pelayanan akademik dan non akademik terhadap pelaksanaan diklat). Dari hasil analisis dan kriteria uji dapatlah dikatakan bahwa ada pengaruh yang positif bentuk layanan akademik dan non akademik terhadap pelaksanaan diklat, artinya akan terjadi pengaruh yang positif bentuk layanan akademik dan non akademik terhadap pelaksanaan diklat dengan kata lain jika layanan akademik dan non akademik semakin baik maka pelaksanaan diklat akan dapat terlaksana dengan baik dan sebaliknya bila layanan akademik dan non semakin



tidak mendukung maka pelaksanaan keberhasilan pelaksanaan diklat juga semakin menurun. Dengan demikian dapatlah disimpulkan bahwa bentuk layanan akademik dan non akademik yang diberikan kepada peserta diklat di lembaga (P4TK dan PLB) terhadap pelaksanaan diklat dapat berjalan efektif. Kefektifan bentuk layanan akademik dan non akademik kepada peserta diklat terhadap keterlaksanaan penyelenggaraan diklat juga tergambar bahwa 33% pesera diklat menyatakan sangat baik dan 58% menyatakan baik, namun demikian ada beberapa hal layanan akademik dan non akademik yang perlu mendapat perhatian untuk pelayanan diklat dimasa yang akan datang.

## **E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan rumusan permasalahan, tujuan penelitian, hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Hubungan bidang layanan akademik terhadap penyelenggraan diklat diperoleh hubungan terkecil antara hubungan A3 (pengajar) dan A4 (sarana pendukung proses diklat) 0,332, sedangkan hubungan terbesar diperoleh antara hubungan A5, (sarana pendukung proses belajar) 0.672 dan A1 (program diklat) 0,552.
2. Hubungan bidang layanan akademik terhadap penyelenggraan diklat diperoleh hubungan terkecil antara hubungan A7 (kondisi fasilitas asrama) dan A6 (pelayanan penginapan di asrama) 0,251, sedangkan hubungan terbesar diperoleh antara hubungan A10 (pelayanan panitia) 0,858 dan A8 (penataan lingkungan kampus) 0,764.
3. Hubungan bidang layanan akademik terhadap penyelenggraan diklat seperti ditunjukkan pada tabel 4.3. diperoleh Hubungan antaraa X1 dengan X2 mempunyai koefisien korelasi 0,162 dan X1 terhadap Y - 0,139 dan hubungan X2 terhadap Y 0,111.
4. Hubungan antara pelayanan akademik terhadap tanggapan responden untuk mengetahui efektifitas pelayanan akademik dan non akademik terhadap keterlaksanaan semua jenis diklat (54 jenis diklat) digunakan uji statistik Mann Whitney, hal ini dikarenakan data tidak homogen tetapi data terdistribusi dengan normal. Dari hasil uji homogenitas terlihat bahwa diperoleh sig. (p) 0,00. Kriteria uji hipotesis bila sig.(p) > 0,05 maka terima Ho (Ho : Varians data

sampel homogen). Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa varians data sampel tidak homogen.

5. Hubungan antara pelayanan non akademik terhadap tanggapan responden. Dari hasil analisis dan kriteria uji dapatlah dikatakan bahwa ada pengaruh yang positif bentuk layanan non akademik terhadap pelaksanaan diklat, artinya akan terjadi pengaruh yang positif bentuk layanan non akademik terhadap pelaksanaan diklat dengan kata lain jika layanan non akademik semakin baik maka pelaksanaan diklat akan dapat terlaksana dengan baik dan sebaliknya bila layanan akademik dan non semakin tidak mendukung maka pelaksanaan keberhasilan pelaksanaan diklat juga semakin menurun. Dengan demikian dapatlah disimpulkan bahwa bentuk layanan non akademik yang diberikan kepada peserta diklat di lembaga P4TK TK dan PLB terhadap pelaksanaan diklat dapat berjalan efektif

#### DAFTAR PUSTAKA

- Kamil.Muhamad. 2010. *Model Pendidikan Dan Pelatihan*, Bandaung, Alfabeta.
- Moekijat. 1991. *Latihan Dan Pengembangan Pegawai*. Cetakan Kedua. Alumni Bandung.
- Moekijat. 2005. *Evaluasi Pelatihan Dalam Rangka Meningkatkan Produktifitas*. Mandar Maju. Bandung.
- Priyatno Duwi. 2009. *Lima jam belajar olah data dengan SPSS versi 16*. Andi Offset.Yogyakarta.
- Prior, John. 1998. *Gower Hand Book Of Training And Development*. England : Gower Publishing Limited
- Robbins. 1994. *Organizational Behavior*. New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Sugiyanti. 1999. *Strategi Pelayanan Prima*. Republik Indonesia: Lembaga Administrasi Negara.

Sugiyono.(2007) *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif.*  
Alfabeta.Bandung

Sugiyono.(2007)*Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.*  
Alfabeta.Bandung.

Sumantri Sondang. 2000. *Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Bandung, Fakultas Psikologi Unpad