

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara Indonesia mempunyai hak untuk mendapatkan layanan pendidikan yang bermutu sesuai dengan kemampuan dan minat tanpa memandang segala perbedaan yang dimiliki oleh seseorang baik itu usia, harta, benda, derajat dan hal lainnya. Pendidikan merupakan sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh semua manusia yang berada diatas bumi ini karena pendidikan sangat penting dan urgen dalam kehidupan manusia. Pendidikan juga merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan pembangunan khususnya pembangunan sumber daya manusia. Tak dapat dipungkiri pula bahwa kualitas suatu bangsa dapat diukur dari kualitas sumber daya manusianya. Bagi bangsa yang sedang berkembang seperti bangsa Indonesia ini, pendidikan merupakan investasi yang paling utama bagi bangsa, karena dalam kenyataannya pendidikan telah mampu membawa manusia kearah kehidupan yang lebih baik dan beradab.

Bagi orang-orang yang berkompeten dan berkecimpung dalam bidang pendidikan akan menyadari bahwa dunia pendidikan kita sampai saat ini masih mengalami "sakit". Kualitas pendidikan di Indonesia sampai saat ini masih tergolong rendah. Berdasarkan *Survey* dari *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO,2000), terhadap kualitas pendidikan di negara-negara berkembang di Asia Pacific, Indonesia menempati peringkat 10 dari 14 negara.

Sedangkan untuk kualitas para guru, kualitasnya berada pada level 14 dari 14 negara berkembang. Banyak faktor-faktor yang menyebabkan kualitas pendidikan di Indonesia semakin terpuruk. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah: 1. Rendahnya kualitas sarana fisik; untuk sarana fisik misalnya, banyak sekali sekolah dan perguruan tinggi kita yang gedungnya rusak, kepemilikan dan penggunaan media belajar rendah, buku perpustakaan tidak lengkap, laboratorium tidak berstandar, pemakaian teknologi informasi tidak memadai dan sebagainya. Bahkan masih banyak sekolah di negara kita ini yang tidak memiliki gedung sendiri, tidak memiliki ruang perpustakaan, tidak memiliki ruang laboratorium dan sebagainya. 2. Masih rendahnya kualitas guru; keadaan guru di Indonesia juga amat memprihatinkan. Kebanyakan guru belum memiliki profesionalisme yang memadai untuk menjalankan tugasnya sebagaimana disebut dalam pasal 39 UU No 20/2003 yaitu merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan, melakukan pelatihan, melakukan penelitian dan melakukan pengabdian masyarakat. Meskipun secara kuantitas jumlah guru di Indonesia sudah cukup memadai, namun secara kualitas mutu guru di negara ini, pada umumnya masih tergolong rendah.

Pendidikan berbeda dengan pelatihan, pemahaman terhadap istilah pendidikan dan pelatihan sering kali tumpang tindih, batasan antara keduanya seringkali kabur, karena keduanya memiliki tujuan yang sama yaitu terjadinya perubahan perilaku kearah yang lebih baik sesuai dengan yang diinginkan. Keduanya memang

berhubungan dengan belajar dan perubahan pada diri manusia, tetapi berbeda terutama dalam hal tujuan khusus yang ingin dicapai. Pendidikan lebih bersifat teoritis sedangkan pelatihan merupakan praktik yang segera dilakukan secara spesifik. Menurut Sedarmayanti (2010:379-380), pendidikan adalah suatu proses, teknik dan metode belajar mengajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain melalui prosedur yang sistematis dan terorganisir yang berlangsung dalam jangka waktu yang relatif lama. Sedangkan pelatihan adalah suatu proses belajar mengajar dengan menggunakan teknik dan metode tertentu, guna meningkatkan keahlian dan/atau ketrampilan seseorang atau sekelompok orang dalam menangani tugas dan fungsi melalui prosedur sistematis dan terorganisasi yang berlangsung dalam waktu yang relatif singkat.

Lembaga penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan adalah lembaga atau unit kerja yang telah berbadan hukum, memiliki sarana pendukung minimal, dan memiliki peran dan fungsi untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan. Salah satu lembaga atau instansi yang menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan (diklat) adalah Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Timur. Berdasarkan Permendikbud No. 59 Tahun 2016 tentang rincian tugas unit kerja di lingkungan LPMP, maka disitu telah disebutkan bahwa tupoksi LPMP salah satunya adalah melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu pendidikan terhadap satuan pendidikan dasar dan pendidikan menengah dalam pencapaian standar nasional pendidikan. Mengacu kepada Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 8 dan 9 serta

Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) mengamanatkan pendidik dan tenaga kependidikan yang bertugas di satuan pendidikan dasar dan menengah harus memenuhi persyaratan kualifikasi minimal pendidikan S1/D4 agar pendidik dan tenaga kependidikan dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal. Salah satu metode fasilitasi yang digunakan oleh LPMP Jatim dalam meningkatkan kompetensi guru yang dianggap masih belum memenuhi kriteria yang dipersyaratkan adalah dengan memfasilitasi guru tersebut untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Sesuai pendapat yang dikemukakan oleh Majid (2005:167) sarana dan prasarana pendidikan dalam jenisnya dapat dibedakan menjadi dua yaitu, a) Fasilitas fisik; Fasilitas fisik atau fasilitas material adalah segala sesuatu yang berwujud benda mati atau dibedakan yang mempunyai peran untuk memudahkan atau melancarkan sesuatu usaha. b) Fasilitas non fisik; Fasilitas non fisik yakni sesuatu yang bukan benda mati, atau kurang dapat disebut benda atau dibedakan, yang mempunyai peranan untuk memudahkan atau melancarkan sesuatu usaha seperti manusia, jasa, dan uang. Sesuai dengan sifat dan jenis fasilitas fisik yang dimiliki oleh LPMP Jawa Timur diantaranya adalah meja dan kursi belajar, LCD Projektor, papan tulis, flipchart, sound system, jaringan wifi, modul/bahan ajar, alat praktek, aula, ruang kelas, ruang sekretariat, asrama, perpustakaan, laboratorium, ruang makan, fasilitas olahraga, dan ruang ibadah. Sedangkan fasilitas non fisik diantaranya kualitas diklat, kualitas tenaga pengajar, kualitas pelayanan pegawai, kualitas

kemanan dan kenyamanan, serta kemudahan dalam menjangkau lokasi .

Merujuk pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Elfachmi dan Amida (2016), menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Henryanto, (2014) juga memberikan hasil bahwa tingkat kepuasan peserta diklat pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dengan hasil tersebut memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan diklat menjadi faktor yang sangat penting karena kualitas pelayanan yang diberikan akan menentukan sejauh mana para peserta diklat dapat mengikuti semua rangkaian kegiatan dalam diklat.

Fandy Tjiptono (2012 : 153) mengemukakan bahwa “kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan”. Dari pengertian tersebut, bahwa kualitas harus dapat dikelola dengan baik yang akan berdampak pada hasil output terwujudnya kepuasan pelanggan. Begitu pula menurut pendapat dari Handi Irawan (2002:2) bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat *value* pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau yang sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah salah satu kenyamanan, maka otomatis kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* bagi

pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Timur adalah salah satu lembaga atau instansi yang menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan (diklat) yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu yang telah terakreditasi ISO 9000 : 2008, telah mendapatkan predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi), dan saat ini sedang menuju ke WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani). Untuk memperoleh predikat yang baik dalam hal kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan tersebut bukanlah hal yang mudah, untuk membangun unit pelayanan yang berintegritas dan mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima, diperlukan adanya fasilitas fisik dan fasilitas non fisik yang menunjang kegiatan sarana dan prasarana untuk memastikan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan aturan. Dengan semua predikat yang telah diperoleh oleh LPMP Jawa Timur tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk menganalisis dari segi fasilitas fisik dan fasilitas non fisik, apakah LPMP Jawa Timur benar-benar layak untuk mendapatkan predikat tersebut. Untuk itu kualitas fasilitas fisik dan fasilitas non fisik yang ditawarkan oleh LPMP Jawa Timur harus menjadi faktor yang sangat penting, karena peran fasilitas yang ada merupakan faktor penunjang yang nantinya akan menentukan berhasil atau tidaknya diklat tersebut. Hal ini dapat dimaklumi karena pada dasarnya diklat serta pelayanan yang diberikan merupakan satu kesatuan dari proses yang akan menghasilkan suatu perubahan perilaku sasaran diklat. Melihat keadaan dilapangan dan dengan latar belakang

inilah maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Fisik dan Fasilitas Non Fisik Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di LPMP Jawa Timur (Tahun 2018)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat di LPMP Jawa Timur?
2. Apakah fasilitas non fisik berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat di LPMP Jawa Timur?
3. Apakah fasilitas fisik dan fasilitas non fisik berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat di LPMP Jawa Timur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta diklat di LPMP Jawa Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas non fisik terhadap kepuasan peserta diklat di LPMP Jawa Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas fisik dan fasilitas non fisik terhadap kepuasan peserta diklat di LPMP Jawa Timur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teorities:**

- a. Sebagai informasi bagi lembaga pendidikan dan pelatihan dalam pengelolaan fasilitas fisik dan fasilitas non fisik untuk meningkatkan mutu layanan.

- b. Meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai sarana dan prasarana pendidikan dan pelatihan yang ada di LPMP Jawa Timur.

**2. Manfaat Praktis:**

- a. Sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan penyediaan sarana dan prasarana di suatu lembaga pendidikan dan pelatihan.
- b. Dapat dijadikan referensi atau acuan oleh LPMP Jawa Timur untuk lebih meningkatkan kualitas layanan.
- c. Dapat dijadikan suatu gambaran bagi peserta diklat dalam penggunaan sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran diklat di LPMP Jawa Timur.
- d. Sebagai salah satu pembandingan dalam penelitian selanjutnya khususnya dalam penelitian yang sejenis.