

## LEMBAR PENGESAHAN

Jurnal Tugas Akhir Skripsi

Disusun oleh:

Faiq Abdul Aziz

NIM. 13511241062

Jurnal dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN (LKP) DIAN GITAYA”** telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing, Dosen Penguji, dan Reviewer Jurnal Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Teknik Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, Mei 2017

Dosen Pembimbing  
Tugas Akhir Skripsi,

Dosen Penguji  
Tugas Akhir Skripsi,

Reviewer Jurnal  
Tugas Akhir Skripsi,



Dr. Endang Mulyatiningsih, M.Pd.  
NIP.196301111988122



Dr. Marwanti, M.Pd.  
NIP.1957031319832001



Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd.  
NIP. 197504281999032002

# KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN (LKP) DIAN GITAYA

## QUALITY SERVICE EDUCATION OF COURSE AND TRAINING INSTITUTE (LKP) DIAN GITAYA

Oleh: Faiq Abdul Aziz, Program Studi Pendidikan Teknik Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta,  
E-mail: [13511241062@student.uny.ac.id](mailto:13511241062@student.uny.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di LKP Dian Gitaya yang terbagi menjadi enam dimensi kualitas jasa yaitu : (1) *Non-academic Aspects*, (2) *Academic Aspects*, (3) *Reputation*, (4) *Access*, (5) *Program Issues*, dan (6) *Understanding*. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif yang berlokasi di LKP Dian Gitaya Kotabaru Yogyakarta pada bulan Januari hingga bulan Mei 2017. Subyek pada penelitian ini adalah enam peserta didik angkatan ke-46, satu peserta didik dari angkatan ke-47, dua instruktur, dan seorang karyawan LKP Dian Gitaya. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji keabsahan data dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu dengan cara mereduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Non-academic Aspects* mempunyai kualitas yang cukup baik, (2) *Academic Aspects* mempunyai kualitas yang baik pada seluruh aspeknya, (3) *Reputation* mempunyai kualitas yang masih kurang, (4) *Access* mempunyai kualitas yang cukup baik, (5) *Program Issues* mempunyai kualitas yang sudah cukup baik, dan (6) *Understanding* mempunyai kualitas yang masih kurang.

*Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Lembaga Kursus dan Pelatihan*

### Abstract

*The purpose of this research is to measure quality service education in course and training institute (LKP) Dian Gitaya which dimension of the quality service is divided into six aspects: (1) Non-academic Aspects, (2) Academic Aspects, (3) Reputation, (4) Access, (5) Program Issues, and (6) Understanding. This research is a study case research using qualitative approach which takes place at LKP Dian Gitaya Kotabaru Yogyakarta, in January to May 2017. Subjects of this research are six students from batch 46, one student from batch 47, two instructors, and an employee of LKP Dian Gitaya. Interview, observation, and documentation are used as the method to collect data. To test reliability of this research, researcher uses triangulation method which involves different sources and techniques. Miles and Huberman model of data analyzing is used in this research which consists of three steps, which are data reduction, data display, and data drawing/verifying. Result of this research are: (1) Non-academic Aspects has acceptable quality, (2) Academic Aspects has good quality at all aspects, (3) Reputation has poor quality, (4) Access has acceptable quality, (5) Program issues has acceptable quality, and (6) Understanding has poor quality.*

*Keywords: Quality Service, Course and Training Institute*

## PENDAHULUAN

World Economic Forum (WEF) merilis *Global Competitiveness Report 2016-2017* menunjukkan bahwa peringkat daya saing Indonesia secara keseluruhan (*Basic Requirement, Efficiency Enhancer, Innovation & Shopistication Factors*) menurun menjadi peringkat 41 dari

semula peringkat 37 dunia. Indonesia mendapat ranking 100, yang termasuk dalam kategori rendah dalam pilar kesehatan dan pendidikan utama (Klaus Scwhab, 2016: xiii,29). Ini merupakan salah satu bukti menunjukkan sumber daya Indonesia membutuhkan peningkatan mutu untuk bisa bersaing di era global. Sumber daya

manusia Indonesia berkaitan erat dengan kualitas pendidikan institusi - institusi pendidikan Indonesia. Dari sejumlah data Kemendikbud dalam kurun waktu terakhir (Gabrilin, 2016), menunjukkan bahwa pendidikan Indonesia mempunyai kualitas yang belum standar.

Lembaga pendidikan merupakan sebuah organisasi publik yang idealnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Undang - Undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) menjelaskan bahwa Pendidikan Nasional Indonesia bertujuan mengembangkan kemampuan dan watak, serta peradaban yang bermartabat yang bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik yang iman dan taqwa, berakhlak, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, demokratis dan tanggung jawab. Untuk mewujudkan cita - cita tersebut, dalam penyelenggaraannya diwajibkan tiap - tiap institusi pendidikan untuk memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu sebagaimana tertuang dalam PP. RI Nomer 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Bab XV Pasal 91 yang menegaskan bahwa setiap satuan Pendidikan Formal dan Nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan yang bertujuan memenuhi Standar Nasional Pendidikan yang dilakukan bertahap, sistematis dan terencana.

Lembaga Pendidikan Nonformal (LPNF) adalah salah satu bentuk pendidikan di Indonesia yang diakui dalam Undang - Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS). Lembaga Pendidikan Nonformal diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. LPNF meliputi

Pendidikan Kecakapan Hidup, Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Kepemudaan, Pendidikan Pemberdayaan Perempuan, Pendidikan Keaksaraan, Pendidikan Keterampilan Dan Pelatihan Kerja, Pendidikan Kesetaraan, serta Pendidikan Lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik (Ida, 2012:67).

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) adalah salah satu bentuk satuan Pendidikan Nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap pengembangan diri, pengembangan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Penyelenggaraan kursus dan pelatihan sangat strategis dalam upaya mendukung pemerintah dalam mewujudkan insan Indonesia yang cerdas dan kompetitif serta membantu pengentasan kemiskinan dan pengangguran. LKP di Indonesia bernaung dibawah Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan, Ditjen Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan yang jenisnya terdiri atas 224 jenis keterampilan dan kemudian secara resmi dibakukan menjadi 66 jenis keterampilan. Lembaga Kursus & Pelatihan LKP Dian Gitaya adalah salah satu dari LKP yang bergerak dibidang keterampilan Tata Boga di Yogyakarta.

Menurut Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan, pada Maret 2014 tercatat LKP yang memiliki Nomor Induk Lembaga Kursus dan Pelatihan (NILEK) berjumlah 18.827. Hasil penilaian kinerja LKP 2019-2013 tercatat LKP yang berkinerja A berjumlah 63 LKP (1,05 %), berkinerja B berjumlah 647 LKP (10,80 %),

berkinerja C berjumlah 2.670 LKP (44,58 %) dan berkinerja D berjumlah 2.319 LKP (38,72 %) dari total 5.989 LKP yang dinilai. Dari data hasil penilaian kinerja LKP terbukti 86,44 % LKP di seluruh Indonesia masih berkinerja rendah dan masih perlu adanya peningkatan manajemen mutu.

Sebagaimana tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa penyelenggaraan pendidikan harus bermutu tanpa terkecuali. Hal tersebut tercermin dari standar - standar pendidikan yang tercantum pada BAB IX tentang Standar Nasional Pendidikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Mutu adalah sebuah ukuran baik buruk suatu benda atau kadar, taraf dan derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya). Mutu terbagi menjadi dua jenis yaitu mutu produk dan mutu jasa yang masing - masing mempunyai cara pengukuran yang berbeda - beda. Menurut Edward Sallis (2012:17) institusi/lembaga pendidikan adalah organisasi yang bergerak dibidang jasa, baik pendidikan formal, informal, dan non formal. Dalam perspektif Management Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) mutu pendidikan berpusat kepada kebutuhan dan kepuasan pelanggan yang disertai perbaikan secara terus. Institusi yang tidak berorientasi pada hal - hal tersebut maka tidak mampu bersaing di era global yang semakin kompetitif. LKP Dian Gitaya adalah sebuah lembaga Pendidikan Nonformal bergerak di bidang Tata Boga yang didirikan sejak September 1992 dan masih bertahan hingga sekarang. LKP Dian Gitaya telah mencetak alumni - alumni yang tersebar diberbagai sektor Boga, Pelayaran, Wirausaha Catering, Café, Restoran, dan sebagainya.

Selama dua puluh empat tahun LKP Dian Gitaya telah berdiri dan masih bertahan hingga saat ini. Meskipun keadaan fisik yang dimiliki LKP Dian Gitaya nampak sederhana jika dibanding beberapa LKP Boga yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, namun LKP Dian Gitaya selalu penuh pendaftar disetiap periode dan jumlah peserta didik cenderung mengalami peningkatan. Hal tersebut mengindikasikan ada sesuatu hal khusus yang menjadikan LKP Dian Gitaya masih diminati masyarakat. Dengan mengukur mutu LKP Dian Gitaya maka akan diketahui secara pasti mengapa LKP Dian Gitaya mempunyai nilai khusus di masyarakat. Pengukuran mutu dapat menggunakan dimensi kualitas untuk pelayanan pendidikan yang dibagi menjadi enam yaitu *Non-academic Aspects, Academic Aspects, Reputation, Access, Program Issues, dan Understanding*.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui *Non-academic Aspects*, meliputi hal - hal mendasar untuk para peserta didik dalam belajar yang menjadi tugas utama karyawan di LKP Dian Gitaya.
2. Mengetahui *Academic Aspects*, yang meliputi hal - hal yang menjadi tugas utama para instruktur di LKP Dian Gitaya.
3. Mengetahui *Reputation*, yang meliputi faktor - faktor yang berisi hal - hal mengenai pentingnya LKP Dian Gitaya dalam memproyeksikan citra profesionalitas.
4. Mengetahui *Access*, yang meliputi faktor - faktor yang berisi hal - hal yang berkaitan dengan keramahan, kemudahan dalam

- hubungan, ketersediaan dan kenyamanan di LKP Dian Gitaya.
5. Mengetahui *Program Issues*, yang meliputi faktor - faktor yang menekankan pada penyajian kelas dengan stuktur dan silabus yang fleksibel di LKP Dian Gitaya.
  6. Mengetahui *Understanding*, yang meliputi pemahaman terhadap kebutuhan khusus peserta didik dalam konteks pelayanan konseling dan kesehatan di LKP Dian Gitaya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian studi kasus yang menggunakan pendekatan kualitatif. Metode studi kasus (*case study*) adalah salah satu penelitian yang dapat memecahkan masalah atau objek pada suatu fenomena terutama pada cabang ilmu sosial (Sri Yona, 2006:76). Penelitian studi kasus mempunyai keunikan yaitu peneliti sebelumnya sudah mempunyai pandangan bahwa dilokasi tempat penelitian ada sesuatu yang masalah yang unik, atau bahkan menyimpang (Kutha Ratna, 2010:191).

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga bulan Mei 2017 yang sebagian besar penelitian berlokasi di LKP Dian Gitaya (*School of International Cooking*) yang beralamatkan di Jalan Juwadi Nomor 8, Kotabaru, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224.

### **Subjek Penelitian**

Subyek penelitian primer adalah peserta didik angkatan ke-46 dan peserta didik angkatan

ke-47. Angkatan ke-46 dipilih menjadi subyek primer karena mereka baru saja selesai menempuh program kursus regular selama enam bulan sedangkan angkatan ke-47 dipilih karena mereka adalah peserta didik yang sedang menempuh kursus di LKP Dian Gitaya. Kemudian informan sekunder dalam penelitian ini adalah para karyawan LKP Dian Gitaya dan Instruktur yang mengajar di LKP Dian Gitaya. Karyawan dan instruktur berperan sebagai bahan pembanding pada proses triangulasi data terhadap data yang diperoleh saat mengambil data dari peserta didik sehingga diharapkan dihasilkan memiliki reabilitas yang tinggi.

Teknik sampling penentuan subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling *purposive* yaitu *non-probability sampling* yang berdasarkan pada ciri - ciri subyek yang sesuai dengan tujuan penelitian (Herdiansyah, 2015:170). Teknik sampling *purposive* yang digunakan adalah teknik sampling *purposive* yang bersifat homogen (*homogeneous sampling*), yaitu dimana peneliti memilih subyek penelitian atas dasar adanya kesamaan sifat atau karakteristik dari kelompoknya (Herdiansyah, 2015:172). Jumlah pasti jumlah sumber penelitian akan berpatokan pada kejenuhan data yang diperoleh di kala penelitian.

### **Pedoman dan Teknik Pengumpulan Data**

Pedoman penelitian disusun berdasarkan teori Firdaus Abdullah pada model HEdPERF (Firdaus, 2005:575) tentang pengukuran kualitas jasa pendidikan di perguruan tinggi yang dibagi menjadi enam dimensi kualitas jasa yaitu *Non-academic Aspects, Academic Aspects, Reputation,*

*Access, Program Issues, dan Understanding.* Pedoman disusun menggunakan skala likert untuk mempermudah dalam mengukur kualitas saat penelitian.

Teknik pengumpulan yang pertama adalah observasi. Pada penelitian ini digunakan bentuk observasi partisipasi, yaitu adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan terhadap obyek penelitian dengan langsung hidup bersama, merasakan, serta berada dalam aktivitas kehidupan obyek (Prastowo, 2012:221). Peneliti mengamati secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan pendidikan di LKP Dian Gitaya.

Teknik pengumpulan data yang kedua adalah wawancara. Pada penelitian kualitatif, lebih menekankan pada teknik wawancara, terutama wawancara mendalam (*depth interview*) (Ghony, 2012:176). Wawancara mendalam mirip dengan wawancara informal dimana bertujuan memperoleh informasi pada setiap informan menggunakan alur, susunan kata, dan pertanyaan yang menyesuaikan informan dan keadaan. Dengan kata lain wawancara mendalam bersifat luwes yang artinya pertanyaan - pertanyaan yang sudah disiapkan bisa diganti pada saat wawancara berlangsung.

Kemudian teknik pengambilan data yang terakhir adalah dokumen. Teknik telaah dokumentasi pada penelitian dokumentasi adalah salah satu cara untuk mendapatkan informasi catatan peristiwa lampau yang telah terjadi (Prastowo, 2012:227). Pada penelitian ini foto dan catatan akademik digunakan sebagai dokumen utama pada teknik dokumen.

## **Teknik Analisis Data**

Pada model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga langkah yaitu mereduksi data (*data reduction*), model data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*data drawing/verifying*) adalah model yang paling umum digunakan dalam analisis data penelitian kualitatif.

Langkah pertama adalah mereduksi data (*data reduction*) dimana setiap data dari masing - masing teknik pengambilan data direduksi atau diringkas menjadi lebih sederhana, dimana pada penelitian data diubah menjadi skala likert dengan skala Sangat Kurang dengan skor 1, Kurang dengan skor 2, Cukup dengan skor 3, Baik dengan skor 4, dan Sangat Baik dengan skor 5.

Langkah selanjutnya yaitu model data (*data display*) yaitu suatu kumpulan informasi yang membolehkan pendiskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat tayangan akan membantu peneliti apa yang terjadi dan melakukan analisis lanjutan atau tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat. Bentuk umum model data kualitatif adalah teks yang berbentuk naratif (Emzir, 2012:131).

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan (*data drawing/verifying*). Penarikan kesimpulan dilakukam setelah adanya pemaknaan data yang ditampilkan dalam bentuk sebuah pernyataan, dengan menelaah intisari dari berbagai data yang disajikan akan diperoleh kesimpulan (Lorentya, 2012:62).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Non-academic Aspects**

Data Non-academic Aspects didapatkan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumen yang terbagi menjadi sebelas indikator atau pertanyaan yaitu meliputi kesungguhan

karyawan, respon karyawan, sikap positif karyawan, komunikasi karyawan, kepedulian karyawan, jam pelayanan, ketelitian arsip, kemudahan akses terhadap arsip, penguasaan prosedur pelayanan, pelayanan terpercaya, dan batas waktu pelayanan.

Dari sebelas aspek tersebut dihasilkan sebanyak delapan aspek mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik, dua aspek mendapat nilai tiga atau dalam kategori cukup, dan satu aspek dalam kategori kurang dengan nilai dua yaitu aspek ketelitian. Jika dihitung menggunakan prinsip rata - rata maka dihasilkan nilai tiga koma enam tiga (3.63). Nilai tersebut masuk dalam kategori antara cukup dan baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas Non-academic Aspect adalah lebih dari cukup atau jika dikonversi kedalam bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah tujuh puluh dua koma enam persen (72.6%).

## **2. Academic Aspects**

Data Academic Aspects didapatkan dengan teknik wawancara dan observasi yang terbagi menjadi sembilan indikator atau pertanyaan. Sembilan indikator tersebut yaitu kepedulian instruktur, respon instruktur, kesungguhan instruktur, komunikasi, sikap santun, sikap positif, pengalaman instruktur, pendidikan instruktur, dan konsultasi.

Dari sembilan aspek tersebut dihasilkan sebanyak sembilan aspek atau seluruhnya mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik. Jika dihitung menggunakan prinsip rata - rata maka dihasilkan nilai empat (4). Nilai tersebut masuk dalam kategori baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas Academic Aspect adalah baik atau jika dikonversi kedalam

bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah delapan puluh persen (80%).

## **3. Reputation**

Data reputation yang diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dibagi menjadi beberapa indikator. Terdapat sebelas indikator dalam aspek reputation yaitu penampilan instruktur, penampilan karyawan, fasilitas akademik, fasilitas ruang tunggu, fasilitas ruang ibadah, standar ukuran kelas, materi kursus, lokasi, tata ruang, prestasi, dan lulusan.

Dari sebelas aspek tersebut dihasilkan sebanyak empat aspek mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik, dua aspek mendapat nilai tiga atau dalam kategori cukup, dan lima aspek dalam kategori kurang dengan nilai dua. Jika dihitung menggunakan prinsip rata - rata maka dihasilkan dua koma sembilan puluh (2.90). Nilai tersebut masuk dalam kategori antara kurang dan cukup, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas Reputation adalah lebih dari kurang atau jika dikonversi kedalam bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah lima puluh delapan persen (58%).

## **4. Access**

Data Access diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi. Aspek Access dibagi menjadi enam indikator yang digunakan dalam pedoman wawancara dan pedoman observasi. Keenam indikator tersebut yaitu kesetaraan pelayanan, kebebasan berpendapat, kerahasiaan informasi, kemudahan komunikasi dengan telepon, kritik saran untuk perbaikan, dan standar operasional prosedur pelayanan.

Dari enam aspek tersebut dihasilkan sebanyak lima aspek mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik dan satu aspek mendapat

nilai tiga atau dalam kategori cukup. Jika dihitung menggunakan prinsip rata - rata maka dihasilkan tiga koma delapan tiga (3.83). Nilai tersebut masuk dalam kategori antara cukup dan baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *Reputation* adalah lebih dari cukup atau jika dikonversi kedalam bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah tujuh puluh enam koma enam persen (76.6%).

### 5. Program Issues

Data *Program Issues* diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Aspek *Program Issues* dibagi menjadi dua indikator yang digunakan dalam pedoman wawancara dan pedoman observasi. Kedua indikatornya yaitu keberagaman materi kursus dan struktur program kursus.

Dari kedua aspek tersebut dihasilkan sebanyak satu aspek mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik dan satu aspek dalam kategori cukup dengan nilai tiga. Jika dihitung menggunakan prinsip rata - rata maka dihasilkan tiga koma lima (3.5). Nilai tersebut masuk dalam kategori antara cukup dan baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *Reputation* adalah lebih dari cukup atau jika dikonversi kedalam bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah tujuh puluh persen (70%).

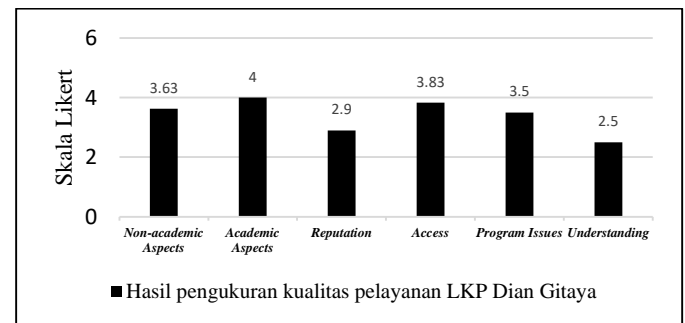
### 6. Understanding

Data *Understanding* diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi. Aspek *Understanding* dibagi menjadi dua indikator yang digunakan dalam pedoman wawancara dan pedoman observasi. Kedua indikatornya yaitu layanan kesehatan dan layanan konseling.

Dari kedua aspek tersebut dihasilkan sebanyak satu aspek mendapatkan nilai dua atau

dalam kategori kurang dan satu aspek dalam kategori cukup dengan nilai tiga. Jika dihitung menggunakan prinsip rata - rata maka dihasilkan dua koma lima (2.5). Nilai tersebut masuk dalam kategori antara kurang dan cukup, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *Reputation* adalah lebih dari kurang atau jika dikonversi kedalam bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah lima puluh persen (50%).

Tabel 1. Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan LKP Dian Gitaya



## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan pendidikan di LKP Dian Gitaya sebagai berikut:

1. *Non-Academic Aspects* di LKP Dian Gitaya yang terdiri dari sebelas aspek mempunyai kualitas yang sudah cukup baik secara keseluruhan dengan aspek kesungguhan karyawan, respon karyawan, sikap positif karyawan, komunikasi karyawan, jam pelayanan, kemudahan akses terhadap arsip, pelayanan terpercaya, dan batas waktu pelayanan sebagai aspek terbaik.
2. *Academic Aspects* di LKP Dian Gitaya yang terdiri dari sembilan aspek mempunyai

- kualitas yang sudah baik secara keseluruhan yaitu aspek kepedulian instruktur, respon instruktur, kesungguhan instruktur, komunikasi, sikap santun, sikap positif, pengalaman instruktur, pendidikan instruktur, dan konsultasi.
3. *Reputation* di LKP Dian Gitaya yang terdiri dari sebelas aspek mempunyai kualitas yang masih kurang secara keseluruhan dengan empat aspek terbaik yaitu enampilan instruktur, materi kursus, lokasi, dan lulusan.
  4. *Access* di LKP Dian Gitaya yang terbagi menjadi enam aspek mempunyai nilai kualitas yang sudah cukup baik secara keseluruhan. Lima aspek yaitu kesetaraan pelayanan, kebebasan berpendapat, kerahasiaan informasi, kemudahan komunikasi dengan telepon, dan kritik saran untuk perbaikan adalah sebagai aspek terbaik.
  5. *Program Issues* di LKP Dian Gitaya yang terdiri atas dua aspek mempunyai kualitas yang sudah cukup baik secara keseluruhan dengan aspek keberagaman materi kursus sebagai aspek yang paling baik.
  6. *Understanding* di LKP Dian Gitaya yang terdiri atas dua aspek mempunyai kualitas yang masih kurang dengan aspek layanan kesehatan sebagai aspek yang paling baik.
2. Pada *Academic Aspects* LKP Dian Gitaya sudah baik dan disarankan terus ditingkatkan.
  3. Pada *Reputation* LKP Dian Gitaya disarankan untuk mengajukan proposal bantuan dana untuk pembangunan fasilitas dan karyawan dan instruktur lebih memfasilitasi dan memotivasi peserta didik untuk aktif dalam kompetisi boga.
  4. Pada *Access* LKP Dian Gitaya diharapkan membuat SOP secara tertulis sehingga akan terlihat secara jelas tugas dan tanggungjawab yang harus dilaksanakan oleh tiap - tiap instruktur dan karyawan.
  5. Pada *Program Issues* LKP Dian Gitaya disarankan untuk mencoba merancang kelas kursus yang fleksibel, yang bisa disesuaikan dengan jadwal masing - masing peserta didik.
  6. Pada *Understanding* LKP Dian Gitaya sebaiknya fasilitas kesehatan untuk lebih ditingkatkan lagi, yang bisa dimulai dengan melengkapi peralatan dan obat pada P3K. Selain itu perlunya sebuah ruangan khusus untuk layanan konsultasi.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pada *Non-Academic Aspects* LKP Dian Gitaya disarankan untuk membuat pangkalan data menggunakan komputer, lebih memperhatikan SOP, dan lebih peduli kepada peserta didik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Emzir. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Firdaus Abdullah. (2005). The development of HEDPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality For The Higher Education Sector. *International Journal of Consumer Studies* (30, 6) Hlm. 569-581
- Gabrilin, Abba. (2014). *Anies Baswedan Sebut Pendidikan Indonesia Gawat Darurat*. Diakses dari <http://www.edukasi.kompas.com/read/2014/12/01/13455441/aniese.baswedan.sebut.pendidikan.indonesia.gawat.darurat> pada tanggal 13 Desember 2016, Jam 06.14 WIB.

- Ghony, M. Djunaidi & Almanshur, Fauzan. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Herdiansyah, Haris. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Psikologi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ida Kintamani Dewi Hermawan. (2012). Kinerja Pendidikan Kesetaraan Sebagai Salah Satu Jenis Pendidikan Nonformal. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* (Vol.18, Nomor 1). Hlm. 65-53
- Klaus Scwhab. (2016). The Global Competitiveness Report 2016-2017. *World Economic Forum*. Hlm. Xiii,29.
- Kutha Ratna, Nyoman. (2010). *Metodologi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu-Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lorentya Yulianti Kurnianingtyas & Mahendra Adhi Nugroho. (2012). Implementasi Strategi Pembelajaran Kooperatif Teknik Jigsaw untuk Meningkatkan Keaktifan Belajar Akuntansi pada Siswa Kelas x Akuntansi 3 SMK Negeri Yogyakarta
- Tahun Ajaran 2011/2012. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* (Vol. X, No.1). Hlm. 66-67.
- Prastowo, Andi. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Punch, Keith F. (2009). *Intruduction to Research Method in Education*. London: Sage.
- Republik Indonesia. 2003. *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Sekretariat Kabinet RI. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2005. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan*. Sekretariat Kabinet RI. Jakarta.
- Sallis, Edward. (2012). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sri Yona. (2006). Penyusunan Studi Kasus. *Jurnal Keperawatan Indonesia* (Volume 10, No. 2). Hlm. 76-80.