

# Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan terhadap Pelatihan Berbasis Kompetensi Program Pencari Kerja di B2PLKLN Cevest Bekasi = Analysis of The Training Participants Satisfaction to Training Competency Job Seekers Program

Emilia Soraya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339993&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja di Indonesia dilakukan melalui pelatihan kerja. Pelatihan kerja yang diamanatkan oleh UU no. 13 tahun 2003 adalah pelatihan berbasis kompetensi. B2PLKLN Cevest Bekasi adalah salah satu UPTP dcnpakertrans yang melaksanakan pelatihan berbasis kompetensi melalui program-program pelatihan. Salah satu program pelatihan dalam meningkatkan kualitas dan kompetensi para pencari kerja atau tenaga kerja adalah Program pelatihan berbasis kompetensi. Dalam penelitian ini akan diukur kesenjangan antara Harapan dengan persepsi peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi yang diterimanya. Metode yang digunakan adalah Metode Servqual yang difokuskan pada aspek-aspek pelayanan menurut teori Servqual yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden yaitu peserta pelatihan program pencari kerja sedangkan data sekunder didapatkan melalui telaah pustaka dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan analisis gap atau service quality dapat diidentifikasi hal-hal sebagai berikut:

1. Semua dimensi memiliki nilai gap negative hal ini menunjukkan bahwa secara umum B2PLKLN masih belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan harapan peserta pelatihan. Dimensi mutu layanan yang paling tinggi kesenjangan adalah tangibles dan Responsiveness -0,92, kemudian diikuti berturut-turut oleh dimensi, dimensi Reliability -0,90, dimensi assurance - 0,78, dan dimensi empathy -0,68.
2. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan diagram kartesius terdapat 6 atribut pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki yaitu: Sertifikat diterima saat pelatihan berakhir, ketanggapan panitia penyelenggara, kuantitas dan kualitas peralatan, kesesuaian materi pelatihan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, dan tercapainya target pelatihan.

.....The government's efforts to improve the quality of Indonesia labours implemented through training. Training mandated by the Law No. 13 of 2003 is competency-based training. B2PLKLN Cevest Jakarta is one of the UPTP dcnpakertrans implement competency-based training through the training programs. One of the training program to improve the quality and competence of the job seekers or employees is a competency-based training program.

In this research will be measured with the expectancy gap between the perception of the trainees with the implementation of competency-based training is received. Method used is Servqual Method which focused on aspects of the theory namely "Servqual": tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Collecting data consists of primary data and secondary data. Primary data obtained with the spread of the respondents questioners trainee program that is job seekers, while the secondary data obtained through library research and documentation.

Based on the data analysis through service quality gaps can identified some conclusions as follow:

1. All dimensions have a negative value of this gap indicates that the general BZPLKLN still not able to provide services that satisfy the expectations of training. Dimensions of quality service that most high gap is tangible and Responsiveness -0.92, followed by consecutive dimensions, dimensions Reliability -0.90, dimensions Assurance - 0.78, and the dimensions Emphathy ~0.68.

2. Based on calculations using the Cartesius diagram there are 6 attributes services that need to receive priority for maintenance, such as: Certificates received at the training ended, the responsiveness committee promoter, the quantity and quality of equipment, suitability of training materials with the development of science.