

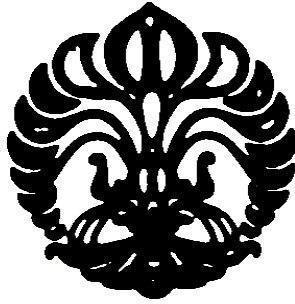
**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PRORAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**TESIS**

**PERSEPSI PESERTA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN  
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
HUKUM DAN HAM**

**OLEH :  
Rr. DEWI SRI HANDAYANI  
0706186322**

**Jakarta  
2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PRORAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**TESIS**

**PERSEPSI PESERTA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN  
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
HUKUM DAN HAM**

**OLEH :**

**Rr. DEWI SRI HANDAYANI**

**0706186322**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains  
(M.Si) dalam Ilmu Administrasi**

**Jakarta**

**2009**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Rr. Dewi Sri Handayani

NPM : 0706186322

Tanda Tangan :

Tanggal : 2 Juli 2009



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

**Nama : Rr. Dewi Sri Handayani**  
**NPM : 0706186322**  
**Judul Tesis : Persepsi Peserta Pendidikan dan Pelatihan Terhadap  
Kualitas Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan  
di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Hukum dan HAM**

**Dosen Pembimbing,**

**Prof. Dr. Martani Huseini**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Rr. Dewi Sri Handayani  
NPM : 0706186322  
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Persepsi Peserta Pendidikan dan Pelatihan Terhadap  
Kualitas Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan  
di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Hukum dan HAM

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Studi Administrasi dan Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia**

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA

Pembimbing : Prof. Dr. Martani Huseini

Penguji Ahli : Ir. Achmad Purwono, MBA

Sekretaris Sidang : Heri Fathurahman, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 2 Juli 2009



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

## ABSTRAK

**Rr. DEWI SRI HANDAYANI**

**0706186322**

PERSEPSI PESERTA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM DAN HAM

102+ halaman + 26 tabel + 2 diagram + 11 gambar + 20 lampiran + daftar pustaka 43 buku + 5 jurnal + 6 tesis + 3 artikel, 5 lain lain

*'Changing the face' can change nothing. But 'facing the change' can change everything.* Tesis ini membahas persepsi peserta pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Dengan menggunakan konsep *Service Quality* dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dilakukan analisis terhadap level persepsi dan harapan peserta pendidikan dan pelatihan. Hasil penelitian menyarankan perlunya membentuk sebuah tim untuk memperbaiki kurikulum, dan metode pengajaran yang melibatkan para akademisi, praktisi dan lain-lain, secara terus menerus atau berkelanjutan agar kurikulum dan metode pengajaran selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan; meningkatkan kompetensi para pengajar, menekankan pentingnya pimpinan dan pegawai yang memiliki minat, latar belakang dan kompetensi di bidang pengembangan sumber daya manusia; serta terus menerus meningkatkan dan memperbaiki sarana dan fasilitas pendidikan dan pelatihan.

Kata kunci : *Service Quality*, persepsi, harapan



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

## ABSTRACT

**Rr. DEWI SRI HANDAYANI**

**0706186322**

### **PERCEPTION OF TRAINING AND EDUCATION TRAINEE FOR THE QUALITY OF TRAINING AND EDUCATION AT THE BOARD OF HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT OF LAW AND HUMAN RIGHT**

xiii pages + 104 pages + 18 table + 11 pictures + bibliographies; 43 books, 5 journal, 6 thesis, 3 articles + enclosures

*'Changing the face' can change nothing. But 'facing the change' can change everything.* This thesis is to discuss about the perception of training and education trainee for the quality of training and education representation in The Board of Human Resources Development of Law and Human Right. This research is quantitative approach with descriptive design. By using Service Quality Concept from Zeithaml, Parasuraman and Berry is analyzed for level of perception and expectation of training and education trainee. Result of this research suggest to build a team for restructure the curriculum and teaching methods that are involving the academician, the practitioner, etc, continuously, in order to curriculum and teaching methods are always to supervise the knowledge development; to increase the competency of teachers; to emphasize that it's necessary for the leaders and employess to have human resources development's basic, experiences and interest; improving and restructuring the training and education facilities constantly.

Key words : service quality, perception and expectation

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Illahi Rabbi, yang telah memberikan kemampuan dan kemudahan melalui limpahan Rahmat dan KaruniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, bimbingan, dorongan dan kemudahan dari berbagai pihak, tesis ini sulit terselesaikan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, izinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia;
2. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana FISIP UI, yang senantiasa memberikan dukungan dan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan dan memberikan yang terbaik bagi diri dan perkembangan ilmu pengetahuan;
3. Prof. Dr. Martani Huseini, selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu disela-sela kesibukannya untuk membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
4. Ir. Achmad Purwono, MBA, selaku Penguji Ahli yang telah menguji dan memberikan masukan yang sangat berarti bagi penulis;
5. Dosen dan staf pengajar Program Studi Ilmu Administrasi, khususnya Dr. Roy V. Salomo, M.Soc.Sc. yang telah memperkaya pengetahuan, wawasan dan bantuan yang sangat berguna serta memberi semangat bagi penulis dalam penyusunan tesis ini;
6. Pimpinan dan Staf Sekretariat serta Staf Perpustakaan Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi FISIP UI yang telah memberikan bantuan selama masa perkuliahan hingga penyusunan tesis ini;



7. Drs. Mulki Manrapi, SH, MM, selaku Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pasca sarjana;
8. Sekretaris Badan Pengembangan SDM Hukum dan HAM dan jajarannya yang selalu siap sedia memfasilitasi penulis dengan data dan informasi berkaitan dengan peserta pendidikan dan pelatihan;
9. Direktur Jenderal Pemasarakatan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI yang telah memberikan iklim kondusif bagi penulis untuk melakukan penelitian di Direktorat Jenderal Pemasarakatan;
10. Rekan-rekan mahasiswa seangkatan yang telah bersama-sama menciptakan suasana perkuliahan dan pertemanan yang menyenangkan, Icha, Mba Fat, Neng, Atiek., Mba Veny, Dijah, Lily, Trio Sari, Inna, Yuni, Mba Novi, Mba Evi, Mba Danti, Hanny, Ira, Rina, Yani, Bang Jhonny , Mas Mul, Medi, Mas Edi dan Mas Singgih.
11. *Special thanks to* sahabat terbaik, Yuni, Acik, Sigito, Fajaru, Kadek dan Fajar.
12. Keluarga Besar Nourma Massaile, Pasukan Taman Royal, Keluarga TMP Taruna khususnya Kinu, Keluarga Mars Barat, Keluarga Besar Roesman dan Soemarmo, yang selalu membuat hidup lebih bersemangat.

Akhirnya tesis ini penulis persembahkan untuk yang terkasih Bapak, Mamah, Ibu, Mas Jusman serta ‘dua jagoan cilikku’ Yaga dan Yaza yang selalu ada dengan doa dan cintanya.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya.

Jakarta, Juli 2009

**rrdewisrihandayani**

## DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1.1.	Latar Belakang ..... 1
1.2.	Perumusan Masalah ..... 7
1.3.	Tujuan Penelitian dan Signifikansi Penelitian ..... 8
1.4.	Sistematika Penulisan ..... 9
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN LITERATUR</b>
2.1.	Penelitian Terdahulu ..... 11
2.2.	Tinjauan Literatur
2.2.1.	Administrasi Publik ..... 13
2.2.2.	Konsep Pelayanan ..... 16
2.2.3.	Konsep Pelayanan Publik ..... 19
2.2.4.	Kualitas Pelayanan ..... 20
2.2.5.	Model Konseptual Kualitas Layanan ..... 24
2.2.6.	Kepuasan Pelanggan ..... 32
2.2.7.	Pengertian Pendidikan dan Pelatihan ..... 34
2.2.8.	Model Analisis ..... 42
2.2.9.	Operasionalisasi Konsep ..... 43

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	46
3.2.	Populasi dan Sampel .....	46
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4.	Pengujian Kuesioner .....	48
3.5.	Teknik Analisi Data .....	51
BAB IV	PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum BPSDM Hukum dan HAM	
4.1.1	Sejarah .....	56
4.1.2.	Landasan Hukum .....	57
4.1.3.	Visi, Misi, Motto .....	58
4.1.4.	Struktur Organisasi .....	58
4.1.5.	Jenis Pendidikan dan Pelatihan .....	60
4.1.6.	Sarana dan Prasarana Pendidikan dan Pelatihan .....	62
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	
4.2.1.	Deskripsi Instrumen Penelitian .....	63
4.2.2.	Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan .....	64
4.2.3.	Analisis Tingkat Kesesuaian .....	87
4.2.4.	Analisis Tingkat Perbedaan Antara Harapan ( <i>Expected Service</i> ) dengan Kenyataan ( <i>Perceived Service</i> ) .....	89
4.2.5.	Pemetaan Dimensi <i>Service Quality</i> dengan Diagram Kartesius .....	93
BAB VI	PENUTUP	
6.1.	Simpulan .....	102
6.2.	Saran .....	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Faktor-faktor Kunci Penyebab Gap 1	26
Gambar 2.2. Faktor-faktor Kunci Penyebab Gap 2	27
Gambar 2.3. Faktor-faktor Kunci Penyebab Gap 3	29
Gambar 2.4. Faktor-faktor Kunci Penyebab Gap 4	30
Gambar 2.5. Model Konseptual Kualitas Pelayanan	32
Gambar 2.6. Operasi Manajemen Pelayanan	33
Gambar 2.7. Siklus Pelatihan ( <i>Training Cycle</i> )	38
Gambar 2.8. Lima Komponen Pelatihan	39
Gambar 3.1. Diagram Kartesius	55
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Pusdiklat	59
Gambar 4.2. Struktur Organisasi BPSDM Hukum dan HAM	59
Gambar 4.3. Diagram Batang Tingkat Kesesuaian Atribut Kualitas Pelayanan	88
Gambar 4.4. Diagram Kartesius Atribut-atribut Kualitas Penyelenggaraan Diklat	94

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel III.1. Parameter Guilford; Derajat Reabilitas	50
Tabel IV.1. Jumlah Diklat Di Lingkungan Departemen Hukum dan HAM Tahun 2004 s/d Tahun 2007	60
Tabel IV.2. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut Dimensi <i>Tangibility</i>	65
Tabel IV.3. Distribusi Frekuensi Serqual Dimensi <i>Tangibility</i>	70
Tabel IV.4. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut Dimensi <i>Reliability</i>	71
Tabel IV.5. Distribusi Frekuensi Serqual Dimensi <i>Reliability</i>	74
Tabel IV.6. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut Dimensi <i>Responsiveness</i>	75
Tabel IV.7. Distribusi Frekuensi Serqual Dimensi <i>Responsiveness</i>	78
Tabel IV.8. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut Dimensi <i>Assurance</i>	79
Tabel IV.9. Distribusi Frekuensi Serqual Dimensi <i>Assurance</i>	82
Tabel IV.10. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Atribut Dimensi <i>Emphaty</i>	83
Tabel IV.11. Distribusi Frekuensi Serqual Dimensi <i>Emphaty</i>	86
Tabel IV.12. Kualitas Penyelenggaraan Diklat dalam Dimensi <i>ServQual</i>	87
Tabel IV.13. Perhitungan GAP Per-Atribut Dimensi <i>ServQual</i>	90
Tabel IV.14. Perhitungan GAP Masing-Masing Dimensi <i>ServQual</i>	92
Tabel IV.15. Atribut Dimensi <i>ServQual</i> yang Mendapatkan Penanganan Prioritas Utama	95
Tabel IV.16. Atribut Dimensi <i>ServQual</i> yang Perlu Dipertahankan Kinerjanya	97
Tabel IV.17. Atribut Dimensi <i>ServQual</i> yang Mendapatkan Penanganan Prioritas Rendah	98
Tabel IV.18. Atribut Dimensi <i>ServQual</i> yang Mendapatkan Kategori Berlebihan dalam Pelaksanaan	99