

Jakarta, 22 Mei 2009

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr
Peserta Pendidikan dan Pelatihan
BPSDM Hukum dan HAM
Di
Jakarta

Dalam rangka menyelesaikan studi saya pada Program Pasca Sarjana UI dengan Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Pelayanan Publik, bersama ini saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara meluangkan waktunya untuk dapat mengisi kuesioner penelitian ini

Daftar pernyataan ini semata-mata untuk kebutuhan yang bersifat akademis, tidak mempengaruhi dan berdampak terhadap kondite dan posisi Bapak/Ibu/Saudara sebagai pegawai pada instansi tempat Bapak/Ibu/Saudara bekerja. Oleh karena itu setiap pernyataan hendaknya dijawab dengan sebenar-benarnya sesuai dengan kenyataan yang terjadi berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di BPSDM Hukum dan HAM. Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Atas kesediaan dan waktunya, diucapkan terima kasih

Hormat saya,

Rr. Dewi Sri Handayani

I. Data Responden

Beri tanda Silang (X) pada pilihan Anda :

1. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki (2) Perempuan

2. Usia : (1) < 30 tahun (4) 41 – 45 tahun
 (2) 30 – 35 tahun (5) 46 – 50 tahun
 (3) 36 – 40 tahun (6) > 50 tahun

3. Pendidikan : (1) SLTA (3) Strata 1
 (2) Diploma / Akademi (4) Strata 2

4. Masa Kerja : (1) < 5 tahun (4) 15 - 20 tahun
 (2) 5 – 10 tahun (5) > 20 tahun
 (3) 10 – 15 tahun

5. Unit Kerja :

6. Diklat yang pernah diikuti : 1.
 2.
 3.

II. Petunjuk Pengisian

1. Bapak / Ibu / Saudara diminta untuk mengisi kuesioner (30 item pertanyaan) yang terdiri dari 2 (dua) bagian , yaitu penilaian Bapak / Ibu / Saudara terhadap:
 - a. Pelaksanaan atau kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat) di BPSDM Hukum dan HAM (kenyataan)
 - b. Penting atau tidaknya kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di BPSDM Hukum dan HAM diperbaiki (harapan)

2. Berilah tanda (✓) pada pernyataan yang paling sesuai dengan yang Bapak / Ibu / Saudara alami dan rasakan
 - a. Untuk kategori pertanyaan penting atau tidaknya kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan diperbaiki (harapan responden/ *expected service*)
 - 1 untuk jawaban **Sangat Tidak Penting Diperbaiki**
 - 2 untuk jawaban **Tidak Penting Diperbaiki**
 - 3 untuk jawaban **Cukup Penting Diperbaiki**
 - 4 untuk jawaban **Penting Diperbaiki**
 - 5 untuk jawaban **Sangat Penting Diperbaiki**
 - b. Untuk kategori pertanyaan yang berkaitan dengan tanggapan peserta diklat terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (persepsi responden/ *perceived service*)
 - 1 untuk jawaban **Sangat Tidak Puas**
 - 2 untuk jawaban **Tidak Puas**
 - 3 untuk jawaban **Cukup Puas**
 - 4 untuk jawaban **Puas**
 - 5 untuk jawaban **Sangat Puas**
3. Koreksi kembali untuk meyakinkan bahwa seluruh pernyataan telah dijawab

III. Daftar Pertanyaan

A. Persepsi terhadap pelaksanaan atau kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat) di BPSDM Hukum dan HAM

No	Pernyataan	Kenyataan (<i>Perceived Serviced</i>)				
		Sangat tidak Puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat Puas
		1	2	3	4	5
A.	Tangibility					
1.	Sarana asrama seperti tempat tidur, lemari, meja belajar yang mencukupi					
2.	Kamar dengan pendingin ruangan/ sejuk					
3.	Sarana penerangan asrama yang memadai					
4.	Tersedia kamar mandi yang bersih					
5.	Kebersihan dan kerapihan petugas kebersihan					
6.	Sarana kelas seperti LCD, Laptop, soundsystem, whiteboard dll) memadai					
7.	Suasana kelas yang nyaman					
8.	Ruang kelas dengan pendingin ruangan/ sejuk					
9.	Penampilan pihak penyelenggara diklat bersih dan rapi					
10.	Sarana penerangan kelas yang memadai					
B.	Reliability					
11.	Petugas / pihak penyelenggara terlihat mampu menangani tugas-tugasnya dengan baik.					
12.	Pengajar / widyaiswara menyampaikan pelajaran dengan jelas dan mudah dimengerti					
13.	Mata pelajaran yang diberikan sesuai dengan kurikulum diklat					
14.	Ketepatan waktu dalam menyediakan peralatan di ruang belajar					
15..	Ketepatan waktu dalam menyediakan makanan baik pagi, siang, sore serta makanan kecil					

C. Responsiveness						
16.	Bila ada keluhan berkaitan dengan asrama dan ruang belajarsegera ditanggapi					
17.	Bila ada kerusakan sarana dan prasarana segera diperbaiki					
18.	Petugas/pihak penyelenggara cepat tanggap bila ada permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan diklat					
19.	Kesanggupan petugas / pihak penyelenggara dalam membantu menyelesaikan permasalahan					
20.	Peyampaian informasi tentang kegiatan diklat disampaikan dengan jelas					
D. Assurance						
21.	Proses belajar mengajar selalu dimulai dan berakhir tepat waktu					
22.	Petuga penyelenggara segera menginformasikan setiap perubahan jadwal atau tenaga pengajar					
23.	Pengajar / widyaiswara memiliki kompetensi yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan					
24.	Ada fasilitas keamanan dan keselamatan (satpam, alarm dan alat pemadam kebakaran, dokter, ambulance)					
25.	Karamahan, perhatian dan sikap santun petugas /pihak penyelenggara diklat					
E. Emphaty						
26.	Pihak /petugas penyelenggara ramah dalam melayani					
27.	Pihak /petugas penyelenggara selalu siap membantu peserta diklat					
28.	Pihak /petugas penyelenggara peduli terhadap masalah yang dialami peserta diklat					
29.	Pihak /petugas penyelenggara memberikan informasi terkait dengan kegiatan diklat secara benar					
30.	Pihak /petugas penyelenggara memberikan perhatian pada setiap peserta diklat					

**B. Penting atau tidaknya kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di
BPSDM Hukum dan HAM diperbaiki**

No	Pernyataan	Harapan (<i>Expected Service</i>)				
		Sangat tidak penting diperbaiki	Kurang Penting diperbaiki	Cukup penting diperbaiki	Penting diperbaiki	Sangat penting diperbaiki
		1	2	3	4	5
A.	Tangibility					
1.	Sarana asrama seperti tempat tidur, lemari, meja belajar yang mencukupi					
2.	Kamar dengan pendingin ruangan/ sejuk					
3.	Sarana penerangan asrama yang memadai					
4.	Tersedia kamar mandi yang bersih					
5.	Kebersihan dan kerapihan petugas kebersihan					
6.	Sarana kelas seperti LCD, Laptop, soundsystem, whiteboard dll) memadai					
7.	Suasana kelas yang nyaman					
8.	Ruang kelas dengan pendingin ruangan/ sejuk					
9.	Penampilan pihak penyelenggara diklat bersih dan rapi					
10.	Sarana penerangan kelas yang memadai					
B.	Reliability					
11.	Petugas / pihak penyelenggara terlihat mampu menangani tugas-tugasnya dengan baik.					
12.	Pengajar / widyaiswara menyampaikan pelajaran dengan jelas dan mudah dimengerti					
13.	Mata pelajaran yang diberikan sesuai dengan kurikulum diklat					
14.	Ketepatan waktu dalam menyediakan peralatan di ruang belajar					
15..	Ketepatan waktu dalam menyediakan makanan baik pagi, siang, sore serta makanan kecil					

C.	Responsiveness					
16.	Bila ada keluhan berkaitan dengan asrama dan ruang belajarsegera ditanggapi					
17.	Bila ada kerusakan sarana dan prasarana segera diperbaiki					
18.	Petugas/pihak penyelenggara cepat tanggap bila ada permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan diklat					
19.	Kesanggupan petugas / pihak penyelenggara dalam membantu menyelesaikan permasalahan					
20.	Penyampaian informasi tentang kegiatan diklat disampaikan dengan jelas					
D.	Assurance					
21.	Proses belajar mengajar selalu dimulai dan berakhir tepat waktu					
22.	Petuga penyelenggara segera menginformasikan setiap perubahan jadwal atau tenaga pengajar					
23.	Pengajar / widyaiswara memiliki kompetensi yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan					
24.	Ada fasilitas keamanan dan keselamatan (satpam, alarm dan alat pemadam kebakaran, dokter, ambulance)					
25.	Karamahan, perhatian dan sikap santun petugas /pihak penyelenggara diklat					
E.	Emphaty					
26.	Pihak /petugas penyelenggara ramah dalam melayani					
27.	Pihak /petugas penyelenggara selalu siap membantu peserta diklat					
28.	Pihak /petugas penyelenggara peduli terhadap masalah yang dialami peserta diklat					
29.	Pihak /petugas penyelenggara memberikan informasi terkait dengan kegiatan diklat secara benar					
30.	Pihak /petugas penyelenggara memberikan perhatian pada setiap peserta diklat					

C. Pertanyaan Tambahan

1. Apakah Saudara pernah mengikuti Diklat 2 (dua) tahun yang lalu atau lebih dari 2 (dua) tahun yang lalu di BPSDM Hukum dan HAM (atau Pusdiklat Pegawai) ?

Ya / Tidak

2. Jika Ya, apakah terdapat perbedaan kualitas penyelenggaraan diklat tersebut (kurikulum, widyaiswara, sarana prasarana) saat itu dengan yang saat ini anda ikuti ?

Ya / Tidak

Jelaskan

- a. Sarana/prasarana diklat :
 - b. Pengajar/Widyaiswara :
 - c. Kurikulum :
 - d. Metode pengajaran :
 - e. Lain-lain :
3. Saran yang ingin disampaikan berkaitan dengan kualitas penyelenggaraan diklat:

TERIMA KASIH

**MATRIK HASIL UJI VALIDITAS RANK SPEARMAN
UNTUK ALAT UKUR SERVQUAL (HARAPAN)**

(N=30 DAN $\alpha = 0.05$)

Nomor Item	r_{Shit}	r_{Stab}	Keterangan	Nomor Item	r_{Shit}	r_{Stab}	Keterangan
1	0.631	0.364	Valid	16	0.738	0.364	Valid
2	0.778	0.364	Valid	17	0.725	0.364	Valid
3	0.615	0.364	Valid	18	0.679	0.364	Valid
4	0.724	0.364	Valid	19	0.807	0.364	Valid
5	0.733	0.364	Valid	20	0.731	0.364	Valid
6	0.670	0.364	Valid	21	0.566	0.364	Valid
7	0.697	0.364	Valid	22	0.578	0.364	Valid
8	0.658	0.364	Valid	23	0.484	0.364	Valid
9	0.716	0.364	Valid	24	0.844	0.364	Valid
10	0.682	0.364	Valid	25	0.777	0.364	Valid
11	0.679	0.364	Valid	26	0.762	0.364	Valid
12	0.671	0.364	Valid	27	0.660	0.364	Valid
13	0.542	0.364	Valid	28	0.772	0.364	Valid
14	0.658	0.364	Valid	29	0.736	0.364	Valid
15	0.587	0.364	Valid	30	0.790	0.364	Valid

**TOTAL VALIDITAS ALAT UKUR SERVQUAL
(HARAPAN)**

(N=30 DAN $\alpha = 0.05$)

ALAT UKUR	$r_{Stot-val}$	r_{Stab}	Keterangan
Total Validitas Alat Ukur Servqual Harapan	0.690	0.364	Valid

**MATRIK HASIL UJI VALIDITAS RANK SPEARMAN
UNTUK ALAT UKUR SERVQUAL (KENYATAAN)
(N=30 DAN $\alpha = 0.05$)**

<i>Nomor Item</i>	<i>r_{hit}</i>	<i>r_{tab}</i>	<i>Keterangan</i>	<i>Nomor Item</i>	<i>r_{hit}</i>	<i>r_{tab}</i>	<i>Keterangan</i>
1	0.692	0.364	Valid	16	0.714	0.364	Valid
2	0.653	0.364	Valid	17	0.656	0.364	Valid
3	0.717	0.364	Valid	18	0.705	0.364	Valid
4	0.710	0.364	Valid	19	0.709	0.364	Valid
5	0.697	0.364	Valid	20	0.643	0.364	Valid
6	0.744	0.364	Valid	21	0.753	0.364	Valid
7	0.768	0.364	Valid	22	0.731	0.364	Valid
8	0.702	0.364	Valid	23	0.683	0.364	Valid
9	0.750	0.364	Valid	24	0.635	0.364	Valid
10	0.613	0.364	Valid	25	0.700	0.364	Valid
11	0.642	0.364	Valid	26	0.779	0.364	Valid
12	0.735	0.364	Valid	27	0.769	0.364	Valid
13	0.665	0.364	Valid	28	0.824	0.364	Valid
14	0.648	0.364	Valid	29	0.844	0.364	Valid
15	0.685	0.364	Valid	30	0.767	0.364	Valid

**TOTAL VALIDITAS ALAT UKUR SERVQUAL
(KENYATAAN)
(N=30 DAN $\alpha = 0.05$)**

ALAT UKUR	r_{tot-val}	r_{tab}	Keterangan
Total Validitas Alat Ukur Servqual Kenyataan	0.711	0.364	Valid

**Hasil Uji Reliabilitas Rank Spearman
Untuk Alat Ukur Servqual (Kenyataan)**

			Diterima
			r_{S tab} dk=30 ; a =0.05
			0.364
$\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2$	$2 \sqrt{\sum X^2 \cdot \sum Y^2}$	r_{S tt}	
4153.5	4477.499749	0.927638243	
Jumlah Kuadrat Angka Sama	SX²25	SY²	Jml- Koreksi 4477.5
	2238	2239.5	
Jumlah Koreksi Angka Sama	STx²25	STy²	
	9.5	8	

**Hasil Uji Reliabilitas Split Half
Untuk Alat Ukur Servqual (Kenyataan)**

		r_{S tot} X 100 %
		96.25%
2 x r_{S tt}	1 + r_{S tt}	r_{S tot}
1.855276486	1.927638243	0.962460925

**Hasil Uji Reliabilitas Rank Spearman
Untuk Alat Ukur Servqual (Harapan)**

			Diterima
			$r_{S\ tab}$ dk=30 ; a =0.05
			0.364
$\frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2}{2 \sqrt{\sum X^2 \cdot \sum Y^2}}$			r_{Stt}
4201	4482.498634		0.937200509
Jumlah Kuadrat Angka Sama	$SX^2/25$	SY^2	Jml- Koreksi 4482.5
	2239.5	2243	
Jumlah Koreksi Angka Sama	$STx^2/25$	STy^2	
	8	4.5	

**Hasil Uji Reliabilitas Split Half
Untuk Alat Ukur Servqual (Harapan)**

		$r_{Stot} \times 100\ %$
		96.76%
$2 \times r_{Stt}$	$1 + r_{Stt}$	r_{Stot}
1.874401018	1.937200509	0.967582348