

# PENGEMBANGAN STANDAR PELAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BERDASAR ANALISIS KEBUTUHAN DIKLAT

Oleh : Noor Fitrihana  
Jurusan PKK FT UNY

## Pendahuluan

Lembaga pendidikan dan pelatihan memiliki fungsi strategis dalam penyediaan tenaga kerja yang kompeten di pasar kerja. Tenaga kerja yang kompeten merupakan sumber daya utama dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas produk yang dihasilkan industri. Tuntutan persaingan di pasar global mengharuskan industri memenuhi standar mutu yang dipersyaratkan oleh pelanggan. Untuk memenuhi standar mutu tersebut dibutuhkan dukungan SDM berkualitas yang kompeten dan profesional.

Kritik tajam yang selalu dilontarkan oleh para pengguna lulusan lembaga pendidikan dan pelatihan adalah kompetensi lulusan yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan dan pelatihan masih jauh dari standar kompetensi yang ditetapkan oleh industri. Tenaga kerja yang *qualified dan certified* sulit diperoleh oleh sebagian besar industri. Sehingga seringkali kalangan industri masih membutuhkan biaya besar dan mengalokasikan waktu yang cukup lama untuk program training guna menyetarakan kompetensi tenaga kerja baru (fresh graduated) dengan sistem kerja yang ada di industri.

Pengembangan kecakapan kerja/kompetensi kerja dalam program pendidikan dan pelatihan harus mengacu pada kebutuhan pengguna. Salah satu cara adalah dengan mengidentifikasi persyaratan yang ditetapkan oleh industri besar dalam merekrut tenaga kerja mereka. Disamping kecakapan vokasional, industri juga menuntut beberapa kecakapan lain seperti yang terlihat dalam table 1 berikut ini:

Afektif & Sosial Skills	Thinking Skills
Good in relationship building and team leadership, Willing to work under pressure and tight deadline, Excelent communication and negotiation skills, Cooperative, Strong leadhershship, Hardwrker, Achievement oriented, Ability to function as part of team, self confident, willing to learn able to work indiependently, Self motivated and result oriented, Good team player, Strong interpersonal skills, Pleasant personality, Positive attitude, Dynamic, Self driven team player, energetic and friendly, Eager to face motivation chalengges, Mature .	Have strong conceptual, analytical, strategic, and creative thinking Demontrated initiative to solve problems, Sound strategic skills and analytical skills, innovative, high inteligency, Ability analyzing trends and development in society, Problem solving skills, Systematic approach, inovatif and proactive

(Mohammad Nur Prof. Dr, 2004)

Berdasar laporan Satgas P3KI dalam dokumen Keterampilan Menjelang 2020 , Prof . Dr Muhammad Noor mengungkapkan adanya beberapa butir penting yang terdapat didalamnya yaitu:

1. Pengembangan suatu pendidikan dan pelatihan Kejuruan perlu dirancang sedemikian rupa sehingga memenuhi kebutuhan industri.
2. Standar kompetensi menjadi ukuran mutu dan peningkatan secara berkesinambungan dari sertifikat yang diberikan pada siswa/pekerja
3. Sistem berbasis kompetensi menggunakan standar ketrampilan yang ditentukan oleh industri bekerjasama dengan instruktur kejuruan dipakai sebagai dasar penyusunan kurikulum, bahan ajar dan sertifikasi
4. Standar ketrampilan tersebut juga mencantumkan keterampilan umum yang harus dimiliki oleh pemegang sertifikat supaya menjadi pekerja yang baik, misalnya melek huruf, bahasa dan ketrampilan lainnya.
5. Pokok pokok perubahan kebijakan dalam pendidikan dan pelatihan kejuruan dilihat dalam tabel 2 berikut:

Masa Lalu	Masa depan
1. Sistem Suplay –driven atas kebutuhan sosial masyarakat luas	Sistem demand driven yang dipandu kebutuhan pasar kerja
2. Sistem berbasis sekolah dengan pemberian ijazah bagi yang lulus ujian akhir	Sistem pendidikan dan pelatihan yang memberikan kompetensi sesuai dengan standar nasional yang baku
3. Sistem berbasis sekolah melalui alur dan proses yang kaku	Si9stem pelatihan yang lentur dengan prinsip multy entry multi exit
4. Tidak mengakui kemampuan yang dimiliki sebelumnya	Sistem yang secara tegas mengakui kompetensi awal dimanapun dan bagaimanapun caranya diperoleh
5. sistem berbasis sekolah dengan orientasi program studi	Sistem pendidikan dan pelatihan yang mengacu pada profesi dan ketrampilan kejuruan yang baku
6. Pendidikan dan pelatihan berfokus pada sektor formal	Pendidikan dan pelatihan untuk sektor formal maupun informal
7. Pemisahan antara pendidikan dan pelatihan	Mengintegrasikan secara terpadu antara pendidikan dan pelatihan yang bersifat kognitif berlandaskan ilmu pengetahuan
8. Sistem pengelolaan yang terpusat	Sistem pengelolaan yang terdesentralisasi
9. lembaga/organisasi yang sepenuhnya dibiayai dan dioperasikan oleh pemerintah pusat	Lembaga /organisasi yang mampu melakukan swakelola dan swadana dengan subsidi pemerintah pusat.

(Mohammad Nur Prof. Dr, 2004)

Berdasarkan hal tersebut maka lembaga pendidikan dan pelatihan sebagai salah satu lembaga pengembangan SDM harus mampu memberikan pelayanan diklat yang betul betul sesuai dengan kebutuhan nyata kepada masyarakat maupun industri .

### **Analisis Kebutuhan Diklat**

Program diklat yang diselenggarakan harus sesuai dengan standar kompetensi untuk memenuhi kebutuhan pasar kerja (customer). Oleh karena itu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan menitikberatkan pada unsure kepuasan kepada masyarakat umum maupun industri maka setiap penyelenggaraan program diklat perlu melakukan analisis kebutuhan diklat yang dibutuhkan pelanggan. Mengingat bahwa program diklat pada dasarnya diselenggarakan sebagai sarana untuk menghilangkan atau setidaknya mengurangi *gap* (kesenjangan) antara kompetensi yang ada saat ini dengan kompetensi standard atau yang diharapkan untuk dilakukan oleh seseorang, maka dalam hal ini analisis kebutuhan diklat merupakan alat untuk mengidentifikasi *gap-gap* yang ada tersebut dan melakukan analisis apakah *gap-gap* tersebut dapat dikurangi atau dihilangkan melalui suatu program diklat. Selain itu dengan analisis kebutuhan diklat maka lembaga penyelenggara diklat (HRD atau Divisi Training) dapat memperkirakan manfaat-manfaat apa saja yang bisa didapatkan dari suatu pelatihan, baik bagi partisipan sebagai individu (masyarakat umum) maupun bagi perusahaan/industri.

Menurut Johanes Popu(2002) tanpa analisis kebutuhan yang sungguh-sungguh maka dapat dipastikan bahwa program pelatihan yang dirancang hanya akan berlangsung sukses di ruang kelas atau tempat pelaksanaan pelatihan semata. Artinya pelaksanaan pelatihan mungkin berjalan dengan sangat baik, tetapi pada saat partisipan (peserta pelatihan) kembali ke tempat kerja masing-masing mereka menjadi tidak tahu atau bingung bagaimana menerapkan apa yang telah mereka pelajari dari pelatihan. Kondisi seperti ini tidak jarang memberikan citra yang negatif bagi pihak penyelenggara pelatihan (HRD Internal atau pun HR Consultant, lembaga diklat dari luar perusahaan) karena dinilai tidak dapat memberikan kontribusi yang signifikan kepada partisipan. Oleh karena itu, lembaga diklat yang sungguh-sungguh peduli terhadap hasil pelatihan pasti akan sangat berhati-hati dalam menyusun program diklat. Inilah salah satu penyebab mengapa banyak perusahaan konsultan SDM tidak memiliki program pelatihan yang bersifat *generic* (berlaku umum). Meskipun harus diakui bahwa kegagalan partisipan untuk dapat menerapkan apa yang telah dipelajarinya selama pelatihan ke dalam pekerjaan sehari-hari

dipengaruhi oleh berbagai faktor, namun tak bisa dipungkiri bahwa salah satu penyebab kegagalan tersebut adalah karena tidak adanya sinkronisasi antara pelatihan dengan kebutuhan atau masalah yang dihadapi. Dengan kata lain keputusan untuk melaksanakan pelatihan tidak didukung oleh data atau informasi yang memadai dan akurat. Data atau informasi tersebut misalnya mengapa perusahaan perlu mengadakan pelatihan, apa jenis pelatihan dan metode yang cocok, siapa peserta yang harus ikut, hal-hal apa yang harus diajarkan, dan sebagainya. Data dan informasi seperti inilah yang harus diperoleh pada tahap analisis kebutuhan pelatihan (*training needs analysis*).

Analisis kebutuhan pelatihan memiliki beberapa tujuan, diantaranya adalah:

- Memastikan bahwa pelatihan memang merupakan salah satu solusi untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja pegawai dan produktivitas perusahaan
- Memastikan bahwa para partisipan yang mengikuti pelatihan benar-benar orang-orang yang tepat
- Memastikan bahwa pengetahuan dan ketrampilan yang diajarkan selama pelatihan benar-benar sesuai dengan elemen-elemen kerja yang dituntut dalam suatu jabatan tertentu
- Mengidentifikasi bahwa jenis pelatihan dan metode yang dipilih sesuai dengan tema atau materi pelatihan
- Memastikan bahwa penurunan kinerja/kurangnya kompetensi atau pun masalah yang ada adalah disebabkan karena kurangnya pengetahuan, ketrampilan dan sikap-sikap kerja; bukan oleh alasan-alasan lain yang tidak bisa diselesaikan melalui pelatihan memperhitungkan untung-ruginya melaksanakan pelatihan mengingat bahwa sebuah pelatihan pasti membutuhkan sejumlah dana.

(Johanes Popu, [www.e-psikologi.com](http://www.e-psikologi.com),2002)

Menurut Dale Yorder yang dikutip oleh Moh. Asad (1987) ,agar program pelatihan dan pengembangan dapat berhasil baik maka harus diperhatikan delapan faktor sebagai berikut :

### 1. *Individual differences*

Sebuah program diklat akan berhasil jika kita memperhatikan *individual diference* para peserta diklat. Perbedaan individu meliputi faktor fisik maupun psikis. Oleh karena itu dalam perencanaan program diklat harus memperhatikan faktor fisik seperti bentuk dan komposisi tubuh, dan fisik, kemampuan panca indera maupun faktor psikis seperti intelegensi, bakat, minat , kepribadian, motivasi , pendidikan para peserta diklat. Keberhasilan program diklat sangat ditentukan oleh pemahaman karakteristik peserta diklat terkait dengan individual difference.

## 2. *Relation to Job analysis*

Untuk memberikan program diklat terlebih dahulu harus diketahui keahlian yang dibutuhkan. Dengan demikian program diklat dapat diarahkan atau ditujukan untuk mencapai keahlian tersebut. Suatu program diklat yang tidak disesuaikan dengan kebutuhan pasar kerja pada keahlian tertentu akan merugikan semua pihak baik masyarakat , industri maupun lembaga penyelenggara diklat itu sendiri.

## 3. *Motivation*

Motivasi adalah suatu usaha menimbulkan dorongan untuk melakukan tugas. Sehubungan dengan itu ,program diklat sebaiknya dibuat sedemikian rupa gara dapat menimbulkan motivasi bagi peserta. Penumbuhan motivasi itu sangat penting sehingga mampu mendorong peserta untuk mengikuti program diklat dengan baik dan mampu memberikan harapan lebih baik dibidang pekerjaan setelah berhasil menyelesaikan program diklat .

## 4. *Active participation*

Didalam pelaksanaan program diklat harus diupayakan keaktifan peserta didalam setiap materi yang diajarkan. Pemilihan Materi dan strategi pembelajaran yang tepat oleh para trainer sangat menentukan keberhasilan. Pemberian umpan balik kepada peserta pada setiap komunikasi maupun evaluasi akan semakin mengembangkan motivasi dan pengetahuan yang diperoleh. Penyusunan materi(kurikulum) yang berbasis kompetensi maupun berbasis luas dengan pengembangan aspek kecakapan hidup peserta menjadi kekuatan untuk menarik perhatian dan minat peserta diklat.

## 5. *Selection of trainees*

Program diklat sebaiknya ditujukan kepada mereka yang berminat dan menunjukkan bakat untuk dapat mengikuti program diklat. Oleh karena ini sangat penting dilakukan proses seleksi untuk pelaksanaan program dilakukan. Berbagai macam tes seleksi dapat dilakukan misalnya test potensi akademik. Disamping itu adanya seleksi juga merupakan faktor perangsang untuk meningkatkan *image* peserta maupun penyelenggara diklat.

## 6. *Selection of trainer*

Pemilihan pemateri/pengajar untuk penyampaian materi diklat harus disesuaikan dengan kualifikasi yang dibutuhkan dan kemampuan mengajar. Seorang trainer yang cakap belum tentu dapat berhasil menyampaikan kependaiannya kepada orang lain. Oleh karena itu pengajar

program diklat haru memiliki kualifikasi dalam bidang pengajaran dan mampu memilih strategi pembelajaran yang tepat dengan memerhatikan individual difference peserta diklat.

### *7. Trainer training*

Kompetensi trainer juga perlu ditingkatkan. Untuk itu mengingat trainer menjadi ujung btombak dalam keberhasilan program diklat maka sebelum mengemban tanggung jawab untuk memberkan pelatihan maka para trainer harus diberikan pendidikan sebagai pelatih.

### *8. Training methods*

Metode yang digunakan dalam program diklat harus sesuai dengan jenis diklat yang diberikan. Strategi pembelajaran menadi senjata utama dalam keberhasilan program diklat.

Berdasarkan analisis kebutuhan diklat sebagai sarana pengenalan pelanggan dan pengetahuan tentang faktor faktor yang mempengaruhi keberhasilan program diklat maka dapat dijadikan dasar penyusunan standar pelayanan (exceleen service) di lembaga pendidikan dan pelatihan. Analisis kebutuhan diklat dapat dilakukan dengan wawancara, angket, kuesioner ,analisis jabatan, observasi dll.

## **Manajemen Mutu Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan**

Untuk mampu mencapai standar kompetensi yang dibutuhkan pasar kerja maka ketersediaan sarana prasarana menjadi suatu tuntutan yang harus diupayakan oleh lembaga pendidikan dan kejuruan . Kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga diklat menjadi salah satu indikator akan terpenuhinya standar kompetensi dari program diklat yang ditawarkan. Untuk itu lembaga diklat perlu memenuhi standar pelayanan minimal yang mengacu pada pedoman penyusunan pelayanan minimal penyelenggaraan persekolahan bidang pendidikan dasar dan menengah.Standar Pelayanan Minimal sekurang-kurangnya memuat : Dasar hukum, tujuan, standar kompetensi, kurikulum/program kegiatan belajar, peserta didik, ketenagaan, sarana dan prasarana, organisasi, pembiayaan, peranserta masyarakat, manajemen sekolah, indicator keberhasilan dan penutup.( Kepmendiknas No. 053/U/2001)

Dampak globalisasi menyebabkan semakin meningkatnya tingkat persaingan termasuk dibidang ketenagakerjaan. Lembaga diklat memegang peranan penting dalam peningkatan kompetensi SDM guna meningkatkan daya saing tenaga kerja. Peran serta lembaga diklat dalam memberikan pelayanan pengembangan SDM bagi masyarakat dan industri perlu dioptimalkan

melalui peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus kepada kepuasan pelanggan. Saat ini pemenuhan standar pelayanan minimal sudah bukan lagi pada jamannya, yang diperlukan adalah pengembangan dan penambahan standar pelayanan minimal sesuai tuntutan kompetensi dan kebutuhan pasar kerja sehingga mampu memberikan *excellent service*(pelayanan prima/unggul) bagi pelanggan. Menurut elhaitammy,T yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (1996) ada empat unsure pokok dalam pemberian *excellent sevice* yang memuaskan pelanggan yaitu :

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

Pengembangan sistem pelayanan diklat harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (kepuasan pelanggan) serta ditinjaklanjuti dengan pelayanan jaminan kualitas( *quality assurance*) untuk menjaga kepuasan pelanggan dan menarik minat pelanggan lain. Untuk itu pengembangan standar kualitas pelayanan diklat yang unggul dan kompetitif perlu mengacu pada 10 dimensi kualitas jasa:

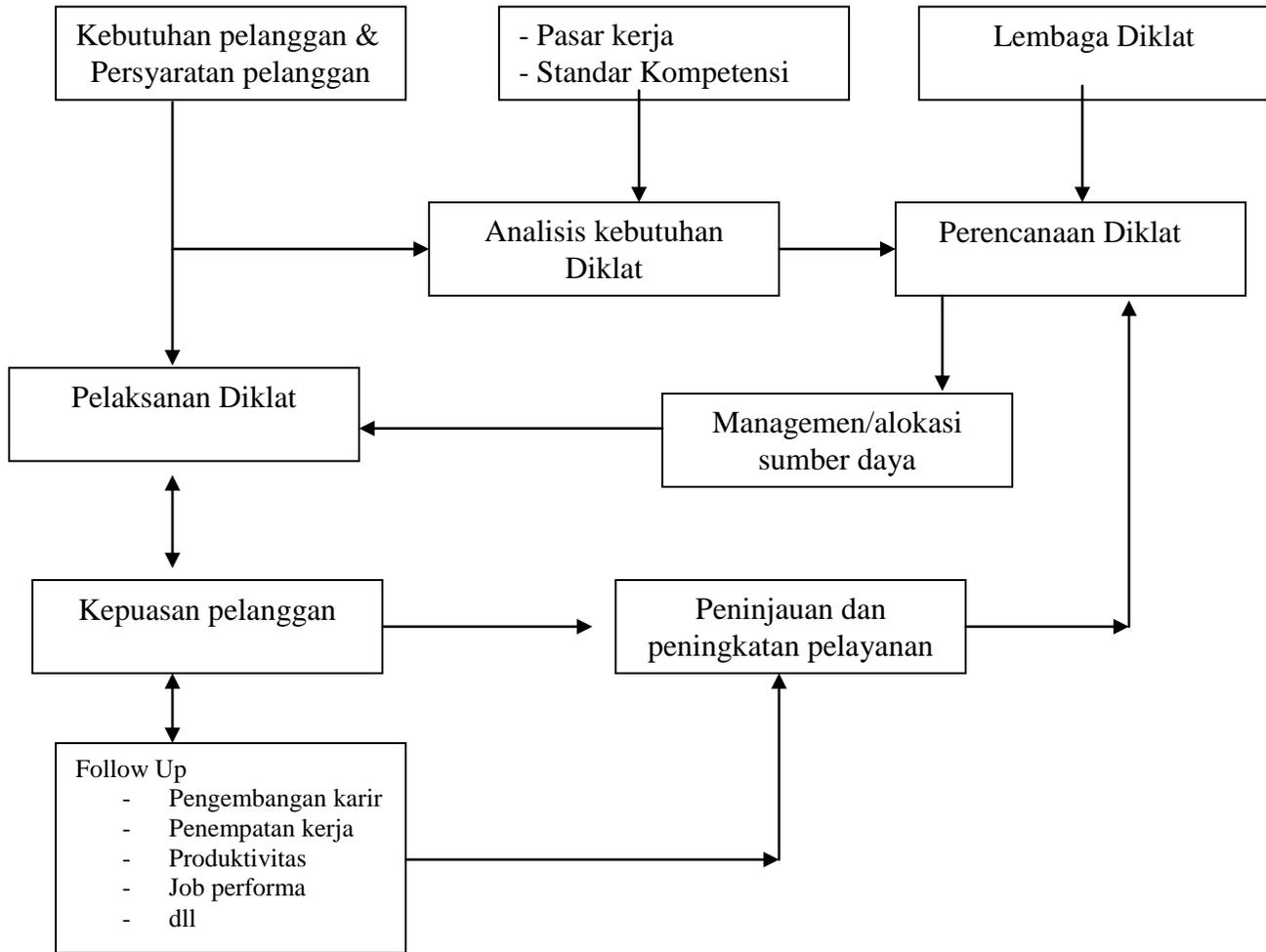
1. *Reliability* mencakup dua hal yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Untuk itu lembaga diklat harus mampu memberikan program diklat yang tepat sesuai kebutuhan pelanggan sejak saat pertama serta memenuhi komitmen yang telah disepakati.
2. *Responsiveness*,kemauan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan diklat yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, Sumberdaya yang dimiliki memiliki kompetensi yang dibutuhkan untuk program diklat sesuai standar kompetensi yang diharapkan pelanggan .
4. *Acces*, Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui(pelayanan komunikasi dengan pelanggan)
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun,respek,perhatian,keramahan yang dimiliki oleh segenap SDM yang terlibat pengelolaan program diklat
6. *Communication*, kemampuan penyampaian materi diklat sehingga mudah untuk dipahami oleh pelanggan, dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan
7. *Credibility* , Sifat jujur dan dapat dipercaya (image lembaga)
8. *Security*, yaitu keamanan dan keselamatan , kerahasiaan dll.
9. *Understanding*, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti langsung/bukti fisik, gedung, fasilitas, kurikulum, relevansi, kualitas SDM dll.

(Fandy Tjiptono,1996)

Untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan diperlukan standar pelayanan yang berfokus pada pelanggan dengan berorientasi pada kualitas/mutu. Penyusunan standar pelayanan berdasar visi, misi dan tujuan lembaga diklat. Standar pelayanan disediakan untuk memberikan pedoman kerja standar bagi seluruh sumber daya yang dimiliki. Komitmen semua elemen dari pimpinan hingga karyawan menjadi kunci kesuksesan. Untuk menjaga kualitas pelayanan perlu adanya budaya pelayanan yang berorientasi mutu. Pengendalian dan peningkatan mutu harus selalu dibangun pada satu sistem organisasi/lembaga dari awal proses hingga akhir proses secara terpadu. Pengendalian dan peningkatan mutu terpadu hanya akan tercapai jika di sebuah lembaga sudah tumbuh budaya mutu yang dibangun dengan satu sistem manajemen mutu yang baik.

Desain pelayanan terpadu bagi lembaga pendidikan dan pelatihan yang berfokus pada pelanggan dapat dilihat pada bagan 1. Analisis kebutuhan diklat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, persyaratan pelanggan, kebutuhan pasar kerja, standar kompetensi yang harus dicapai sebagai bahan perencanaan program diklat. Setelah perencanaan program diklat dilakukan dengan baik maka sumberdaya yang dibutuhkan dialokasikan untuk penyelenggaraan program diklat bagi pelanggan. Setelah program diklat selesai perlu diketahui persepsi pelanggan. Untuk itu kita perlu mengevaluasi dengan meninjau ulang keseluruhan proses pelaksanaan program diklat dari awal hingga akhir pelaksanaan berdasar persepsi, masukan ataupun kritik dari pelanggan untuk peningkatan mutu pelayanan berikutnya. Sebagai wujud penjaminan kualitas maka pemantauan alumni diklat juga perlu dijadikan sebagai sumber evaluasi program diklat. Oleh karena itu setelah program diklat selesai lembaga diklat tidak boleh lepas tanggung jawab namun harus memberikan tindak lanjut berupa pemantauan perkembangan peserta diklat dipasar kerja (*tracer*) bagaimana pengembangan karirnya, bagaimana penempatan kerjanya, bagaimana produktivitasnya dll guna peningkatan mutu program diklat selanjutnya. Berdasar mekanisme ini diharapkan terpenuhinya kebutuhan pelanggan dengan memuaskan sehingga pelanggan yang telah mengikuti program menjadi pelanggan setia serta membawa pelanggan lain untuk menjadi pelanggan kita.

Bagan 1. Pelayanan Terpadu Lembaga Pendidikan dan Pelatihan



(Dikembangkan dari tipikal organisasi jasa ,sprint consultan 2002)

Untuk mampu menumbuhkan budaya mutu , budaya kerja dan budaya organisasi dibutuhkan peningkatan kesadaran mutu pada seluruh lapisan karyawan. Kesadaran mutu disamping tumbuh dari individu sendiri juga harus didukung oleh satu lingkungan yang kondusif untuk pengembangan mutu. Pengembangan sistem manajemen mutu menjadi solusi yang dapat digunakan untuk peningkatan mutu berkesinambungan. Komitmen pimpinan lembaga diklat untuk mengembangkan sistem manajemen mutu dan keterlibatan segenap karyawan dan sumberdaya yang dimiliki merupakan faktor penting terciptanya budaya mutu. Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis sekolah (MPMBS) dan ISO 9000 sebagai satu sistem manajemen mutu dapat dijadikan acuan dalam peningkatan mutu lembaga diklat guna memberikan pelayanan yang unggul dan kompetitif bagi masyarakat dan industri.

## **Penutup**

Lembaga pendidikan dan pelatihan memiliki peran penting dalam pengembangan SDM. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan program diklat perlu diawali berdasar kebutuhan pelanggan sehingga mampu memberikan *excellen service* bagi pelanggan. Pengembangan pelayanan diklat harus berfokus pada kepuasan pelanggan. Untuk memuaskan pelanggan maka lembaga pendidikan dan pelatihan harus mampu mengembangkan standar pelayanan yang terpadu, unggul dan kompetitif dengan menumbuhkan budaya mutu, budaya kerja maupun budaya organisasi yang kondusif. Implementasi sistem manajemen mutu yang berstandar (MPMBS, ISO 9000) akan sangat menunjang upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan diklat secara berkesinambungan.

## **Referensi**

- Fandy Tjiptono (1996), Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta.
- Johanes Popu(2002), [www. e-psikologi.com](http://www.e-psikologi.com).
- Kepmendiknas No. 053/U/2001 tanggal 19 April 2001.
- Moh. As'ad, SU, Psi(1987) Psikologi Industri, edisi keempat, Lyberty, Yogyakarta.
- Mohammad Nur, Prof. Dr (2004) Ide-Ide Inovatif Pengembangan Kurikulum, makalah disampaikan pada seminar nasional pengembangan kurikulum program studi teknik busana di Unesa, Surabaya.
- Sprint Consultan (2002), Kesadaran Mutu, makalah disampaikan pada seminar kesadaran mutu, di Natour Garuda, Yogyakarta
- Sprint Consultan(2002), Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu, Makalah disampaikan pada pelatihan dokumentasi sistem manajemen mutu di Natour Garuda, Yogyakarta.