

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KEPUASAN PESERTA PROGRAM
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DI PT. PLN (PERSERO)
UNIT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BOGOR**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

TAUFIK RAFLI

NIM. 015208322

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2011**



ABSTRACT**Participants' Satisfaction Analysis of Education and Training Program
at PT. PLN (Persero) Bogor Education and Training Unit**

Taufik Rafli

Universitas Terbuka

trafli@yahoo.com

Key words: Satisfaction training participants, Organizing, Education and Training.

This research was conducted to determine the level of satisfaction of training participants on the implementation of PLN Udiklat Bogor and to recommend follow-up training and advice on the basis of participant' satisfaction with the training. This research was conducted at PLN Bogor Education and Training Unit. Participants' satisfaction training today has been a tendency of the various management functions that serve and carry out education and training services for the public interest, particularly the training participants who generally are composed of employees of a company.

The subjects of this study were the participants of the training, held at PLN Bogor Education and Training Unit. Samples are taken from as many as 6 different kinds of training (n=143).

The results showed that satisfaction level of the training participants from 6 training programs under study are relatively similar, and the findings show there are still things to be improved by training management in PLN Bogor Education and Training Unit.

The results of this study has lead to an assessment of the outcome of the position's competency (KKJ) which became an important mechanism related to the competencies and competency-based training that took place in Bogor Udiklat PLN. Therefore, level of participants's satisfaction on training is highly necessary to be analyzed. Further study may also emerge in this area to assess the positions competency as related to the satisfaction level at a wider area.

ABSTRAK**Analisis Kepuasan Peserta Program Pendidikan dan Pelatihan
Di PT. PLN (Persero) Unit Pendidikan dan Pelatihan Bogor**

Taufik Rafli

Universitas Terbuka

trafli@yahoo.com

Kata kunci : Kepuasan peserta diklat, Penyelenggaraan, Pendidikan dan Pelatihan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan peserta diklat terhadap penyelenggaraan diklat di PLN Udiklat Bogor dan bagaimana saran tindak lanjut diklat atas dasar kepuasan peserta diklat. Penelitian ini dilaksanakan di PLN Unit Pendidikan dan Pelatihan Bogor. Kepuasan Peserta diklat dewasa ini telah menjadi kecenderungan dari berbagai fungsi manajemen yang melayani dan menyelenggarakan jasa diklat bagi kepentingan publik, khususnya para peserta Diklat yang umumnya adalah terdiri dari para karyawan suatu perusahaan.

Subyek penelitian ini adalah para peserta dari Diklat yang diselenggarakan di PLN Unit Pendidikan dan Pelatihan Bogor. Sampel diambil sebanyak 6 macam Diklat berbeda (n=143).

Hasil analisis menunjukkan, bahwa kepuasan peserta diklat dari 6 program diklat yang diteliti relatif sama, dan hasil temuan membuktikan masih ada hal yang harus diperbaiki oleh pihak penyelenggara diklat di PLN Udiklat Bogor.

Hasil penelitian ini mengarah kepada penilaian terhadap hasil dari tuntutan kebutuhan jabatan (KKJ) yang menjadi mekanisme penting berkaitan dengan kompetensi dan diklat berbasis kompetensi yang berlangsung di PLN Udiklat Bogor. Oleh karena itu, tingkat kepuasan peserta terhadap pelatihan sangat diperlukan untuk dianalisis. Studi lebih lanjut juga dapat muncul di daerah ini untuk menilai kompetensi jabatan yang terkait dengan tingkat kepuasan di area yang lebih luas.





UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul " Analisis Kepuasan Peserta Program Pendidikan dan Pelatihan di PT. PLN (Persero) Unit Pendidikan dan Pelatihan Bogor" adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 06 Juni 2011

Yang Menyatakan,



Taufik Rafli

NIM. 015208322

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kepuasan Peserta Program Pendidikan dan Pelatihan di PT. PLN (Persero) Unit Pendidikan dan Pelatihan Bogor

Penyusun TAPM : Taufik Rafli
NIM : 015208322
Program Studi : Pascasarjana – Magister Manajemen
Hari/tanggal : 18 Juni 2011

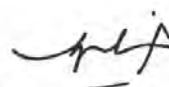
Menyetujui,

Pembimbing I,



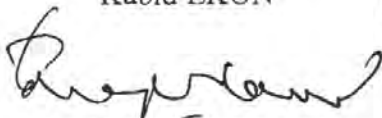
Dr. Ir. Mahyus Ekananda, MM. MSE

Pembimbing II,



Prof. Dr. Paulina Pannen, MLS.

Mengetahui,
Kabid EKON



Drs. C. Supartomo, M.Si



Direktur Program Pascasarjana

Sugati, M.Sc, Ph.D

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

Nama : Taufik Rafli
NIM : 015208322
Program Studi : Pascasarjana – Magister Manajemen
Judul TAPM : Analisis Kepuasan Peserta Program Pendidikan dan Pelatihan
di PT. PLN (Persero) Unit Pendidikan dan Pelatihan Bogor

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal : 18 Juni 2011
Waktu : 10.00 - selesai

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Suciati, M.Sc., Ph.D

Penguji Ahli : Dr. Chairy, MM

Pembimbing I : Dr. Ir. Mahyus Ekananda, MM. MSE.

Pembimbing II : Prof. Dr. Paulina Pannen, MLS.



KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang dalam kami sampaikan ke hadapan Tuhan Yang Maha Pemurah, karena berkat kemurahan-Nya, Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini dapat kami selesaikan sesuai yang diharapkan. Dalam TAPM ini kami membahas “Analisis Kepuasan Peserta Program Pendidikan dan Pelatihan di PT. PLN (Persero) Unit Pendidikan dan Pelatihan Bogor”, adalah dalam rangka sebagai sarana mencari solusi demi menyempurnakan nilai Kepuasan Peserta Program Diklat yang diharapkan bisa lebih dipertajam lagi di lingkungan PT. PLN (Persero) Pusdiklat.

TAPM atau Thesis ini dibuat dalam rangka sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen.

Dalam proses penyusunan TAPM yang berupa hasil Penelitian ini, tentunya kami mendapatkan bimbingan, arahan, koreksi dan saran, untuk itu rasa terima kasih yang dalam-dalamnya kami sampaikan kepada :

- Rektor Universitas Terbuka – Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D
- Direktur Pascasarjana, Dr. Suciati, M.Sc.
- Dosen Pembimbing I, Dr. Ir. Mahyus Ekananda, MM. MSE.
- Dosen Pembimbing II, Prof. Dr. Paulina Pannen, MLS.
- General Manajer PT. PLN (Persero) Pusdiklat, Suharto
- Manajer PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor, Koesdianto, BE, ST. MH., selaku Atasan Langsung kami.
- Rekan-rekan se-kerja di PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor, yang telah banyak memberikan masukan untuk makalah ini.
- Istri dan anakku yang selalu memberi dukungan moral.

Demikian kajian ilmiah/tesis ini saya buat semoga bermanfaat.

Jakarta, 06 Juni 2011

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
Abstract (bahasa Inggris)	
Abstrak (bahasa Indonesia)	
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	13
1. Penelitian	14
2. Penelitian Evaluatif	15
2.1. Pengertian Evaluasi	16
2.2. Tujuan Evaluasi Program	17
2.3. Hakekat Evaluasi Program	17
2.4. Jenis Evaluasi	18
3. Konsep Program Diklat	20
3.1. Tujuan Program Diklat	22

3.2.	Perencanaan Kebutuhan Diklat (Rendiklat)	23
3.3.	Ukuran Keberhasilan Program Diklat	24
3.4.	Efektifitas Program Diklat	24
3.5.	Manfaat Program Diklat	27
4.	Faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Program Diklat	28
5.	Pemilihan Dimensi Program Diklat untuk Penelitian	29
6.	Kepuasan Peserta Program Diklat	37
6.1.	Perbedaan Konsumen dan Pelanggan	38
6.2.	Pengukuran Peserta Program Diklat	39
7.	Skala Likert	40
8.	Penggunaan Skala Likert dalam Penelitian ini	42
C.	Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	45
B.	Disain Penelitian	45
C.	Model Penelitian	46
D.	Populasi	47
E.	Instrumen	48
F.	Kisi-kisi Penelitian	49
G.	Teknik Analisis Data	52
I.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrument	52
I.a.	Pengujian Validitas Instrumen	52
I.b.	Pengujian Reliabilitas Instrumen	56
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN		
A.	TEMUAN	59
A.1.	Manajemen SDM Berbasis Kompetensi di PLN	59

A.2. Kaitan MSDM-BK dengan Manajemen Diklat	64
A.3. Buku Direktori Diklat	66
A.4. Deskripsi Kebutuhan Kompetensi Teknis	
6 Program Diklat	74
A.5. Deskripsi dan Karakteristik Responden	76
A.6. Analisis Karakteristik Peserta Diklat	85
A.7. Kepuasan Peserta Diklat	88
A.7.1. Diklat Pemeliharaan Gardu Induk	92
A.7.2. Diklat Pembacaan Meter dan Pembukaan Rekening	96
A.7.3. Diklat Pengadaan Barang dan Jasa	101
A.7.4. Diklat Teknik Membaca Diagram Wiring GI	107
A.7.5. Diklat Manajemen SDM tingkat Dasar	111
A.7.6. Diklat Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3)	117
B. PEMBAHASAN	123
B.1. Komponen Pelatihan yang dipersepsikan Memuaskan	125
B.2. Komponen yang perlu dikembangkan	132

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	135
B.	Saran-saran	137
	DAFTAR KEPUSTAKAAN	P - 1
	DAFTAR LAMPIRAN	L - 1

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 1. Proses diklat	30
2. Gambar 2. Diagram Kerangka Berpikir	43
3. Gambar 3. Kode diklat	68

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

		Halaman
1.	Tabel 1. Proses Pengumpulan Data	47
2.	Tabel 2. Jumlah Peserta 6 Program Diklat	48
3.	Tabel 3. Kepuasan Peserta Diklat	49
4.	Tabel 4. Kisi-kisi Program Diklat	50
5.	Tabel 5. Hasil Perhitungan Dimensi Kurikulum Silabus	54
6.	Tabel 6. Hasil Perhitungan Dimensi Instruktur	54
7.	Tabel 7. Hasil Perhitungan Dimensi Penyelenggara	55
8.	Tabel 8. Hasil Perhitungan Dimensi Sarana	55
9.	Tabel 9. Hasil Perhitungan Dimensi Prasarana	55
10.	Tabel 10. Varians Tiap Skor Item	56
11.	Tabel 11. Pohon Profesi	69
12.	Tabel 12. Level Profisiensi	71
13.	Tabel 13. Daftar 6 Program Diklat	71
14.	Tabel 14. Standar Kompetensi 6 Program Diklat	75
15.	Tabel 15. Tingkat pendidikan peserta diklat	77
16.	Tabel 16. Daftar Peringkat Jabatan	78
17.	Tabel 17. Peringkat jabatan peserta diklat	79
18.	Tabel 18. Tingkat usia peserta diklat	81

19.	Tabel 19.	Sebutan Jabatan peserta diklat	84
20.	Tabel 20.	Tabel Skor Rata-rata kepuasan peserta diklat	89
21.	Tabel 21.	Tabel Skor Rata-rata Diklat HarLatGI	92
22.	Tabel 22.	Tabel Skor Rata-rata Diklat CatRek	99
23.	Tabel 23.	Tabel Skor Rata-rata Diklat BarJas	104
24.	Tabel 24.	Tabel Skor Rata-rata Diklat WiringGI	109
25.	Tabel 25.	Tabel Skor Rata-rata Diklat MSDM-D	113
26.	Tabel 26.	Tabel Skor Rata-rata Diklat SMK3	120
27.	Tabel 27.	Tabel Kepuasan Peserta Program Diklat	124
28.	Tabel 28.	Daftar gedung dan kelas	128
29.	Tabel 29.	Daftar asrama peserta diklat	130

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran 1. Struktur Organisasi PLN Pusdiklat	L - 1
2. Lampiran 2. Struktur Organisasi PLN Udiklat Bogor	L - 2
3. Lampiran 3. Laporan Kinerja PLN Udiklat Bogor Triwulan II/2010	L - 3
4. Lampiran 4. Lokasi PLN Udiklat seluruh Indonesia	L - 4
5. Lampiran 5. Status jumlah diklat Triwulan III tahun 2010	L - 5
6. Lampiran 6. Angket untuk responden	L - 6
7. Lampiran 7. Rumus Pearson Product Moment	L - 7
8. Lampiran 8. Hasil perhitungan Uji Validitas	L - 8
9. Lampiran 9. Rumus Uji Reliabilitas dengan metode Alpha	L - 9
10. Lampiran 10. Hasil proses uji reliabilitas instrument	L - 10
11. Lampiran 11. Informasi direktori diklat dari 6 diklat diteliti	L - 11



Bab - I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dari berbagai hasil penelitian menyangkut era pasar bebas menunjukkan bahwa Perusahaan BUMN yang monopolistik, seperti halnya PT. PLN (Persero), berdasarkan beberapa indikator kunci, dipandang belum siap untuk memasuki era kompetisi global yang merupakan inti utama dari pasar bebas. Hal ini antara lain disebabkan oleh kurang tersedianya tenaga terampil dan profesional di samping pemahaman budaya perusahaan yang masih relatif lemah, sebagaimana tertuang dalam maksud orientasi profesionalisme kediklatan (sumber : PLN).

Dalam rangka menunjang kegiatan operasional, agar PLN tetap eksis, PLN mengupayakan peningkatan kinerja perusahaan, maka diperlukan suatu unit pendidikan dan pelatihan bagi para pegawai yang sanggup bekerja secara profesional berlandaskan ilmu pengetahuan, keterampilan teknis dan kompetensi yang dimilikinya. Untuk alasan itulah PT. PLN (Persero) mendirikan PLN Pusdiklat.

PT. PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) didirikan berdasarkan Kep. Dir. PLN No. 033.K/DIR/1973 tanggal 22 Agustus 1973 sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik No. 01/PRT/1973 yang menetapkan struktur organisasi dan tugas pokok lembaga pendidikan dan pelatihan.

Tugas pokok lembaga pendidikan dan latihan adalah mengurus dan menyelenggarakan pengelolaan dan pembinaan pendidikan, latihan, keterampilan dan penataran (*upgrading*), berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara (sekarang disebut PT. PLN (Persero)). Dalam perjalanannya terjadi beberapa perubahan organisasi yaitu :

1. Kep. Dir. Perusahaan Umum Listrik Negara No. 033.K/DIR/1976 tanggal 08 Juni 1976 tentang uraian tugas dan susunan organisasi Pusdiklat yang hanya mengatur masalah struktur organisasi namun tidak mengubah tugas-tugas pokok lembaga pendidikan dan latihan;
2. Kep. Dir. No. 095.K/DIR/2007 tanggal 08 Maret 2007 tentang organisasi PT PLN (Persero) Jasa Pendidikan dan Pelatihan;
3. Kep. Dir. No. 319.K/DIR/2008 tanggal 24 September 2008 tentang Organisasi PT PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan.

Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Pusdiklat dapat dilihat pada Lampiran 1.

Selanjutnya, PT. PLN (Persero) Pusdiklat membawahi Unit Pendidikan dan Pelatihan (Udiklat), yakni :

1. PT. PLN (Persero) Udiklat Tuntungan
2. PT. PLN (Persero) Udiklat Padang
3. PT. PLN (Persero) Udiklat Palembang
4. PT. PLN (Persero) Assessment Center

5. PT. PLN (Persero) Udiklat Makassar
6. PT. PLN (Persero) Udiklat Suralaya
7. PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta
8. PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor
9. PT. PLN (Persero) Udiklat Semarang
10. PT. PLN (Persero) Udiklat Pandaan

PT PLN (Persero) Udiklat Bogor merupakan lembaga pendidikan PLN yang pertama kali didirikan, yaitu pada tahun 1974, dengan tujuan untuk mendidik dan melatih pegawai PLN di bidang teknik, khususnya bidang distribusi, transmisi dan pembangkitan. Struktur Organisasi dari PLN Udiklat Bogor dapat di lihat pada Lampiran 2.

PT PLN (Persero) Unit Diklat Bogor terletak ± 3 Km dari Tol Ciawi ke arah Puncak dengan luas lahan ± 10 Ha dan mempunyai topografi yang berkelok-kelok serta berhawa sejuk alami sehingga sangat cocok sebagai lokasi Pendidikan dan Pelatihan. Dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan, PLN Udiklat Bogor telah bersertifikat ISO 9001 : 2000.

PLN Udiklat Bogor merupakan suatu lembaga pendidikan yang mempunyai fungsi untuk membantu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pegawai PT PLN (Persero) baik dalam bidang teknik maupun non teknik yang meliputi :

1. Pembangkitan (PLTD)
2. Transmisi & Perencanaan Sistem
3. Distribusi dan Niaga
4. Pemetaan Berbasis GPS dan Map Info
5. Konstruksi

dan Non Teknik yang meliputi :

1. Keuangan dan Akuntansi
2. Sumberdaya Manusia (SDM), dan
3. Komunikasi, Administrasi dan Hukum

Salah satu upaya strategis yang ditempuh PLN Pusdiklat adalah mengkaji, mengembangkan dan memprioritaskan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan teknis yang dampaknya secara langsung dapat dirasakan oleh para karyawan PLN. Untuk pendidikan dan pelatihan non teknis, mulai pertengahan tahun 2010 diselenggarakan oleh PLN Udiklat Jakarta.

Pendidikan dan pelatihan Profesi di PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor diprioritaskan untuk memberdayakan karyawan PLN, baik yang akan dan telah menduduki semua tingkat jabatan struktural maupun yang akan menduduki jabatan fungsional. Program diklat tersebut juga memberikan keterampilan dan atau penguasaan pengetahuan profesi teknis di bidang tertentu sehingga mampu

melaksanakan tugas dan tanggung-jawab yang diberikan dengan sebaik-baiknya. Pendidikan dan pelatihan teknis memiliki peranan yang strategis dalam menunjang tugas pokok organisasi karena selain aplikatif, dapat meningkatkan wawasan pengetahuan serta mengubah perilaku kerja karyawan PLN ke arah yang lebih positif (Suwarni, 2001).

Lebih jauh diterangkan dalam Suwarni (2001), bahwa hal tersebut sejalan dengan kebijakan dari Manajemen Sumberdaya Manusia Berbasis Kompetensi (MSDM-BK) yang selalu mendapatkan prioritas dalam setiap bangsa yang sedang membangun. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumberdaya manusia tidak terkecuali sumberdaya karyawan PLN menjadi tantangan dan sekaligus peluang, terutama dalam menghadapi perubahan paradigma pemerintahan, pembangunan maupun perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang memberi akses informasi luas kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas karyawan PLN merupakan langkah strategis yang harus segera menjadi kenyataan dengan salah satu cara yang dapat ditempuh adalah melalui pendidikan dan pelatihan (diklat). Selanjutnya Suwarni (2001) mengatakan, untuk menyikapi hal tersebut, kedudukan dan peranan lembaga kediklatan perlu semakin diperkuat dan ditingkatkan termasuk proses penyelenggaraannya.

Pentingnya pelaksanaan diklat sebagaimana sarana pengembangan sumberdaya karyawan PLN di lingkungan PT. PLN (Persero), didasarkan pada pertimbangan :

1. Tuntutan Terhadap Profesionalisme Karyawan PLN

Sejalan dengan semangat globalisasi, Manajemen Sumberdaya Manusia Berbasis Kompetensi (MSDM-BK), telah memberi dampak perubahan dan persaingan di berbagai bidang begitu cepat, sehingga karyawan PLN ditantang dan dituntut untuk lebih mampu merespon dalam berbagai bentuk tuntutan perkembangan zaman yang terus berubah di sisi kebijakan dan pelayanan publik yang lebih akomodatif. Dalam kaitan ini, ada tiga hal mendasar yang memerlukan penelaahan, antara lain :

Pertama, terjadi pergeseran peran karyawan PLN dari aparat abdi negara menjadi agen perubahan yang merupakan fasilitator dan motivator pembangunan. Hal ini mengandung implikasi bahwa, kedinasan mengalami pergeseran makna, dari fungsi operasional kebijakan pemerintah ke arah fungsi pembuat kebijakan publik (*public policy maker*) dengan titik berat Pelayanan Pelanggan.

Kedua, tuntutan masyarakat akan semakin beragam, berkualitas dan menghendaki pelayanan yang tepat waktu, mudah dan murah. Tuntutan ini akan membawa implikasi terhadap kesiapan karyawan PLN, pemerintah maupun organisasi dan manajemennya.

Ketiga, faktor keragaman potensi di PLN Wilayah/Distribusi menghendaki adanya desentralisasi manajemen yang memungkinkan PLN Wilayah/Distribusi yang dalam hal ini PLN Cabang lebih peka dan responsif

terhadap kebutuhan akan sambungan aliran listrik ke konsumen di *area* yang dipimpinnya. Implikasinya, karyawan PLN harus mempersiapkan diri dan mampu secara mandiri mengambil keputusan dalam menyelenggarakan bisnis ketenaga-listrikan.

Ketiga hal tersebut merupakan permasalahan dan tantangan bagi manajemen PLN dalam melakukan pembinaan yang mendasar bagi segenap karyawan PLN di lingkungan PT. PLN (Persero), sehingga terjadi perubahan orientasi, kemampuan dan sikap yang relevan dengan tugas dan peranannya dalam melaksanakan Fungsi Pelayanan Pelanggan. Sudah saatnya bahwa program diklat semakin diarahkan pada upaya peningkatan kemampuan karyawan PLN untuk melaksanakan kebijakan pemenuhan kebutuhan sambungan aliran listrik bagi pelanggan. Oleh karena itu, program diklat memegang peranan sentral dalam membentuk sosok karyawan PLN yang profesional, berwawasan jauh ke depan, memiliki budaya perusahaan, bermoral serta jujur dan bertanggung jawab terhadap tugasnya.

2. Peranan PLN Udiklat Bogor pada PT. PLN (persero) Pusdiklat

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik No. 01/PRT/1973 tentang PLN-Pusdiklat memiliki tugas membina dan mengkoordinasikan penyelenggaraan diklat di lingkungan PT. PLN (Persero). Permen PUTL tersebut juga merumuskan kebijakan fasilitasi pelaksanaan diklat di lingkungan internal PLN berdasarkan Kebijakan Direksi PLN. PLN

Udiklat Bogor mempunyai tugas melaksanakan pembinaan penyusunan rencana, program dan pelaksanaan diklat bersifat teknis.

Untuk menunjang pelaksanaan tugas yang diemban oleh PLN Udiklat Bogor, maka koordinasi antar bidang di PLN Pusdiklat dan juga PLN Pusat dalam hal penyusunan perencanaan diklat oleh PLN Pusdiklat sangat penting sekali. Rencana Pendidikan dan Pelatihan (Rendiklat) sebagai rencana induk bagi kegiatan diklat dalam periode tahunan, akan menjadi rujukan bagi pelaksanaan diklat di PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor.

Rencana Kebutuhan Diklat periode Tahunan merupakan implikasi dari rangkaian proses penyusunan daftar kebutuhan diklat yang dilakukan sebelumnya.

Dalam setiap penyelenggaraan diklat pada umumnya telah dilakukan evaluasi, meskipun urgensi dan implementasinya belum mendapat perhatian yang sungguh-sungguh. Adapun tujuan pelaksanaan evaluasi adalah untuk memperbaiki program diklat dalam rangka meningkatkan efektivitas penyelenggaraan diklat berikutnya, di samping mengukur nilai/manfaat diklat. Bentuk evaluasi ini dilaksanakan melalui pemantauan pelaksanaan tugas lulusan/alumni diklat dan menilai keuntungan finansial atau satuan lain yang dapat digunakan untuk menilai manfaat bagi organisasi. Meskipun pelaksanaan evaluasi mempunyai tujuan atau manfaat penting, secara umum dijumpai tiga kelompok perilaku yang berbeda dalam menyikapi arti pentingnya evaluasi dalam pelaksanaan diklat (Suwarni, 2001).

Kelompok pertama, berpendapat bahwa karena merupakan kegiatan rutin dari suatu lembaga diklat, maka pelaksanaan diklat dianggap sudah baik. Dengan demikian evaluasi pelaksanaan diklat tidak diperlukan. Kelompok kedua berpendapat bahwa pengembangan karyawan PLN melalui pelaksanaan diklat merupakan sesuatu yang penting, sehingga evaluasi diklat diperlukan. Namun hal ini akan berdampak memperpanjang waktu pelaksanaan diklat, sekaligus merupakan salah satu cara untuk mengkritik para instruktur dan penyelenggara diklat yang sudah bekerja dengan sungguh-sungguh. Kelompok ketiga berpendapat bahwa evaluasi pelaksanaan diklat sangat diperlukan, untuk memperbaiki efektivitas penyelenggaraan diklat di masa yang akan datang.

Terhadap ketiga pandangan tersebut, apabila dilihat dari segi sistem manajemen diklat, adalah mutlak dan penting dilaksanakan suatu evaluasi diklat, agar dapat diketahui bagaimana kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan diklat dimaksud.

Sejauh ini evaluasi diklat di PLN Udiklat Bogor sudah dilaksanakan dengan baik. Jenis evaluasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi *Level 1* (berupa Angket Penyelenggaraan Diklat), evaluasi ini dilaksanakan sebagai pengukur tingkat kepuasan peserta program diklat.

2. Evaluasi *Level 2* (berupa Pretest dan Post-test Diklat), dilaksanakan untuk mengukur sejauh mana para peserta program diklat telah memahami ilmu pengetahuan teori dan praktek yang telah diberikan.
3. Evaluasi *Level 3* (berupa penilaian Unit Kerja terhadap hasil diklat), untuk mengukur dan memperoleh informasi, sejauh mana suatu program diklat dapat memberi manfaat di Unit tempat bekerja.
4. Evaluasi *Level 4* (berupa manfaat diklat bagi siswa di Unit kerja), untuk mengukur dan memperoleh informasi, sejauh mana peserta diklat dapat menerapkan teori dan praktek dari program diklat yang telah diikuti.

Evaluasi *Level* tersebut tidak seluruhnya secara otomatis dilaksanakan terhadap setiap diklat diselenggarakan. Hanya Evaluasi *Level 1* dan *2* saja yang wajib digelar di setiap diklat. Sementara Evaluasi *Level 3* dan *4* diadakan untuk diklat rekrutmen pegawai baru, karena masih memerlukan pemantauan lebih lanjut.

3. Laporan Kinerja per Triwulan PLN Udiklat Bogor

Laporan Kinerja ini merupakan indikator pencapaian keberhasilan penyelenggaraan diklat yang sudah tentu merupakan laporan yang penting bagi manajemen PLN Pusdiklat. Hasil pencapaian kinerja diakumulasikan dengan keseluruhan penyelenggaraan diklat selama periode triwulan.

Adapun kaitan dengan uraian tersebut, perlu diadakan penelitian terpisah atas hasil penyelenggaraan diklat yang telah dilaksanakan oleh PLN Udiklat Bogor, berlandaskan yang selama ini muncul, yaitu belum diketahuinya tindak lanjut dari

Laporan Kinerja Triwulanan PLN Udiklat Bogor di sisi penyelenggaraan diklat (Evaluasi *Level 1*).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang yang telah diterangkan sebelumnya, maka masalah dari penelitian ini adalah, bagaimana pola kepuasan peserta atas penyelenggaraan diklat, dan adakah tindak lanjut Laporan Kinerja PLN Udiklat Bogor, khususnya untuk periode Triwulan II tahun 2010 (Lampiran 3).

C. Tujuan Penelitian

Penelitian evaluatif ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan analisis dan telaahan yang diharapkan dapat dijadikan sebagai respon atau jawaban terhadap pertanyaan penelitian, yaitu untuk mengetahui hasil evaluasi kepuasan pelanggan terhadap penyelenggaraan diklat di PLN Udiklat Bogor. Hasil evaluasi kepuasan pelanggan akan memberikan arahan untuk tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas diklat selanjutnya.

D. Manfaat Penelitian

Bagi institusi, hasil penelitian ini secara praktis dapat memberikan manfaat bagi penyelenggaraan diklat untuk mengetahui hasil tindak lanjut Laporan Kinerja PLN Udiklat Bogor. Informasi tentang ini berguna untuk menyusun strategi penyelenggaraan diklat yang akan datang.

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk :

- a. Acuan penelitian tentang aspek diklat selanjutnya sebagai salah satu unsur penting dalam pengembangan sumber daya manusia.
- b. Memperkaya kajian tentang diklat bagi peneliti dan mahasiswa yang tertarik pada kajian masalah diklat



Bab - II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Suwarni (2001), melakukan penelitian dengan judul “Studi Tentang Persepsi Peserta Terhadap Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Teknis di Lingkungan Departemen Dalam Negeri”. Penelitian ini bertujuan memberikan analisis dan telaahan terhadap Diklat yang diselenggarakan di lingkungan Departemen Dalam Negeri kaitannya dengan efektivitas penyelenggaraan diklat teknis tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, daftar pertanyaan, dan studi dokumentasi. Namun, penelitian ini tidak dilakukan dengan teknik analisis data yang berkaidah ilmu statistik, sehingga perlu digali penelitian lebih lanjut.

B. Kajian Teori

Untuk mendapatkan gambaran teori yang menjadi landasan kajian tesis ini, beberapa konsep dan teori yang relevan meliputi :

1. Penelitian
2. Penelitian Evaluatif
3. Konsep Program Diklat
4. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan Diklat

5. Kepuasan Pelanggan/Peserta

1. Penelitian

Penelitian dapat didefinisikan sebagai upaya mencari jawaban yang benar atas suatu masalah berdasarkan logika dan didukung oleh fakta empirik. Dapat pula dikatakan bahwa penelitian adalah kegiatan yang dilakukan secara sistematis melalui proses pengumpulan data, pengolahan data, serta penarikan kesimpulan berdasarkan data menggunakan metode dan teknik tertentu. Pengertian tersebut menyiratkan bahwa penelitian adalah langkah sistematis dalam upaya memecahkan masalah. Penelitian merupakan penelaahan terkendali yang mengandung dua hal pokok yaitu logika berpikir dan data atau informasi yang dikumpulkan secara empiris (Sudjana, 2001).

Logika berpikir tampak dalam langkah-langkah sistematis mulai dari pengumpulan, pengolahan, analisis, penafsiran dan pengujian data sampai diperolehnya suatu kesimpulan. Informasi dikatakan empiris jika sumber data menggambarkan fakta yang terjadi bukan sekedar pemikiran atau rekayasa peneliti. Penelitian menggabungkan cara berpikir rasional yang didasari oleh logika/penalaran dan cara berpikir empiris yang didasari oleh fakta/ realita.

Penelitian sebagai upaya untuk memperoleh kebenaran harus didasari oleh proses berpikir ilmiah yang dituangkan dalam metode ilmiah.

Metode ilmiah adalah kerangka landasan bagi terciptanya pengetahuan ilmiah. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode ilmiah mengandung dua unsur penting yakni pengamatan (*observation*) dan penalaran (*reasoning*), demikian dinyatakan oleh Sudjana (2001).

Metode ilmiah didasari oleh pemikiran bahwa apabila suatu pernyataan ingin diterima sebagai suatu kebenaran maka pernyataan tersebut harus dapat diverifikasi atau diuji kebenarannya secara empirik (berdasarkan fakta).

2. Penelitian Evaluatif

Penelitian Evaluatif telah menjadi komponen integral dari analisis kebijakan, pengelolaan program, dan proses pengambilan keputusan politik di bidang pendidikan Borg dan Gall (1983).

Evaluasi Pendidikan adalah proses membuat keputusan tentang nilai jasa suatu program pendidikan, proyek, bahan, dan teknik.

Penelitian evaluasi menjadi alat yang semakin penting dalam evaluasi pendidikan, khususnya manajemen program pendidikan. Ada evaluasi biaya-manfaat (juga disebut "evaluasi efisiensi") dilakukan untuk menentukan apakah program pendidikan yang diselenggarakan menghasilkan manfaat senilai biaya yang dikeluarkan. Evaluasi lainnya digunakan untuk membuat manajer tetap bertanggung jawab dalam memproduksi hasil. Evaluasi sering dilakukan untuk menghasilkan data yang akan membantu para manajer membuat keputusan

yang berkaitan dengan rancangan program pendidikan, personalia, dan anggaran (Borg dan Gall, 1983).

2.1. Pengertian Evaluasi

Menurut Worthen dan Sanders (1987) evaluasi adalah mencari sesuatu yang berharga (*worth*). Sesuatu yang berharga tersebut dapat berupa informasi tentang suatu program, produksi serta alternatif prosedur tertentu. Karenanya evaluasi bukan merupakan hal baru dalam kehidupan manusia sebab hal tersebut senantiasa mengiringi kehidupan seseorang. Seorang manusia yang telah mengerjakan suatu hal, pasti akan menilai apakah yang dilakukannya tersebut telah sesuai dengan keinginannya semula.

Dalam evaluasi terdapat perbedaan yang mendasar dengan penelitian meskipun secara prinsip, antara kedua kegiatan ini memiliki metode yang sama. Perbedaan tersebut terletak pada tujuan pelaksanaannya. Jika penelitian bertujuan untuk membuktikan sesuatu (*prove*) maka evaluasi bertujuan untuk mengembangkan (*improve*).

Terkadang, penelitian dan evaluasi juga digabung menjadi satu frase, penelitian evaluasi. Sebagaimana disampaikan oleh Sudirdjo (1994 : 3) penelitian evaluasi mengandung makna pengumpulan informasi tentang hasil yang telah dicapai oleh sebuah program yang dilaksanakan secara sistematis dengan menggunakan metodologi ilmiah sehingga darinya dapat dihasilkan data yang akurat dan objektif.

2.2. Tujuan Evaluasi Program

Setiap kegiatan yang dilaksanakan mempunyai tujuan tertentu. demikian juga dengan evaluasi. Menurut Arikunto (2004 : 13) ada dua tujuan evaluasi yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum diarahkan kepada program secara keseluruhan sedangkan tujuan khusus lebih difokuskan pada masing-masing komponen program.

Implementasi program harus senantiasa di-evaluasi untuk melihat sejauh mana program tersebut telah berhasil mencapai maksud pelaksanaan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Tanpa adanya evaluasi, program-program yang berjalan tidak akan dapat dilihat efektivitasnya, sehingga kebijakan-kebijakan baru sehubungan dengan program itu tidak akan didukung oleh data. Karenanya, evaluasi program dilakukan untuk menyediakan data dan informasi serta rekomendasi bagi pengambil kebijakan (*decision maker*) untuk memutuskan apakah akan melanjutkan, memperbaiki atau menghentikan sebuah program.

2.3. Hakikat Evaluasi Program

Menurut Arikunto (2004 : 2) program dapat dipahami dalam dua pengertian yaitu secara umum dan khusus. Secara umum, program dapat diartikan dengan rencana atau rancangan kegiatan yang akan dilakukan oleh seseorang di kemudian hari. Pengertian khusus dari program biasanya jika dikaitkan dengan evaluasi yang bermakna suatu unit atau kesatuan kegiatan

yang merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses berkesinambungan dan terjadi dalam satu organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Menurut Isaac dan Michael (1989 : 6) sebuah program harus diakhiri dengan evaluasi. Hal ini dikarenakan kita akan melihat apakah program tersebut berhasil menjalankan fungsi sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut mereka, ada tiga tahap rangkaian evaluasi program, yaitu; (1) menyatakan pertanyaan serta menspesifikasikan informasi yang hendak diperoleh, (2) mencari data yang relevan dengan penelitian dan (3) menyediakan informasi yang dibutuhkan pihak pengambil keputusan untuk melanjutkan, memperbaiki atau menghentikan program tersebut.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka evaluasi program dimaknai sebagai sebuah proses untuk mengetahui apakah sebuah program dapat direalisasikan atau tidak dengan cara mengetahui efektifitas masing-masing komponennya melalui rangkaian informasi yang diperoleh evaluator (Kirkpatrick, 1996 : 3).

2.4. Jenis Evaluasi

Ada 2 jenis evaluasi yang relevan dengan penelitian ini, yakni; evaluasi formatif dan evaluasi sumatif (Scriven, 1969).

a. Evaluasi Formatif

Tuckman (1988) menyatakan, evaluasi formatif mengacu pada evaluasi internal program, biasanya dilakukan sebagai bagian dari proses pengembangan, di mana kinerja siswa/peserta diklat dalam program dibandingkan dengan tujuan program. Biasanya evaluasi formatif diterapkan untuk pemeriksaan materi belajar (atau beberapa komponen lain atau program secara keseluruhan). Dengan ujicoba tersebut memungkinkan para pengembang untuk mengetahui apakah bahan ajar sudah berhasil, atau masih harus dilakukan perubahan di dalamnya. Evaluasi Formatif sering menyebabkan seorang pengembang program "kembali ke rencana/rancangan yang dikembangkan".

b. Evaluasi Sumatif

Tuckman (1988) menyatakan, evaluasi sumatif adalah sebagai upaya sistematis untuk menentukan apakah program yang telah sepenuhnya dikembangkan, telah mencapai tujuan yang lebih berhasil daripada program alternatif. Evaluasi sumatif menggunakan proses perbandingan untuk mengevaluasi program pengembangan penuh, sedangkan evaluasi formatif merupakan bagian dari proses pengembangan dan dengan demikian mendahului evaluasi sumatif.

Scriven (1969) setidaknya mencatat hubungan 2 model evaluasi ini yang saling terkait satu dengan lainnya. Evaluasi formatif untuk membantu dalam mengembangkan kurikulum diklat, sementara evaluasi sumatif untuk menilai manfaat dari kurikulum diklat yang telah mereka kembangkan sebelumnya.

3. Konsep Program Diklat

Pendidikan dan pelatihan (diklat) adalah suatu proses meningkatkan kecakapan sumber daya manusia (SDM) pada kurun waktu tertentu dalam upaya mempertajam wawasan. Dalam konteks seperti ini, maka pelaksanaan pendidikan dan pelatihan hanya dapat terselenggara dengan baik, jika dalam penyusunan program dan hasil pelaksanaannya diperoleh tenaga-tenaga yang terampil sesuai dengan bidang tugasnya. Pada umumnya, pelaksanaan diklat memiliki tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan profesional pegawai.

Beberapa sumber memberikan definisi atau pengertian mengenai pendidikan dan pelatihan (diklat) secara variatif, dimana di antara mereka ada yang memberikan pengertian sebagai suatu kesatuan yakni pendidikan dan pelatihan atau diklat.

Kendatipun secara konseptual pendidikan dan pelatihan dapat dibedakan, tetapi pelaksanaannya sulit untuk dibedakan.

Jucius (1991) dalam Suwarni (2001) mengatakan, bahwa dalam pendidikan dan pelatihan itu mempunyai pengertian yang berbeda. Hal ini dijelaskan :

'The term training is used to indicate one process by which the attitudes, skill, and abilities of employees to perform specific jobs are increased. This task may be contrasted with that of increasing the knowledge, understand, or attitude of employees so that they are better adjusted to their working environment. The term education is used here to do note the latter task'.

Demikian pula dikemukakan oleh Flippo (1980) yang mendefinisikan : 'pendidikan' berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh (*Education concerned with increasing general knowledge and understanding of our total environment*), sedangkan 'pelatihan' adalah kegiatan untuk meningkatkan keahlian seorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu (*Training is the act of increasing the knowledge and skill of an employee for doing a particular job*).

Definisi yang dikemukakan oleh Nadler yang disitir oleh Laird (2003:9) :

'Training is what we've described : 'Those activities which are designed to improve human performance on the job the employee is presently doing or is being hired to do', Education is those human resource development activities

which' are design to improve in a specified direction and beyond the job now held'.

Saat ini, pendidikan sudah merupakan kegiatan untuk mengembangkan sumberdaya manusia yang ditujukan untuk menyempurnakan kepentingan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan dan sasarannya.

May (1977) mengemukakan bahwa :

'Pendidikan dan pelatihan sama dengan pengembangan, yaitu proses peningkatan ketrampilan kerja, baik teknis maupun manijerial. Pendidikan berorientasi pada teori, dilakukan dalam kelas, berlangsung lama, dan biasanya menjawab *why*, sedangkan Pelatihan berorientasi pada praktek dilakukan di lapangan berlangsung singkat, dan biasanya menjawab *how*'.

3.1. Tujuan Program Diklat

Simamora (1995 : 288-290) mengemukakan mengenai tujuan dari pelatihan sebagai berikut :

Tujuan utama pelatihan secara luas dapat dikelompokkan ke dalam lima bidang :

- 1). Memutakhirkan para karyawan sejalan dengan perubahan teknologi.
- 2). Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru untuk menjadi kompeten dalam pekerjaan.

- 3). Membantu pemecahan permasalahan operasional.
- 4). Mempersiapkan karyawan untuk promosi.
- 5). Mengkonsentrasikan karyawan terhadap organisasi.

3.2. Perencanaan Kebutuhan Diklat (Rendiklat)

Perencanaan kebutuhan pelatihan harus ditetapkan secara jelas, datanya dapat diukur. Apabila rancangan kebutuhan pelatihan tidak jelas dan tidak dapat diukur, maka akan kesulitan dalam penyelenggaraan pelatihan dan pada waktu melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan.

Rancangan kebutuhan pelatihan ini merupakan suatu standar yang akan digunakan dalam evaluasi pelatihan. Dengan adanya penentuan rancangan kebutuhan pelatihan tersebut, diharapkan dapat disusun suatu program dan jenis pelatihan yang diperlukan sesuai kebutuhan organisasi.

Dengan diketahui saran dan sumber daya yang ada, maka baru dapat ditentukan perilaku yang diperlukan bagi seorang pegawai, setelah itu dapat ditentukan pelatihan yang diperlukan untuk menambah pengetahuan, *skill* dan merubah sikap dari para pegawainya (*person analysis*), yang diperoleh dengan membandingkan tingkat kinerja sekarang dengan tingkat kinerja yang diharapkan. Kondisi tersebut selalu dievaluasi, sehingga menjadi umpan balik bagi penyempurnaan pelatihan-pelatihan yang akan datang.

3.3. Ukuran Keberhasilan Program Diklat

Upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui keberhasilan pencapaian sasaran program pelatihan menurut Nasution (1994:76) adalah sebagai berikut :

1. Memiliki sasaran yang jelas dan memakai tolok ukur terhadap hasil yang dicapai;
2. Diberikan oleh tenaga pengajar yang mampu untuk menyampaikan ilmunya, serta mampu memotivasi peserta program pendidikan dan pelatihan;
3. Materi yang disampaikan secara mendalam sehingga mampu mengubah sikap dan meningkatkan prestasi karyawan;
4. Materi sesuai dengan latar belakang teknis, permasalahan dan daya tangkap peserta;
5. Menggunakan metode yang tepat guna, misalnya; kelompok diskusi untuk sasaran tertentu, meningkatkan keterlibatan aktif peserta sehingga mereka bukan sebagai pendengar belaka;
6. Disertai dengan metode penilaian sejauhmana sasaran program dapat tercapai, hal ini demi prestasi dan produktivitas karyawan.

3.4. Efektifitas Program Diklat

Mengenai kriteria untuk melakukan evaluasi apakah pelatihan itu efektif atau tidak, Werther dan Davis (1993:332) memberikan kriteria sebagai berikut

:

1. Reaksi dari peserta pelatihan mengenai isi dan proses pelaksanaan pelatihan.
2. Pengetahuan dan pembelajaran diperoleh melalui pengalaman selama mengikuti pelatihan.
3. Perubahan perilaku yang merupakan hasil dari mengikuti pelatihan.
4. Ukuran hasil atau perbaikan terhadap individu atau organisasi seperti terlihat pada rendahnya pegawai yang berhenti, rendahnya tingkat kecelakaan kerja dan rendahnya pegawai yang tidak masuk kerja (*absent*).

Kirkpatrick (1996) mengungkapkan teori yang sama mengenai efektifitas program diklat ini. Kirkpatrick merekomendasikan bahwa efektifitas program pelatihan dapat dievaluasi dalam Model Empat Jenjang. Ke-empat jenjang tersebut merepresentasikan urutan dalam mengevaluasi sebuah program pelatihan. Teknik dalam mengevaluasi pada masing-masing jenjang sifatnya penting untuk dilakukan dan evaluasi setiap jenjang memiliki dampak pada jenjang berikutnya. Keempat jenjang tersebut adalah sebagai berikut:

Jenjang 1 - Reaksi

Evaluasi pada jenjang ini adalah teknik dalam mengukur bagaimana reaksi (tanggapan, penilaian) peserta terhadap pelaksanaan program pelatihan. Evaluasi ini serupa dengan pengukuran kepuasan peserta program diklat.

Dalam menyusun dan menyelenggarakan program pelatihan adalah penting untuk mengetahui tanggapan peserta terhadap program.

Jenjang 2 – Belajar

Pengukuran terhadap hasil pembelajaran merupakan unsur yang sangat penting sebab tidak mungkin mengharapkan terjadinya perubahan perilaku bila hasil pembelajaran tidak tercapai. Walaupun demikian, terjadinya perubahan perilaku juga perlu didukung oleh lingkungannya. Bila atasan tidak memberi kesempatan peserta pelatihan untuk menerapkan apa yang didapatnya di pelatihan, maka akan sulit diharapkan munculnya perubahan perilaku.

Jenjang 3 – Perilaku

Teknik evaluasi jenjang ini menelusuri sejauh mana perubahan perilaku terjadi yang disebabkan oleh partisipasi peserta dalam pelatihan. Caranya dengan menanyakan apakah perilaku peserta dalam pekerjaan berubah karena program pelatihan. Evaluasi jenjang tiga ini tampak lebih rumit dan kadang sulit dilakukan karena :

1. Peserta tidak dapat mengubah perilakunya sampai mereka mendapat kesempatan untuk mempraktekkan hal yang sudah diajarkan dalam pelatihan
2. Sulit untuk melakukan prediksi kapan perubahan perilaku akan terjadi. Walaupun mereka memiliki kesempatan untuk mengaplika-

sikannya, namun perubahan perilaku belum tentu terjadi secara langsung

3. *Reward* untuk melakukan perubahan perilaku sangat berpengaruh dan diperlukan untuk membantu agar terjadi perubahan perilaku ketika peserta kembali ke pekerjaannya setelah dari pelatihan
4. Untuk dapat mengevaluasi pelatihan harus dibuat keputusan mengenai : kapan, seberapa sering, dan dengan cara apa perubahan perilaku akan diukur?

Jenjang 4 – Hasil

Evaluasi ini merupakan hasil akhir yang muncul karena partisipasi peserta yang dapat memperlihatkan meningkatnya produktivitas, kualitas, dan berkurangnya biaya kerja, serta mengurangi terjadinya *turnover* sehingga dapat meningkatkan laba. Evaluasi jenjang hasil adalah evaluasi yang terakhir dilakukan dan merupakan tahap yang paling sulit dilakukan. Evaluasi ini dapat dilakukan apabila telah melewati tiga evaluasi sebelumnya.

3.5. Manfaat Program Diklat

Efisiensi dan efektivitas pelatihan dalam kaitan dengan peningkatan produktivitas menurut Nasution (1994:70) dapat dicapai melalui :

1. Per

2. Ke

3. Sik

Sehub

sikap karya

didapat dal

mendapatka

Berka

hasil dari

(1996:345) :

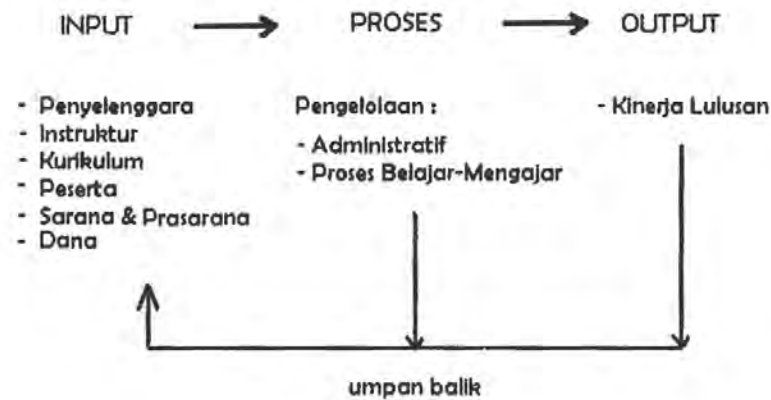
UNIVERSITAS TERBUKA

berhubungan dengan kemampuan manajemen diklat, selaku motor penggerak dari penyelenggaraan diklat tersebut. Suatu manajemen diklat yang baik akan menghasilkan tingkat kompetensi inti, kompetensi peran dan kompetensi bidang dari para lulusannya. Untuk menghasilkan lulusan yang diinginkan tersebut ditentukan oleh proses diklat itu sendiri.

Sebagai satu kesatuan yang sistematis, manajemen diklat dapat diidentifikasi atas tiga komponen, yaitu: masukan (*input*) – proses (*throughput*) – keluaran (*output*). Secara teoritis komponen masukan (*input*) terdiri atas SDM, yaitu : pimpinan, penyelenggara, instruktur, peserta diklat, kurikulum dan silabus, sarana dan prasarana serta biaya.

Komponen proses (*throughput*) terdiri atas kegiatan pengelolaan administratif dan pengelolaan proses belajar-mengajar, sedangkan komponen keluaran (*output*) terdiri dari kinerja individu dan organisasional.

Thomas (1979) dalam Suwarni (2001) mengemukakan bahwa efisiensi internal suatu lembaga pendidikan ditentukan oleh layanan administratif dan efektivitasnya ditentukan oleh sistem dan mutu layanan proses diklat yang diberikan lembaga diklat tersebut.



Gambar 1 - Proses Diklat

Dimensi atau aspek-aspek yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan diklat, baik dari komponen input maupun dari komponen prosesnya. Meliputi :

1. Kebutuhan diklat
2. Kurikulum dan Silabus
3. Instruktur
4. Peserta
5. Penyelenggara
6. Sarana dan Prasarana
7. Biaya/dana diklat

Penyelenggara diklat menurut tingkatan penugasan tersebut, secara profesional memiliki latar belakang diklat yang memadai di bidang pengelolaan diklat. Artinya penyelenggara yang profesional ini memiliki wawasan dan kompetensi di bidang diklat tersebut.

Di samping itu, kemampuan penyelenggara untuk mengembangkan kepemimpinan dan manajemen yang terbuka, partisipatif dan kreatif juga dipandang sebagai potensi yang memiliki kontribusi terhadap tingkat efisiensi dan efektivitas operasional.

Dalam situasi itu, hubungan kerja di antara penyelenggara tidak semata-mata berorientasi kepada tugas (*task orientation*), melainkan lebih menentukan kepada unsur manusianya.

Instruktur

Kelompok Instruktur ini merupakan unsur inti (*core resource*) di PLN Udiklat Bogor, artinya tidak mungkin suatu Diklat berjalan tanpa ada seorang instruktur di dalamnya. Seorang Instruktur harus memiliki kompetensi inti, peran dan bidang, yakni memiliki wawasan yang luas mengenai misi diklat dimana dia terlibat di dalamnya dan memiliki penguasaan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang cukup yang menjadi keahliannya untuk ditransformasikan kepada peserta diklat, serta memiliki kemampuan metodologi dan teknis untuk proses belajar mengajar.

Dari segi konteks peranannya sebagai tenaga pengajar/pelatih, maka instruktur harus menguasai spektrum kompetensi antara lain :

1. Penguasaan bahan ajar/materi yang akan ditransformasikan kepada peserta Diklat.

2. Kemampuan memilih dan mengembangkan metode/teknik belajar-mengajar yang efektif.
3. Kemampuan menggunakan media/alat bantu dan sumber-sumber pembelajaran yang efisien.
4. Kemampuan mengelola kelas.
5. Kemampuan berkomunikasi dan membina hubungan dengan peserta dan penyelenggara diklat.

Kemampuan yang dibutuhkan instruktur di PLN Udiklat Bogor paling sedikit meliputi empat unsur, yakni :

1. Tingkat/jenjang kompetensi yang dimiliki
2. Pengalaman
3. Latar Belakang pendidikan dan keahlian
4. Integritas kepribadian selaku instruktur

Kurikulum dan Silabus

Kurikulum dan silabus merupakan faktor kunci dalam penyelenggaraan suatu diklat. Seperti halnya Instruktur, tanpa kurikulum dan silabus yang jelas dan dirancang baik, maka tidak mungkin tujuan pengembangan SDM akan tercapai, bahkan dengan kurikulum yang dirancang asal jadi dapat menjadi sumber inefisiensi dalam pengelolaan diklat.

Menurut Scarpello dan Ledvinka (2007:496), ada enam tahapan kegiatan dalam proses penentuan kurikulum, yaitu :

1. Identifikasi dan penentuan kebutuhan diklat
2. Perumusan tujuan diklat
3. Memilih dan mengembangkan bahan Instruksional (*delivery system*)
4. Memilih bentuk/model diklat yang akan dilaksanakan
5. Melaksanakan diklat
6. Melakukan evaluasi mengenai efektivitas diklat.

Peserta Program Diklat

Pemahaman mengenai hakekat dan kedudukan peserta diklat dalam konteks program diklat, sangat penting artinya untuk menentukan program diklat apa yang cocok serta bagaimana pelaksanaannya.

Dalam kaitan ini, paling sedikit terdapat dua tuntutan dan kebutuhan yang perlu diperhatikan pada peserta diklat, yaitu :

1. Karakteristik pribadi dan perkembangannya, dan
2. Tuntutan organisasional dan kontekstual.

Karakteristik pribadi dan perkembangannya merupakan potensi psikologis yang amat sentral dalam proses diklat. Para pakar di bidang pendidikan mengemukakan, bahwa ada tiga ranah (*domain*) dalam diri peserta didik yang menjadi tujuan pendidikan, yaitu ranah kognitif (*cognitive domain*),

ranah afektif (*affective domain*) dan ranah psikomotor (*psychomotoric domain*). Ketiga ranah itu saling berkaitan satu dengan yang lain dan umumnya dijadikan kriteria keberhasilan pendidikan. Berdasarkan konsep ini, tujuan pendidikan diukur oleh seberapa jauh perubahan yang terjadi pada ketiga ranah tersebut (Bloom, 1956 dalam Suwarni, 2001).

Diklat bagi pegawai PLN ini adalah diklat bagi orang dewasa, dalam pengertian bahwa peserta tidak dalam kondisi kosong, tetapi telah memiliki ketiga unsur tersebut.

Knowles (1973) mengungkapkan teori belajar yang tepat bagi orang dewasa. Sejak saat itulah istilah andragogi makin diperbincangkan oleh berbagai kalangan khususnya para ahli pendidikan. Andragogi berasal dari bahasa Yunani kuno *aner*, dengan akar kata *andr-* yang berarti laki-laki, bukan anak laki-laki atau orang dewasa, dan *agogos* yang berarti membimbing atau membina. Disamping itu, ada istilah lain yang sering dipergunakan sebagai perbandingan adalah pedagogi, yang ditarik dari kata *paid* artinya anak dan *agogos* artinya membimbing atau memimpin. Dengan demikian maka kalau ditarik pengertiannya sejalan dengan pedagogi, maka andragogi secara harafiah dapat diartikan sebagai ilmu dan seni mengajar orang dewasa.

Diklat bagi pegawai PLN ini diselenggarakan manajemen PLN bagi para karyawan. Kaitan dengan latar belakang penelitian ini, PLN Pusdiklat memiliki kepentingan dalam menyediakan diklat untuk peningkatan kompetensi bagi

karyawan PLN. Dalam rangka pemahaman seperti itu, program diklat akan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan agar karyawan PLN yang tersebar di seluruh Indonesia, memiliki level kompetensi lebih baik dibanding sebelum mengikuti program diklat.

Sarana dan Prasarana diklat

Secara teoritis dalam perencanaan diklat, kebutuhan akan sarana dan prasarana diklat dapat segera diketahui wujudnya kalau program diklatnya telah ditentukan. Dengan kata lain konsekuensi dari kurikulum dan program diklat adalah perlu disediakannya sarana dan prasarana diklat sesuai dengan kebutuhan program tersebut. Sarana dan Prasarana diklat yang dibutuhkan untuk suatu program diklat, meliputi :

1. Ruang kelas (besar dan kecil)
2. Ruang Instruktur
3. Ruang Aula
4. Ruang Perpustakaan
5. Ruang Laboratorium Kelistrikan
6. Laboratorium luar ruang
7. Ruang makan
8. Asrama
9. Sarana olahraga

Ruang laboratorium dan laboratorium luar ruang adalah sebagai sarana praktek/workshop beberapa program diklat teknik. Berkenaan dengan sarana dan prasarana ini yang terpenting adalah pemanfaatannya, artinya bahwa sarana dan prasarana itu harus dapat menopang pencapaian tujuan diklat.

Pembiayaan/Dana diklat

Program diklat yang diusahakan oleh suatu organisasi dalam konteks pembiayaan, pendekatannya adalah bagaimana menggunakan sesuai dengan anggaran yang tersedia untuk penyelenggaraan suatu diklat.

Dalam pendekatan modern, penentuan biaya (*cost*) ini didasarkan pada tingkat pengorbanan yang dikeluarkan terhadap suatu usaha. Oleh karena itu, setiap diklat seyogyanya dapat ditentukan standar biaya per peserta, dan dalam jumlah minimal berapa peserta suatu diklat dapat dikatakan “go”. Pendekatan seperti ini penting karena akan memudahkan organisasi mengalokasikan anggaran bagi keperluan diklat, terutama pembebanan biaya diklat tersebut dilakukan secara “*sharing*”.

5. Pemilihan Dimensi Program Diklat untuk Penelitian

Dalam penelitian ini, pembahasan mencakup daftar dimensi/faktor yang tertera dalam Format Angket PLN Udiklat Bogor, yaitu :

1. Kurikulum dan Silabus (materi diklat)
2. Instruktur

3. Penyelenggaraan
4. Sarana
5. Prasarana

Kelima dimensi inilah yang dibahas dan terkait dan digunakan dalam penelitian ini. Dimensi kebutuhan diklat dan dimensi pembiayaan diklat tidak termasuk dalam pembahasan penelitian, karena alasan sebagai berikut :

1. Dimensi kebutuhan diklat dan pembiayaan diklat lebih bersifat kebijakan administratif dari manajemen PLN Puskidlat.
2. Dimensi kebutuhan diklat dan pembiayaan diklat adalah dimensi yang tidak dapat diukur oleh peserta diklat.

6. Kepuasan Peserta Program Diklat

Kepuasan peserta program diklat amat penting untuk diukur, dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana penyelenggaraan suatu diklat telah memenuhi harapan peserta program diklat ini. Penyelenggaraan diklat yang berhasil adalah apabila telah memenuhi atau melebihi harapan dari peserta diklat tersebut.

Menurut Engel (1995), kepuasan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan konsumen timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan.

6.1. Perbedaan Konsumen dan Pelanggan

Menurut Kotler (2003) konsumen yang terpuaskan akan menjadi pelanggan, mereka akan :

1. melakukan pembelian ulang
2. mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
3. kurang memperhatikan merek ataupun iklan produk pesaing
4. membeli produk yang lain dari perusahaan yang sama

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, *website-online*) membedakan istilah 'konsumen' dengan 'pelanggan'. Terminologi konsumen adalah pemakai produk barang/jasa. Pelanggan adalah pihak yang membeli produk barang/jasa secara tetap.

Terkait dengan perbedaan terminologi tersebut, maka dalam penelitian ini istilah 'kepuasan' tidak dapat dikatakan sebagai 'kepuasan pelanggan'. Jadi, berdasarkan terminologi tersebut, peserta program diklat tidak dapat disebut sebagai pelanggan yang kembali untuk mengikuti program diklat yang sama (pelanggan tetap). Selanjutnya, tesis ini menggunakan terminologi 'kepuasan peserta program diklat'.

6.2. Pengukuran Kepuasan Peserta Program Diklat

Soelasih (2004; p 86) mengemukakan bahwa, apabila :

1. nilai harapan = nilai persepsi, maka peserta puas
2. nilai harapan < nilai persepsi, maka peserta sangat puas (+)
3. nilai harapan > nilai persepsi, maka peserta tidak puas (-)

Nilai harapan (*expected value*) dibentuk melalui pengalaman masa lalu, komentar atau saran dari pengguna dan informasi dari pesaing. Adapun nilai persepsi (*perceived value*) adalah kemampuan penyelenggara program diklat di dalam melayani dan memuaskan peserta program diklat.

Dari teori kepuasan tersebut, dapat dijelaskan di sini, bahwa :

1. Peserta program diklat akan merasa puas apabila layanan yang diberikan penyelenggara program diklat adalah lebih baik dibanding harapannya akan layanan tersebut (kepuasan bernilai positif).
2. Peserta program diklat akan merasa tidak puas apabila layanan yang diberikan penyelenggara program diklat tidak lebih baik dibanding harapannya akan layanan tersebut (kepuasan bernilai negatif).

Ada tiga harapan mengenai suatu produk atau jasa yang diidentifikasi oleh beberapa peneliti yaitu :

1. Kinerja yang wajar

2. Kinerja yang ideal
3. Kinerja yang diharapkan

Kinerja yang diharapkan (*expected performance*) adalah yang paling sering digunakan dalam penelitian karena dalam proses evaluasi memang sebagai tolok ukur untuk menentukan nilai yang diinginkan. Ketidakpuasan konsumen terhadap suatu jasa pelayanan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan, dapat berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut (Engel, 1995).

Perusahaan banyak menggunakan berbagai cara untuk mempertahankan pelanggan, salah satunya adalah memastikan kualitas (mutu) produk dan jasa memenuhi harapan konsumen. Pemenuhan harapan akan menciptakan kepuasan bagi konsumen.

7. Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun butir dari instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap butir individu yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain: Sangat

Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Tidak Puas (TP), Sangat Tidak Puas (STP).

Prosedur dalam membuat angket menggunakan skala Likert adalah sebagai berikut:

1. Peneliti mengumpulkan butir instrumen yang cukup banyak, berkaitan dan relevan dengan masalah yang sedang diteliti, dan dapat disikapi oleh peserta dengan nilai cukup jelas, yakni; 'disukai' atau 'tidak disukai'.
2. Kemudian butir itu dicoba kepada sekelompok responden yang cukup representatif dari populasi yang ingin diteliti.
3. Responden diminta untuk mengecek tiap butir tersebut, apakah ia menyukai (+) atau tidak menyukainya (-). Respons tersebut dikumpulkan dan jawaban yang memberikan indikasi mervenangi diberi skor tertinggi. Tidak ada masalah untuk memberikan angka 5 untuk yang tertinggi dan skor 1 untuk yang terendah atau sebaliknya. Yang penting adalah konsistensi dari arah sikap yang diperlihatkan
4. Total skor dari masing-masing individu adalah penjumlahan dari skor masing-masing butir dari instrumen tersebut.
5. Respon dianalisis untuk mengetahui butir mana yang sangat nyata batasan antara skor tinggi dan skor rendah dalam skala *total*. Misalnya, responden pada *upper 25%* dan *lower 25%* dianalisis untuk melihat sampai berapa jauh tiap butir dalam kelompok ini berbeda. Butir yang tidak menunjukkan

beda yang nyata, apakah masuk dalam skor tinggi atau rendah juga dibuang untuk mempertahankan konsistensi internal dari pertanyaan.

Kelemahan skala Likert :

1. Karena ukuran yang digunakan adalah ukuran ordinal, skala Likert hanya dapat mengurutkan individu dalam skala, tetapi tidak dapat membandingkan berapa kali satu individu lebih baik dari individu yang lain.
2. Kadangkala total skor dari individu tidak memberikan arti yang jelas, karena banyak pola respons terhadap beberapa butir akan memberikan skor yang sama. Adanya kelemahan tersebut sebenarnya dapat dianggap sebagai kesalahan respon yang terjadi.

8. Penggunaan Skala Likert dalam Penelitian ini

Pada gambar berikut ditampilkan skala Likert dari dimensi program diklat yang akan diukur kepuasan peserta diklatnya.

Skala Likert digunakan untuk mengelompokkan skor kepuasan peserta diklat berdasarkan butir pertanyaan yang dikelompokkan dalam 5 tingkat kepuasan, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas. Kemudian, dalam analisis data, skala Likert dikelompokkan menjadi 2 kelompok data untuk menunjukkan sikap kepuasan pada setiap program diklat, yakni data 'puas' dimasukkan dalam kolom positif (+), yaitu dari skala sangat

puas, puas, dan cukup puas dan data 'tidak puas' ke dalam kolom negatif (-), yaitu tidak puas dan sangat tidak puas, pada setiap program diklat.

Selanjutnya, dari hasil pengukuran dalam skala Likert tersebut diperoleh suatu gambaran/deskripsi mengenai kepuasan peserta program diklat yang diselenggarakan di PLN Udiklat Bogor.

C. Kerangka Berpikir

Penelitian ini merupakan penelitian evaluatif terhadap kepuasan peserta diklat atas 6 (enam) program diklat di PLN Udiklat Bogor.

Kerangka dari penelitian ini diuraikan pada diagram berikut.



Gambar 2 - Diagram Kerangka Berpikir.

Penelitian ini berupa penelitian evaluasi yang akan meneliti kepuasan peserta diklat sebagai bentuk evaluasi diklat level 1, terhadap program diklat PT PLN Persero Udiklat Bogor, meliputi 6 diklat yaitu :

1. Diklat Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk
2. Diklat Pembacaan Meter dan Pembuatan Rekening
3. Diklat Sertifikasi Pengadaan Barang dan Jasa
4. Diklat Teknik Membaca Diagram Wiring Gardu Induk
5. Diklat Manajemen Sumber Daya Manusia Tingkat Dasar
6. Diklat Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Kepuasan diukur berdasarkan skala kepuasan terhadap 5 komponen diklat, yaitu Kurikulum/Silabus, Instruktur, Penyelenggara, Sarana, Prasarana, dengan menggunakan skala likert (1-5)



Bab - III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di sebuah lokasi pelaksanaan diklat PLN, yakni di PT. PLN (Persero) Unit Pendidikan dan Pelatihan Bogor, Jalan Raya Puncak km. 27 – Kabupaten Bogor – Jawa Barat.

Waktu penelitian berlangsung pada Triwulan III (bulan Juli - September) tahun 2010. Periode diklat ini dipilih karena dimulainya pemakaian aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Pelatihan (Simdiklat PLN Pusdiklat) pada bulan periode tersebut. Aplikasi ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sistem informasi yang dapat diandalkan tentang penyelenggaraan diklat di lingkungan PLN Pusdiklat. Penelitian ini memanfaatkan data dan informasi dari Simdiklat tersebut.

B. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survai deskriptif, sedangkan prosedurnya dilakukan dengan metode evaluatif. Metode survai evaluatif adalah suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan angket dari suatu program diklat sebagai alat pengumpul data. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan angket (evaluasi level 1). Setelah

data diperoleh kemudian hasilnya akan dipaparkan secara evaluatif, demikian Borg dan Gall (1983).

Metode penelitian survai evaluatif adalah usaha pengamatan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang jelas terhadap suatu masalah tertentu dalam suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan secara meluas dan berusaha mencari hasil yang dapat dipergunakan untuk suatu tindakan yang sifatnya evaluatif, yaitu melakukan evaluasi terhadap hal-hal yang telah dilakukan dalam suatu program diklat dan pengukuran yang akan dilakukan merupakan hasil evaluasi summatif (Scriven, 1969).

Dalam penelitian ini, yang dievaluasi adalah kepuasan peserta terhadap program diklat di PLN Udiklat Bogor yang mereka ikuti.

C. Model Penelitian

Teknik evaluasi program diklat ini memakai model evaluasi Empat Jenjang pada jenjang-1, yakni model evaluasi tahapan Reaksi (Kirkpatrick, 1996).

Berikut diuraikan proses selanjutnya dari hasil pemilihan model evaluasi, yakni proses pengumpulan data. Menurut Yusuf (<http://teknologikinerja.wordpress.com> – diunduh tanggal 26 Januari 2011) pada Jenjang-1, metode pengumpulan data dilakukan dengan metode survai dengan memakai skala Likert.

Tabel 1. Proses Pengumpulan Data

Level Evaluasi	Deskripsi	Metode Pengumpulan Data
I. Reaksi	Mengukur tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap program pelatihan yang diikuti.	Survei dengan skala pengukuran yaitu skala Likert.

D. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2002:57).

Nazir (1988:3) mengatakan, populasi adalah berkenaan dengan data, bukan orang atau bendanya. Kemudian populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap (Nawawi, 1995:141).

Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu Analisis Kepuasan Peserta Program Pendidikan dan pelatihan di PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor, maka populasi penelitian ini adalah program diklat, dan untuk menghindari distorsi hasil penelitian, pengambilan sampel dari populasi dikerjakan dengan memakai teknik *random sampling* sebanyak 10% dari populasi, yaitu sebanyak 58 program diklat (Lampiran 4) yang diselenggarakan selama Triwulan III tahun 2010.

Dengan demikian, maka terpilih secara acak sejumlah 6 program diklat yang sebagai sampel populasi yang diselenggarakan oleh PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor. Adapun jumlah peserta yang mengikuti 6 program diklat tersebut terdaftar sejumlah 143 orang peserta dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Peserta 6 Program Diklat

No.	Nama Program Diklat	Peserta
1	Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk	17
2	Pembacaan Meter dan Pembuatan Rekening	17
3	Pengadaan Barang dan Jasa	29
4	Teknik Membaca Wiring Diagram Gardu Induk	16
5	Sumber Daya Manusia Tingkat Dasar	45
6	Sistem Manajemen Keamanan dan Kesehatan Kerja	19
	Total	143

E. Instrumen

Instrumen yang digunakan, yakni alat untuk mengambil data dan mengukur kepuasan dengan teknik skala likert, yang terdiri dari :

1. Kepuasan Peserta Diklat

Kepuasan peserta diklat memiliki 5 kategori tingkat kepuasan, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas. Selanjutnya dikelompokkan dalam 2 dimensi; dimensi 'puas' bertanda (+), dan dimensi 'tidak puas' bertanda (-). Pengukuran menggunakan skala Likert 1-5.

2. Program Diklat

Program diklat memiliki 5 komponen/dimensi yang akan diukur dari sikap kepuasan para peserta diklat, yakni :

1. Dimensi Kurikulum/Silabus
2. Dimensi Instruktur
3. Dimensi Penyelenggara
4. Dimensi Sarana
5. Dimensi Prasarana

F. Kisi-Kisi Penelitian

1. Kepuasan Peserta Diklat

Tabel 3. Kepuasan Peserta Diklat

SKALA KEPUASAN PESERTA DIKLAT	INDIKATOR (menggunakan skala Likert)	DIMENSI
1	Sangat Puas	+
2	Puas	+
3	Cukup Puas	+
4	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Puas	-

2. Program Diklat

Tabel 4. Kisi-kisi Program Diklat

Dimensi dan Indikator Program Diklat	ITEM PERTANYAAN
KURIKULUM-SILABUS	1 - 3
1.1. Tampilan materi	
1.2. Manfaat pada pekerjaan	
1.3. Sistematika penulisan	
INSTRUKTUR	4-12
Penguasaan Materi:	
2.1. Sistematika penyajian	
2.2. Pemberian contoh	
Penguasaan Kelas:	
2.3. Percaya diri	
2.4. Kemampuan membangun suasana	
2.5. Intonasi/nada suara tidak membosankan	
Kemampuan Menggunakan Alat:	
2.6. Penggunaan alat peraga	
2.7. Penulisan rapi dan jelas	
Sikap terhadap Peserta	
2.8. Kemampuan memotivasi siswa	
2.9. Kemampuan mengendalikan emosi	
PENYELENGGARAAN	13 - 19
Pelayanan Umum	
3.1. Mudah mendapatkan informasi	
3.2. Staf Udiklat bersikap ramah	
3.3. Cepat tanggap terhadap keluhan	
Pelayanan Diklat	
3.4. Jadwal kursus tepat waktu	
3.5. Siswa dibagi jadwal mata pelajaran	
Manfaat Kursus	
3.6. Pokok bahasa sesuai dengan pekerjaan sehari-hari	

Dimensi dan Indikator Program Diklat	ITEM PERTANYAAN
3.7. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas	
SARANA	20 - 25
Ruang Kelas	
4.1. Ruang kelas layak untuk belajar	
4.2. Ruangan kelas terjaga kebersihannya	
4.3. Lay out memudahkan untuk berinteraksi	
Perpustakaan	
4.4. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus	
4.5. Pelayanan perpustakaan	
4.6. Tersedia ruang baca	
PRASARANA	26 - 38
Wisma / Asrama	
5.1. Kamar tertata rapi	
5.2. Keamanan kamar terjaga	
5.3. Kebersihan kamar terjaga	
5.4. Kebersihan kamar mandi & WC	
5.5. Ketercukupan air bersih	
Pencucian Pakaian	
5.6. Pengambilan cucian dilakukan secara rutin	
5.7. Hasil pencucian	
5.8. Pelayanan petugas cucian	
Ruang Pertemuan	
5.9. Tersedia ruangan bersama (lobby)	
5.10. Tersedia telepon antar kamar/ruang	
5.10. Tersedia telepon antar kamar/ruang	
Konsumsi	
5.11. Variasi menu harian	
5.12. Komposisi gizi	
5.13. Pelayanan	

G. Angket Penelitian

Form Angket yang digunakan untuk pengambilan data dari responden (peserta program diklat) di PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor seperti pada Lampiran 6.

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini melalui beberapa proses pengujian analisis untuk memperoleh beberapa pembuktian dari hipotesis yang menjadi tujuan utama dari penulisan ini.

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas dan reliabilitas dalam rangkaian penelitian dilakukan untuk menganalisis validitas instrumen penelitian, yang dalam hal ini sebagai variabel kepuasan peserta diklat yang dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor, yang diteliti oleh Penulis. Uji validitas akan menghasilkan hasil uji yang memisahkan variabel yang valid dan tidak valid.

Dari keseluruhan variabel yang diuji tersebut, variabel yang valid selanjutnya di uji lagi dengan pengujian Reliabilitas. Hasil pengujian Reliabilitas akan memperoleh kesimpulan apakah Penelitian ini bisa dipercaya (reliabel) atau tidak.

I.a. Pengujian Validitas Instrumen

Sugiyono (1999:114) mengatakan bahwa setelah data didapat dan ditabulasikan, kemudian dilakukan pengujian validitas konstruksi dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrument tersebut.

Arikunto (2004:63-69) mengatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang menunjukkan kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah skor butir, dengan rumus Pearson Product Moment (Lampiran 7).

Uji-t (t-test)

Pengujian dilanjutkan dengan uji t (t-test). Jika didapati nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} , maka instrument yang diuji adalah valid. Sebaliknya apabila nilai t_{hitung} lebih kecil daripada t_{tabel} , maka instrument tersebut tidak valid.

$$t_{hitung} > t_{tabel} = \text{VALID}$$

$$t_{hitung} < t_{tabel} = \text{TIDAK VALID}$$

Jika instrumen itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran untuk mengurai indeks korelasinya (r-hitung) dikelompokkan sebagai berikut:

Antara	0,800 - 1,000	Sangat tinggi
Antara	0,600 – 0,799	Tinggi
Antara	0,400 - 0,599	Cukup tinggi
Antara	0,200 - 0,399	Rendah
Antara	0,000 - 0,199	Sangat rendah (Tidak Valid)

Menurut Sugiyono (1999) minimal r-hitung mempunyai nilai 0,3 dan lebih dari 0,3 adalah lebih baik.

Perhitungan Pearson Product Moment masing-masing variabel dari Uji-t ini dapat dilihat pada Lampiran 8.

1. Hasil Perhitungan Dimensi Kurikulum-silabus (v11, v12 dan v13)

Tabel 5. Hasil Perhitungan Dimensi Kurikulum Silabus

	R-hitung	T-hitung	T-tabel	Keputusan	
R11	0,198	T11	2,396	1,665	Valid
R12	0,368	T12	4,701	1,665	Valid
R13	0,488	T13	6,638	1,665	Valid

2. Hasil Perhitungan Dimensi Instruktur (v21, v22, v23, v24, v25, v26, v27, v28 dan v29)

Tabel 6. Hasil Perhitungan Dimensi Instruktur

R-hitung		T-hitung		T-tabel	Keputusan
R21	0,182	T21	2,201	1,665	Valid
R22	0,487	T22	6,629	1,665	Valid
R23	0,101	T23	1,200	1,665	Invalid
R24	0,019	T24	0,231	1,665	Invalid
R25	0,417	T25	5,440	1,665	Valid
R26	0,235	T26	2,868	1,665	Valid
R27	0,210	T27	2,548	1,665	Valid
R28	0,396	T28	5,126	1,665	Valid
R29	0,399	T29	5,169	1,665	Valid

3. Hasil Perhitungan Dimensi Penyelenggara (v31, v32, v33, v34, v35, v36 dan v37).

Tabel 7. Hasil Perhitungan Dimensi Penyelenggara

R-hitung		T-hitung		T-tabel	Keputusan
R31	0,302	T31	3,768	1,665	Valid
R32	0,334	T32	4,205	1,665	Valid
R33	0,535	T33	7,517	1,665	Valid
R34	0,322	T34	4,043	1,665	Valid
R35	0,207	T35	2,517	1,665	Valid
R36	0,499	T36	6,845	1,665	Valid
R37	0,530	T37	7,428	1,665	Valid

4. Hasil Perhitungan Dimensi Sarana (v41, v42, v43, v44, v45, v46)

Tabel 8. Hasil Perhitungan Dimensi Sarana

R-hitung		T-hitung		T-tabel	Keputusan
R41	0,300	T41	3,737	1,665	Valid
R42	0,409	T42	5,327	1,665	Valid
R43	0,119	T43	1,427	1,665	Invalid
R44	0,219	T44	2,664	1,665	Valid

R-hitung		T-hitung		T-tabel	Keputusan
R45	0,158	T45	1,897	1,665	Valid
R46	0,175	T46	2,112	1,665	Valid

5. Hasil Penghitungan Variabel Prasarana (v51, v52, v53, v54, v55, v56, v57, v58, v59, v510, v511, v512 dan v513)

Tabel 9. Hasil Perhitungan Dimensi Prasarana

R-hitung		T-hitung		T-tabel	Keputusan
R51	0,182	T51	2,201	1,665	Valid
R52	0,410	T52	5,333	1,665	Valid
R53	0,265	T53	3,268	1,665	Valid
R54	0,530	T54	7,422	1,665	Valid
R55	0,263	T55	3,234	1,665	Valid
R56	0,232	T56	2,819	1,665	Valid
R57	0,280	T57	3,465	1,665	Valid
R58	0,422	T58	5,527	1,665	Valid
R59	0,477	T59	6,447	1,665	Valid
R510	0,326	T510	4,101	1,665	Valid
R511	0,254	T511	3,114	1,665	Valid
R512	0,192	T512	2,318	1,665	Valid
R513	0,194	T513	2,345	1,665	Valid

Dari perhitungan PPM tersebut dapat disimpulkan, bahwa v23, v24 dan v43 adalah instrument yang tidak valid dan diputuskan tidak diikuti-sertakan pada Uji Reliabilitas.

1.b. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Metode mencari reliabilitas internal, yaitu menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran. Rumus yang dipakai dalam Uji Reliabilitas dengan metode Alpha ini terdapat pada Lampiran 9.

Pada hasil perhitungan Uji Reliabilitas pada data Lampiran 10, maka dapat dijabarkan Varians Tiap Skor Item (S_i) adalah sebagai berikut :

Tabel 10. Varians Tiap Skor Item

Item	nilai	Item	nilai	Item	nilai	Item	Nilai
V11	0,275	V31	0,223	V45	0,241	V59	0,376
v12	0,225	v32	0,216	v46	0,425	v510	0,211
v13	0,203	v33	0,219	v51	0,231	v511	0,233
v21	0,231	v34	0,235	v52	0,241	v512	0,404
v22	0,393	v35	0,267	v53	0,267	v513	0,202
v25	0,206	v36	0,489	v54	0,481		
V26	0,261	V37	0,481	V55	0,391	ΣS_i	10,063
V27	0,270	V41	0,265	V56	0,221		
v28	0,240	v42	0,233	v57	0,249		
v29	0,270	v44	0,413	v58	0,275		

Menjumlahkan Varians semua Item

Jumlah Varians semua Item (ΣS_i) adalah : 10.063

HASIL PERHITUNGAN ALPHA

$k/(k-1)$	1,029
$(1-(\text{var.semua.item})/\text{var.total})$	0,997
Perkalian	1,027
k (jumlah variabel valid)	35

Varians per item *)	
Varians semua item *)	
Varians Total *)	
ALPHA	1,027
r-product moment N=143	0,167
KEPUTUSAN	RELIABEL

*) Kolom kosong menunjukkan warna blok pada Lampiran, sebagai petunjuk memudahkan penelusuran.

Dari perhitungan Uji Reliabilitas dengan memakai Metode Alpha dapat disimpulkan, bahwa Hasil Uji reliabilitas tersebut menghasilkan keputusan bahwa Instrument tersebut adalah Reliabel, sebab $\text{Alpha} > \text{r-Product Moment}$, yakni : $1,027 > 0,167$.

UNIVERSITAS TERBUKA



Bab - IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

A.1. Manajemen SDM-Berbasis Kompetensi di PLN

Sejak 5 Januari 2004 PT. PLN (Persero) telah mencanangkan penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi (MSDM-BK). Dari tahun 2004 sampai dengan tahun 2010 sudah 7 tahun PT. PLN (Persero) tetap konsisten dalam menjalankan sistem tersebut sekalipun terjadi pergantian Direksi.

Fondasi MSDM-BK semakin dikukuhkan dengan penjabaran 7 pilar MSDM-BK melalui Keputusan Direksi Nomor 032.K/DIR/2009 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi, yaitu :

1. Pengembangan Organisasi dan Perencanaan Tenaga Kerja
2. Rekrutmen
3. Pembinaan Kompetensi dan Karir
4. Pembelajaran

5. Kinerja
6. Penghargaan
7. Hubungan Industrial

Ke-tujuh pilar dijalankan mengacu pada Direktori Kompetensi yang secara konsisten diperbaharui sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang dinamis dalam menyikapi perubahan lingkungan bisnis.

Saat ini MSDM-BK sudah pada tataran implementasi dan menjadi keharusan bagi semua insan PT. PLN (Persero). Sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Direksi No. 307.K/DIR/2009 (perubahan SK No. 387.K/DIR/2008) tentang Sistem Pembinaan Kompetensi dan Karir Pegawai, setiap Pegawai yang akan naik *level* kompetensi atau menduduki jabatan struktural harus kompeten di bidangnya dan harus mengikuti Diklat Penjenjangan terlebih dahulu. Salah satu persyaratannya adalah Pegawai wajib mengikuti 4 Diklat Profesi.

Menurut Surat Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 098.K/DIR/2007, kompetensi adalah kemampuan yang dapat diamati dan harus dimiliki pegawai agar dapat berprestasi di tempat kerja. Lebih jauh ditambahkan pada Surat Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 412.K/DIR/2008 perihal sistem pendidikan dan pelatihan pegawai, kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang terlihat, serta nilai-nilai, motivasi, inisiatif pengendalian diri yang

mendasarinya. *Level* kompetensi adalah tingkatan penguasaan kompetensi inti, kompetensi peran dan kompetensi bidang yang harus dimiliki oleh pegawai perseroan, yang disebut kompetensi individu. Kompetensi individu itu sendiri, menurut Surat Keputusan Direksi PLN No. 098.K/DIR/2007 adalah hasil penilaian kompetensi yang dimiliki pegawai dengan mengacu kepada sebutan dan uraian jenis-jenis kompetensi yang tercantum dalam Direktori Kompetensi PLN yang disingkat KI. Kompetensi individu di PLN diuraikan melalui model kompetensi yang terdiri dari; 1) kompetensi inti, 2) kompetensi peran, dan 3) kompetensi bidang.

Kompetensi inti (*core competency*) merupakan beberapa kompetensi generik yang harus dimiliki oleh setiap individu. Kompetensi peran (*roles competency*) merupakan beberapa kompetensi generik pada jabatan tertentu di Perseroan. Kompetensi bidang (*hard competency*) merupakan keakapian yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan secara teknis oleh masing-masing individu pegawai.

Direktori Kompetensi PLN merupakan komponen pembentuk Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia berbasis Kompetensi (MSDM-BK). Tujuan penetapan Direktori Kompetensi adalah sebagai acuan standar untuk mendata secara sistematis dan efektif kompetensi yang dibutuhkan Perseroan.

Sejalan dengan hal tersebut, misi PT. PLN (Persero) Pusdiklat dalam mendukung misi PT. PLN (Persero) adalah membangun, memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai agar mampu memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Penjabaran dari misi ini diwujudkan dalam bentuk berbagai jenis diklat (Direktori Diklat, 2010).

Program pembinaan kompetensi pegawai di lingkungan PT. PLN (Persero) dilaksanakan sesuai Surat Keputusan Direksi No. 307.K/DIR/2009 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 387.K/DIR/2008 tentang Sistem Pendidikan dan Pelatihan Pegawai, Surat Keputusan Direksi No. 413.K/DIR/2008 tentang pohon profesi, nama profesi, dan sebutan profesi di lingkungan PT. PLN (Persero), serta Surat Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 412.K/DIR/2008 tentang sistem pendidikan dan pelatihan pegawai.

Adapun jenis diklat yang diselenggarakan oleh PLN Pusdiklat terdiri dari :

1. Diklat Seleksi Pegawai Baru
2. Diklat Profesi
3. Diklat Penjurangan
4. Diklat Penunjang
5. Diklat Pembekalan Masa Purnabhakti.

Menurut isi Surat Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 412.K/DIR/2008 tersebut dijelaskan mengenai jenis diklat, yaitu :

1. Diklat seleksi pegawai baru adalah diklat untuk memberikan pembekalan bagi seseorang menjadi pegawai baru.
2. Diklat Profesi adalah diklat yang dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi bidang yang sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan, baik jabatan struktural maupun jabatan fungsional.
3. Diklat penjurangan adalah diklat yang dilaksanakan untuk memenuhi/memastikan/merealisasikan kebutuhan kompetensi inti, kompetensi peran dan kompetensi bidang yang dipersyaratkan dalam kebutuhan kompetensi jabatan struktural atau fungsional yang diproyeksikan.
4. Diklat penunjang adalah diklat untuk menambah kompetensi yang dipersyaratkan dalam kebutuhan kompetensi jabatan.
5. Diklat pembekalan masa purnabhakti adalah diklat untuk memberikan pembekalan menghadapi masa pensiun.

A.2. Kaitan MSDM-BK dengan Manajemen Diklat

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan perseroan yang memiliki visi untuk menjadi perusahaan yang memberikan pelayanan kelas dunia, memiliki strategi dan kebijakan dalam pembinaan kompetensi dalam jajaran SDM yang sedang membina karir dalam rangka menyumbangkan segenap tenaga dan pikiran di perusahaan ini. Pokok-pokok kebijakan ini tertuang dalam Surat Keputusan Direksi No. 412.K/DIR/2008 mengenai sistem pendidikan dan pelatihan.

Pertimbangan digelarnya kebijakan tersebut adalah, bahwa penguasaan dan peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan (KKJ) dapat mendorong peningkatan kinerja perseroan. Hal ini sangat dipengaruhi oleh pengelolaan pengetahuan yang merupakan bagian tak terpisahkan dari proses pembelajaran guna peningkatan kompetensi pegawai dan kinerja perseroan. Untuk itu perlu dibudayakan dan dipantau efektivitas pengelolannya agar selaras dengan usaha peningkatan kinerja organisasi dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran perseroan. Seluruh faktor tersebut perlu disinergikan dalam suatu rangkaian proses pendidikan dan pelatihan yang efektif dan efisien dengan pedoman Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi (MSDM-BK) serta selaras dengan Sistem Pembinaan Kompetensi dan Karir Pegawai.

Selanjutnya perlu disusun Sistem Pendidikan dan Pelatihan yang dapat digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di perseroan. Sistem ini dimaksudkan untuk membangun, meningkatkan dan memelihara kompetensi pegawai serta internalisasi nilai-nilai perseroan dalam penyelenggaraan diklat sesuai dengan kebutuhan diklat.

Sistem pendidikan dan pelatihan pegawai antara lain untuk :

1. Melaksanakan standarisasi penyelenggaraan diklat guna membentuk, meningkatkan, dan atau memelihara pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja pegawai;
2. Mendapatkan pegawai yang mampu mengoptimalkan potensi diri dalam berkarir di perseroan;
3. Memberikan tambahan pengetahuan dan keterampilan yang berguna untuk menjalani masa pensiun pegawai;
4. Menumbun, kembangkan sikap kerja sesuai dengan nilai-nilai perseroan. Sikap kerja tersebut adalah : Saling-percaya, Integritas, Perduli dan Pembelajar (SIPP).

Implementasi sistem pendidikan dan pelatihan bagi para pegawai PT. PLN (Persero) ini ternyata menuntut perlunya dibentuk suatu manajemen pendidikan dan pelatihan, yang dalam hal ini dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) Pusdiklat yang memiliki unit diklat yang disebut

PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor, agar diselenggarakan secara profesional, dengan senantiasa memperhatikan segi pelayanan yang memberikan kepuasan kepada setiap peserta diklat.

PT. PLN (Persero) Pusdiklat sebagai unit induk dari PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor menuntut agar unit pelaksana ini selalu menghasilkan kinerja (pencapaian target kerja melalui realisasi kerja) yang secara berkesinambungan selalu lebih baik dari sebelumnya. Untuk itulah perlu dilakukan suatu evaluasi atas hasil penyelenggaraan setiap program diklat.

Salah satu evaluasi yang dilaksanakan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah evaluasi level 1 yang merupakan umpan-balik penilaian peserta diklat atas penyelenggaraan diklat secara keseluruhan terhadap dimensi penyelenggaraan diklat, yakni : Kurikulum-silabus, Instruktur, penyelenggara, Sarana dan Prasarana.

A.3. Buku Direktori Diklat

Buku Direktori Diklat adalah sebuah buku Pedoman bagi penyelenggaraan Diklat di lingkungan PT. PLN (Persero) Pusdiklat.

Buku ini berisikan informasi tentang materi Diklat yang terdiri dari :

1. Judul Diklat
2. Kode masing-masing Diklat

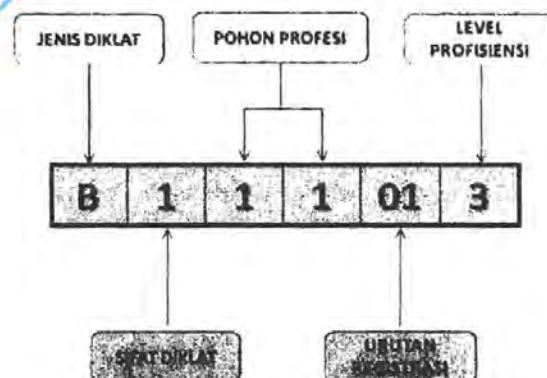
3. Deskripsi
4. Tujuan Diklat
5. Persyaratan Peserta
6. Lingkup Bahasan/Mata Pelajaran yang diajarkan
7. Durasi Penyelenggaraan Diklat
8. Penerbitan Sertifikat Diklat

Buku Direktori Diklat dimaksudkan sebagai salah satu referensi untuk menyusun perencanaan Diklat oleh unit-unit serta sebagai informasi bagi pegawai yang akan mengikuti Diklat. Materi Diklat yang ada akan selalu dimutakhirkan sejalan dengan perkembangan perusahaan dan teknologi.

a. Kode Diklat

Contoh :

Kode Diklat Pengoperasian Boiler : **B.1.1.1.01.3**



Gambar 3. Kode Diklat

b. Jenis Diklat

Jenis Diklat terdiri dari :

- A. Diklat Seleksi Pegawai Baru, dengan kode A;
- B. Diklat Profesi, dengan kode B;
- C. Diklat Penjurangan, dengan kode C;
- D. Diklat Penunjang, dengan kode D;
- E. Diklat Pembekalan Masa Purna Bhakti, dengan kode E

c. Sifat Diklat

Sifat Diklat dibedakan berdasarkan materi diklat yang hanya dapat diikuti oleh pegawai yang profesinya sesuai dengan materi Diklat tersebut atau dapat diikuti oleh pegawai dari berbagai jenis profesi.

- 1). Khusus dengan kode 1

Diklat yang dapat diikuti peserta sesuai dengan profesi.

- 2). Umum dengan kode 2.

Diklat yang dapat diikuti peserta dari berbagai profesi.

d. Pohon Profesi

Pohon Profesi adalah himpunan atau rumpun profesi yang memiliki kesamaan jenis, karakter, dan bidang keahlian yang diturunkan dari Pohon Bisnis yang dikelola di lingkungan PT PLN (Persero).

Kode diambil dari nomor urut sebagaimana dalam kolom Pohon Profesi.

Tabel 11. Pohon Profesi

No.	Bidang	Kode
1	Pembangkitan	1.1
2	Penyaluran	1.2
3	Distribusi	1.3
4	Niaga	1.4
5	SDA dan Energi	2.1
6	Enjiniring & Konstruksi	2.2
7	Penelitian dan Pengembangan	2.3
8	Lingkungan & K2	2.4
9	Jasa Penunjang Ketenagalistrikan	3.1
10	Telekomunikasi	3.2
11	Keuangan	4.1
12	Sumber Daya Manusia	4.2
14	Pendidikan dan Pelatihan	4.3
15	Teknologi Informasi	4.4

No.	Bidang	Kode
16	Hukum	4.5
17	Komunikasi	4.6
18	Audit	4.7
19	Manajemen Risiko	4.8
20	Manajemen Mutu	4.9
21	Administrasi	4.10

e. Urutan Registrasi

Nomor Urut Registrasi adalah nomor urut registrasi program Diklat pada saat didaftarkan oleh PT PLN (Persero) Pusdiklat untuk setiap himpunan atau rumpun Profesi.

f. Level Profisiensi

Level Profisiensi yaitu kecakapan yang diperlukan oleh seorang pegawai untuk menangani pekerjaannya, sebagaimana diatur dalam Direktori Kompetensi. Tabel berikut adalah level profisiensi :

Tabel 12. Level Profisiensi

Level 1	<i>Concept</i>	Mengenal konsep dasar tentang pengetahuan atau keterampilan dibidang tersebut
Level 2	<i>Applied concept</i>	Mengetahui secara menyeluruh penerapan konsep tersebut di perusahaan
Level 3	<i>Working</i>	Mampu menerapkan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dapat mengatasi masalah-masalah yang bersifat rutin, namun memerlukan bantuan bila masalah yang dihadapi bersifat istimewa
Level 4	<i>Advance</i>	Berpengalaman dalam penerapannya, dapat mengatasi masalah rutin maupun non-rutin tanpa memerlukan bantuan, dapat menjadi pelatih bagi pegawai yang lain.
Level 5	<i>Mastery</i>	Sangat berpengalaman dalam menerapkannya, punya otoritas dalam bidang tersebut yang diakui dalam lingkup perusahaan, dapat mengatasi situasi yang kompleks yang belum pernah terjadi sebelumnya.
Level 6	<i>Leading</i>	Mampu mengembangkan sistem dan prosedur di perusahaan yang berhubungan dengan bidang tersebut, mampu mengintegrasikan berbagai bidang lain dengan bidang tersebut untuk perbaikan proses bisnis perusahaan.

Untuk melihat bagaimana informasi dari Direktori Diklat untuk diklat yang sedang diteliti, dapat dilihat tabel berikut :

Tabel 13. Daftar 6 Program Diklat

Kode diklat	Nama Diklat	Pohon Profesi	Level Profisiensi
B.1.1.2.09.3	Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk	Penyaluran	<i>Working</i>
B.1.1.4.02.3	Pembacaan Meter dan Pembuatan Rekening	Niaga	<i>Working</i>
D.2.0.0.08.1	Pengawasan Barang dan Jasa	-	<i>Concept</i>
B.1.1.2.21.3	Teknik Membaca <i>Wiring</i> Diagram Gardu Induk	Penyaluran	<i>Working</i>
B.2.1.2.45.2	Manajemen SDM tingkat Dasar	Sumber Daya Manusia	<i>Applied Concept</i>
B.2.1.3.06.4	Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja	Penelitian dan Pengembangan	<i>Advance</i>

Pada kolom kode diklat, semua diklat yang diteliti 4 diklat memiliki kode 'B' yang artinya jenis diklat yang diteliti adalah 'Diklat Profesi'. Satu Diklat berkode 'D' artinya jenis 'Diklat Penunjang'. Digit kedua adalah sifat diklat, bernomor '1' maksudnya diklat yang

diikuti peserta sesuai dengan profesi, dan bernomor '2' untuk peserta dari berbagai profesi.

Diklat yang dikelompokkan dalam pohon profesi 'penyaluran' adalah diklat untuk peserta yang memiliki kompetensi bidang penyaluran aliran listrik atau bidang transmisi. Ada 2 diklat pada pohon profesi penyaluran ini yang diteliti, yaitu; Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk (HarLatGI) dan Teknik Membaca *Wiring* Gardu Induk (WiringGI). Kedua diklat tersebut memiliki *level* profisiensi '*working*', yakni mampu menerapkan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dapat mengatasi masalah-masalah yang bersifat rutin, namun memerlukan bantuan bila masalah yang dihadapi bersifat istimewa.

Diklat Pembacaan Meter dan Pembuatan Rekening (CatRek) yang dikelompokkan dalam pohon profesi 'niaga' adalah diklat untuk peserta yang berkompetensi dalam bidang proses bisnis di PLN. Proses Bisnis PLN mencakup keseluruhan jual beli aliran listrik, pelayanan pelanggan, serta mencakup mekanismenya. Sifat diklat pohon profesi Niaga ini berkode '1', artinya diklat ini memang ditujukan bagi peserta yang berprofesi dalam bidang Niaga. Diklat Pembacaan Meter dan Pembuatan Rekening adalah satu-satunya diklat bidang Niaga yang diteliti. Diklat ini termasuk *level* profisiensi '3' yaitu '*working*'.

Diklat Pengadaan Barang dan Jasa (BarJas) memiliki jenis 'D'

disebut diklat Penunjang. Diklat ini khusus untuk sertifikasi keahlian sesuai tujuan diklatnya. Peserta diklat pengadaan barang dan jasa ini diberikan sertifikat yang menjadi bukti bahwa peserta memenuhi syarat sebagai anggota Tim Pengadaan Barang dan Jasa di Unit PLN setempat. Sifat diklat pengadaan barang dan jasa berkode '1', yang berarti diklat ditujukan untuk semua profesi. Diklat ini termasuk *level* profisiensi '1' yaitu '*concept*', yakni mengenal konsep dasar tentang pengetahuan atau keterampilan di bidang tersebut.

Diklat Manajemen Sumber Daya Manusia tingkat Dasar (MSDM-D) adalah diklat dalam pohon profesi 'Sumber Daya Manusia' memiliki sifat diklat jenis '2' yang artinya diklat MSDM tingkat dasar ini diperbolehkan kepada peserta dari seluruh profesi di PLN. Diklat ini termasuk *level* profisiensi '2' yaitu '*applied concept*', yakni mengetahui secara menyeluruh konsep yang diajarkan pada diklat ini di perusahaan.

Diklat Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) adalah diklat dalam pohon profesi 'Penelitian dan Pengembangan' memiliki sifat diklat jenis '2' yang artinya diklat SMK3 ini diikuti oleh peserta dari seluruh profesi di PLN. Diklat ini termasuk *level* profisiensi '4' yaitu '*advance*', yang artinya berpengalaman dalam penerapannya, dapat mengatasi masalah rutin

maupun non-rutin tanpa memerlukan bantuan, dapat menjadi pelatih bagi pegawai yang lain. Contoh isi Buku Direktori Diklat, yakni informasi dari 6 program diklat yang diteliti terdapat pada Lampiran 8.

A.4. Deskripsi Kebutuhan Kompetensi Teknis 6 Program Diklat

Setiap deskripsi diklat pada buku Direktori Diklat memberikan penjelasan kebutuhan kompetensi teknis peserta program diklat dan juga mengenai level profisiensi setiap diklat. Kompetensi Teknis adalah kecakapan yang diperlukan oleh seorang pegawai untuk menangani pekerjaannya secara teknis.

Kompetensi Teknis dikelompokkan menurut bidang-bidang pekerjaan yang telah dikenal secara umum di PLN yaitu Pembangkitan, Transmisi dan Operasi Sistem, Distribusi dan Pemasaran, Enjiniring dan Konstruksi, Pengujian dan Riset, Pengerjaan Logam, Teknologi Informasi, Keuangan dan Audit, Sumberdaya Manusia serta Komunikasi, Hukum, Administrasi dan Lingkungan. Pengelompokan tersebut semata-mata dilakukan untuk memudahkan pencarian sebuah uraian kompetensi dalam buku Direktori Kompetensi PLN.

Tabel 14. Standar Kompetensi 6 Program Diklat

Nama Diklat	Standar Kompetensi			Uraian
	Kompetensi Teknis		Level	
	Kelompok	Nama	Level	
Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk (HarLatGI)	Transmisi & Operasi Sistem	SEM (Substation Equipment Maintenance)	3	Mampu melaksanakan pekerjaan pemeliharaan peralatan gardu induk diantaranya mampu melaksanakan salah satu pekerjaan pemeliharaan baterai, peralatan rectifier, menguji dan mengganti elektrolit baterai, menguji kapasitas baterai, mampu mengukur faktor disipasi, tahanan isolasi, tahanan pentanahan, temperatur titik sambungan, kandungan gas pada minyak, partial discharge, menguji keserempakan kontakPMT. Contoh: melaksanakan pekerjaan penyaringan minyak trafo 150/20kV60MVA.
Pembacaan Meter dan Pembuatan Rekening (CatRek)	Distribusi & Pemasaran	MRB (Meter Reading & Billing)	3	Mampu melaksanakan proses bisnis pembacaan meter secara manual maupun menggunakan peralatan bantu, dan melaksanakan pembuatan rekening, termasuk proses bisnis rute baca meter, dan tata usaha pelanggan. Contoh: melaksanakan pembuatan rekening pelanggan industri pariwisata.
Pengadaan Barang dan Jasa (BarJas)				1. Pegawai yang menerima pembinaan kompetensi atau pegawai yang ditugaskan untuk mengikuti pelatihan. 2. Pegawai yang termasuk dalam anggota Tim Pengadaan Barang dan Jasa di unitnya.
Teknik Membaca Diagram Wiring Gardu Induk (WiringGI)	Transmisi & Operasi Sistem	PCM (Protection & Control Maintenance)	3	Mampu melaksanakan pekerjaan pemeliharaan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, mampu menggunakan peralatan pemeliharaan rele proteksi sesuai fungsinya, mengerti membaca gambar wiring rele proteksi dan kontrol. Contoh: Melaksanakan pengujian karakteristik rele jarak
		PCC (Protection & Control Construction)	3	Mampu melaksanakan pekerjaan pemasangan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, mampu menggunakan peralatan kerja untuk pemasangan rele proteksi sesuai fungsinya, mengerti membaca gambar wiring rele proteksi dan kontrol, serta mampu melaksanakan salah satu pekerjaan memasang share facility, memasang panel, memasang panel kontrol, panel tap changer, panel proteksi, panel incoming 20 kV, panelAC-DC. Contoh: Melaksanakan pemasangan rele jarak.
		PCS (Protection & Control System, Commissioning)	3	Mampu membantu melaksanakan inspeksi komisioning sistem proteksi dan kontrol. Contoh: membantu melaksanakan inspeksi komisioning sistem proteksi bay penghantar 150kV.
Manajemen Sumber Daya Manusia Tingkat Dasar (MSDM-D)	Sumber Daya Manusia & Organisasi	HRM (Human Resource Management)	2	Mengetahui secara komprehensif mengenai perencanaan, pengaturan, pengendalian, evaluasi serta pengembangan atau perbaikan metode/prosedur/tata kerja yang berkaitan dengan pengelolaan sumberdaya manusia perusahaan. Contoh: memahami tujuan dari kebijakan-kebijakan di bidang SDM, seperti rekrutmen, peraturan disiplin pegawai, sistem manajemen kinerja, dan sebagainya.
Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3)	Komunikasi, Hukum, Administrasi & Lingkungan	ELS (Electricity Safety)	4	Mampu membimbing; mampu melakukan pengendalian dan pembimbingan untuk memastikan diterapkannya keselamatan ketenagalistrikan pada kegiatan operasional. Contoh: mampu mengawasi penerapan persyaratan keselamatan pada pekerjaan dalam keadaan bertegangan (<i>hot-line maintenance</i>).

A.5. Deskripsi dan Karakteristik Responden

Diklat yang menjadi kajian penelitian ini meliputi 6 (enam) jenis diklat yang pelaksanaannya dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Pendidikan dan Pelatihan Bogor. Sesuai dengan Spesifikasi Diklat yang tertera dalam kurikulum dan silabus, maka seyogyanya diikuti oleh para peserta yang terkait langsung dengan bidang diklat tersebut dan sesuai dengan persyaratan yang diperlukan.

Untuk melihat tingkat kesesuaian peserta dengan persyaratan dimaksud, berikut deskripsi dan karakteristik dari peserta diklat dilihat dari segi pendidikan, usia, peringkat dan jenis jabatan. Responden adalah peserta diklat berasal dari berbagai Unit PLN, di antaranya dari PLN Unit Kantor Induk, PLN Unit AFJ/UPJ, PLN Regional/UPT dan juga dari PLN Kantor Pusat.

Karakteristik responden antara satu jenis diklat dengan jenis diklat lainnya menunjukkan sedikit variasi mengingat jenis diklat yang berbeda dan latar belakang pendidikan, pangkat/golongan, usia dan jabatan/eselon yang berbeda, sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 15, tabel 16, tabel 17, dan tabel 18.

Tabel 15 - Tingkat pendidikan peserta diklat

Pendidikan	Nama Diklat						Total
	Diklat HarLatGI	Diklat Cater & Rek	Diklat BarJas	Diklat WiringGI	Diklat MSDM-Dasar	Diklat SMK3	
SLTA	0	11	23	13	21	10	78
	.0%	64.7%	79.3%	81.2%	46.7%	52.6%	54.5%
D-3	0	4	3	2	5	3	17
	.0%	23.5%	10.3%	12.5%	11.1%	15.8%	11.9%
S-1	17	2	3	1	16	6	45
	100.0%	11.8%	10.3%	6.2%	35.6%	31.6%	31.5%
S-2	0	0	0	0	3	0	3
	.0%	.0%	.0%	.0%	6.7%	.0%	2.1%
Total	17	17	29	16	45	19	143
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 15 menunjukkan bahwa sebagian besar peserta (54,5%) berpendidikan SLTA dan sebanyak 31,5% berpendidikan S-1. Dilihat dari jenis diklatnya, Tabel 15 menunjukkan bahwa peserta Diklat Pengadaan Barang dan Jasa sebagian besar berpendidikan SLTA (79,3%), sementara pada Diklat Profesi-Teknik Membaca Wiring Diagram Gardu Induk sebanyak 81,2% berpendidikan SLTA. Hal ini disebabkan Diklat Profesi-Teknik Membaca *Wiring* Diagram Gardu Induk memang diperuntukkan bagi tenaga operator di tingkat staf.

Lebih lanjut, data karakteristik yang melekat kepada pegawai PT. PLN (Persero) adalah data peringkat jabatan atau disebut juga *grade*.

Menurut Surat Keputusan Direksi No. 181.K/DIR/2008, peringkat jabatan (*grade*) adalah suatu *level* kompetensi individu yang dibedakan atas dasar kemampuan menguasai kompetensi *level* kompetensi tersebut. Kelompok peringkat atau rentang peringkat adalah sekumpulan peringkat yang berkaitan dengan tingkat jabatan. Tabel peringkat jabatan (*grade*) dan kaitannya dengan level kompetensi disajikan sebagai berikut :

Tabel 16. Daftar Peringkat Jabatan

Level Kompetensi	grade	peringkat
Integration	integration-1	1
	integration-2	2
	integration-3	3
Advance	Advance-1	4
	Advance-2	5
	Advance-3	6
Optimization	Optimization-1	7
	Optimization-2	8
	Optimization-3	9
	Optimization-4	10
System	System-1	11
	System-2	12
	System-3	13
	System-4	14
Specific	Specific-1	15
	Specific-2	16
	Specific-3	17
	Specific-4	18
Basic	Basic-1	19
	Basic-2	20
	Basic-3	21
	Basic-4e	22
	Basic-4d	23
	Basic-4c	24
	Basic-4b	25
Basic-4a	26	

Peringkat/grade yang berlaku di PLN adalah dari peringkat 1/Integration-1 sampai dengan peringkat 26/Basic-4a. Peringkat 1 adalah pegawai kedudukan tertinggi sampai dengan peringkat terendah, yaitu 26/Basic-4a.

Tabel 17 - Peringkat jabatan peserta diklat

Peringkat	Nama Diklat						Total
	Diklat HarLat GI	Diklat Cater & Rek	Diklat BarJas	Diklat WiningGI	Diklat MSDM-Dasar	Diklat SMK3	
19-22	0	7	0	14	0	2	23
	.0%	41.2%	.0%	87.5%	.0%	10.5%	16.1%
15-18	3	10	27	2	3	15	88
	17.6%	58.8%	93.1%	12.5%	68.3%	78.9%	61.5%
11-14	13	0	2	0	14	2	31
	76.5%	.0%	6.9%	.0%	31.1%	10.5%	21.7%
7-10	1	0	0	0	0	0	1
	5.9%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.7%
Total	17	17	29	16	45	19	143
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Selanjutnya dari tabel 17 tentang jumlah peserta berdasarkan peringkat terlihat bahwa sebagian peserta berada di rentang peringkat 15 s/d 18 (sekitar 61,5%), sedangkan peserta terbanyak kedua ada pada rentang peringkat 11 s/d 14 (21,7%), disusul dengan peserta pada peringkat 19-22 dengan jumlahnya 16,1%. Peserta pada peringkat 15 – 18 ini merupakan pegawai yang mengikuti diklat yang bersifat khusus pada bidang masing-masing. Sebanyak 3 orang di diklat HarLatGI, mereka adalah para karyawan profesi teknis yang memperdalam dan

menambah pengetahuan teoritis di bidang pemeliharaan Gardu Induk. sebanyak 10 orang di diklat CatRek, mereka adalah para pengawas pelaksanaan pembacaan meter, sedangkan 27 orang mengikuti diklat Pengadaan Barang dan Jasa, berasal dari berbagai profesi, karena diklat BarJas ini memang bersifat diklat 'umum'. Pegawai peserta diklat yang terbanyak pada rentang peringkat 15-18 yang mengikuti diklat Manajemen Sumberdaya Manusia Tingkat Dasar adalah 68,9% untuk peringkat 15-18, yaitu pada level kompetensi *Specific*, peringkat 11-14 sebesar 31,1%, pada level kompetensi *System*. Peserta dari diklat ini adalah pegawai yang telah mengikuti 2 jenis diklat profesi yang bersifat khusus (kode '1'). Hal ini sebagai persyaratan untuk mengikuti diklat penjenjangan yang ditujukan untuk penempatan sebagai *supervisor*.

Dari perbandingan komposisi tabel 5 yaitu tingkat pendidikan peserta diklat dengan tabel 6 yang berisi data peringkat jabatan, dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan dari 6 diklat populasi penelitian sebanyak 54,5% didominasi oleh peserta berpendidikan SLTA. Sementara itu pada tabel 6 peserta terbanyak, yakni 61,5% berperingkat jabatan 15-18 atau level kompetensi *Specific*.

Data pendidikan peserta adalah tingkat pendidikan yang tercatat dan diakui oleh PLN yang disebut pendidikan formal pegawai. Para

pegawai muda yang direkrut PLN di atas tahun 2000, yaitu yang berpendidikan S-1 juga berada di level kompetensi *Specific*.

Selanjutnya dideskripsikan data karakteristik peserta dalam sebaran tingkat usia pada tabel 18.

Tabel 18
Tingkat usia peserta diklat

Kelompok Usia	Nama Diklat						Total
	Diklat HarLatGI	Diklat Cater & Rek	Diklat BarJas	Diklat WiringGI	Diklat MSDM-Dasar	Diklat SMK3	
20-29 tahun	0	4	0	2	0	1	7
	.0%	23.5%	.0%	12.5%	.0%	5.3%	4.9%
30-39 tahun	2	1	0	6	0	0	9
	11.8%	5.9%	.0%	37.5%	.0%	.0%	6.3%
40-49 tahun	2	12	18	7	23	8	70
	11.8%	70.6%	62.1%	43.8%	51.1%	42.1%	49.0%
50-56 tahun	13	0	11	1	22	10	57
	76.5%	.0%	37.9%	6.2%	48.9%	52.6%	39.9%
Total	17	17	29	16	45	19	143
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar (49%) peserta berusia 40-56 tahun, masing-masing yang berumur antara 40-49 tahun terbanyak yaitu 49%.

Ternyata sebagian besar peserta (>60%) merupakan peserta dari peringkat jabatan spesifik dan sistem (relatif rendah), dengan latar belakang pendidikan SMA, dan berusia lebih dari 40 tahun. Umumnya peserta diberi pelatihan dengan penunjukan dari Manajer Unit setempat,

karena memang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang yang ditekuninya. Pelatihan ini juga akan memberikan dukungan teoritis terhadap keterampilannya dalam pekerjaan, sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan level profisiensi yang lebih tinggi dari sebelumnya. Dengan demikian, pelatihan yang diberikan PLN Udiklat Bogor ini kelak akan membawa mereka kediklat penjenjangan, atau diklat yang dapat meningkatkan karir mereka ke jabatan yang lebih tinggi. Seorang pegawai yang ditunjuk oleh Manajer setempat sebagai calon peserta diklat, sifatnya wajib diikuti. Hal ini terjadi karena setiap program diklat telah ditentukan menurut Kebutuhan Kompetensi Jabatan (KKJ) yang telah disusun oleh Manajemen SDM PLN. PLN Udiklat Bogor sebagai unit pelaksana diklat bagi setiap pegawai di wilayahnya menerima dan menindak-lanjuti permintaan setiap unit yang mengirim pegawainya sesuai dengan program diklat yang telah disusun setiap awal tahun secara kolektif.

Pada tabel tersebut ternyata mayoritas SDM berusia hampir pensiun dan latar belakang pendidikan SMA, yang memberi arti bahwa tenaga teknis yang matang dengan pengalaman di lapangan dalam bidang kelistrikan memerlukan pengetahuan teori untuk dapat memahami keterampilan teknisnya, sehingga dapat memberikan pelatihan-pelatihan langsung di lapangan kepada generasi penerus. Sementara pengetahuan

teori tersebut memang tidak pernah didapatkan di pendidikan formal ketika dulu mereka sekolah. Untuk itulah salah satu fungsi PLN Udiklat Bogor sebagai jembatan bagi kesenjangan antara pengetahuan teoritis dengan keterampilan lapangan.

Selanjutnya dianalisis dalam penelitian ini adalah sebutan jabatan. Sesuai Surat Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 387.K/DIR/2007 dijelaskan mengenai sebutan jabatan, yaitu nama jabatan yang diberikan kepada pemangku jabatan yang mencerminkan posisi, tugas dan tanggung-jawab dalam Perseroan. Sebutan jabatan di bagi dua jenis :

1. Jabatan Struktural
2. Jabatan Fungsional

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 100 tahun 2000, jabatan struktural adalah suatu kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak seorang pegawai negeri sipil dalam rangka memimpin suatu satuan organisasi negara.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 100 tahun 2000, jabatan fungsional adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seseorang pegawai negeri sipil dalam suatu satuan organisasi yang dalam pelaksanaan tugasnya

didasarkan pada keahlian dan/atau ketrampilan tertentu serta bersifat mandiri.

Dari definisi tersebut perbedaan antara jabatan struktural dengan fungsional terlihat pada fungsi seorang pegawai dalam format suatu perusahaan/organisasi. Seorang pegawai yang duduk di jabatan struktural memegang tanggung-jawab dan kewenangan, serta memiliki para staf dalam rangka penyelesaian pekerjaan, sementara pegawai pada jabatan fungsional di PLN merupakan seorang ahli dalam bidangnya, juga seorang pemikir (*think-tank*) dan penyumbang-saran dalam bidang yang ditekuninya.

Dalam penelitian ini, diklat yang diikuti oleh peserta dari 2 sebutan jabatan itu menghasilkan data kepuasan peserta sebagai berikut :

Tabel 19 -- Sebutan Jabatan peserta diklat

Sebutan Jabatan	Nama Diklat						Total
	Diklat HarLatGI	Diklat Cater & Rek	Diklat BarJas	Diklat WiringGI	Diklat MSDM-Dasar	Diklat SMK3	
Struktural	14	9	28	0	36	10	97
	82.4%	52.9%	96.6%	.0%	80.0%	52.6%	67.8%
Fungsional	3	8	1	16	9	9	46
	17.6%	47.1%	3.4%	100.0%	20.0%	47.4%	32.2%
Total	17	17	29	16	45	19	143
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 19 tersebut menunjukkan bahwa sebagian peserta 96,6%, sebanyak 28 orang mengikuti Diklat Sertifikasi Pengadaan Barang &

Jasa (BarJas), dan terbanyak yaitu 36 orang adalah peserta yang mengikuti Diklat Manajemen Sumberdaya Manusia Tingkat Dasar (MSDM-D).

Secara keseluruhan Diklat MSDM-D adalah Diklat yang paling banyak diikuti oleh peserta (n=45), karena diklat ini dapat diikuti oleh peserta dari luar profesi. Diklat MSDM-D ini juga lebih banyak dibanding dengan diklat SMK3 yang sama-sama dapat diikuti oleh peserta dari luar profesi. Hal ini terjadi karena MSDM-D adalah salah satu diklat persyaratan untuk dapat dipromosikan ke jabatan struktural sebagai *Supervisor*. *Supervisor* adalah jabatan struktural paling rendah di PT. PLN (Persero).

Dari uraian mengenai karakteristik peserta diklat dalam tingkatan usia, pendidikan, peringkat jabatan dan sebutan jabatan tersebut tercermin, bahwa mayoritas peserta program diklat adalah pada tingkatan usia antara 20 sampai dengan 29 tahun, dengan peringkat jabatan antara 15 sampai dengan 18, yang berarti pada level kompetensi *Specific* dengan jabatan struktural.

A.6. Analisis Karakteristik Peserta Diklat

Terdapat perbedaan karakteristik peserta 6 program diklat yang diselenggarakan PLN Udiklat Bogor tersebut, yakni :

1. Diklat Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk (HarLatGI) mayoritas diikuti oleh peserta dari golongan usia 50-56 tahun, berpendidikan S-1, peringkat jabatan 11-15 dengan level kompetensi *System* dengan jalur jabatan struktural. Peserta diklat ini kebanyakan berkedudukan sebagai asisten manajer sampai manajer PLN Area Pelayanan dan Jaringan (PLN APJ).
2. Diklat Pembacaan Meter dan Pembuatan Rekening (CatRek) mayoritas diikuti oleh peserta dari golongan usia 40-29 tahun, berpendidikan SLTA, peringkat jabatan 15-22 dengan level kompetensi *Specific* sampai *System*, pada jalur jabatan berimbang, baik jabatan struktural, maupun fungsional. Peserta diklat ini adalah staf Bidang Pelayanan Pelanggan di PLN Unit Pelayanan, sampai dengan jabatan *Supervisor* pada PLN APJ. PLN APJ membawahi PLN Unit Pelayanan dan Jaringan (PLN UPJ) dalam struktur organisasi PLN.
3. Diklat Pengadaan Barang dan Jasa (BarJas) didominasi oleh peserta dari golongan usia 40-56 tahun, berpendidikan SLTA, peringkat jabatan 15-18, level kompetensi *Specific* dengan jalur jabatan struktural. Peserta diklat ini adalah para pegawai yang akan menangani pengadaan barang dan jasa di unit masing-masing, yang terdiri dari bidang perencanaan, proses bisnis dan juga

administrasi/keuangan. Pegawai yang memegang sertifikat Pengadaan Barang dan Jasa akan diikuti-sertakan sebagai Panitia Pengadaan Barang dan Jasa di unit tempat mereka bekerja.

4. Diklat Teknik Membaca Diagram Wiring Gardu Induk (WiringGI) mayoritas diikuti oleh peserta dari golongan usia 30-49 tahun, berpendidikan SLTA, peringkat jabatan 19-22 dengan *level* kompetensi *Basic* dengan jalur jabatan fungsional. Peserta diklat ini kebanyakan berkedudukan sebagai staf pada Bidang Distribusi di PLN UPJ.
5. Diklat Manajemen Sumber Daya Manusia tingkat Dasar (MSDM-D) mayoritas diikuti oleh peserta dari golongan usia 40-56 tahun, pendidikan peserta yang paling menonjol adalah SLTA dan S-1, serta ada juga D-3 dan S-2, peringkat jabatan 11-18 dengan *level* kompetensi *Specific* sampai *System* dengan jalur jabatan struktural. Peserta diklat ini kebanyakan berkedudukan masih sebagai staf PLN APJ dan UPJ yang memang ingin mendapatkan promosi jabatan sebagai *supervisor*. Sebagian lagi peserta yang level kompetensinya sudah berada di level kompetensi *System* yang seharusnya mengikuti diklat MSDM tingkat Atas (MSDM-A), namun mengikuti diklat ini sebagai pengetahuan tambahan yang belum pernah diikuti sebelumnya. Lebih jelasnya, MSDM-D ini

adalah diklat yang ditujukan untuk pegawai level kompetensi *specific* yang akan dipromosikan untuk jabatan struktural sebagai *supervisor*. Pada tabel 16 sebelumnya, *system* tertera berada setingkat lebih tinggi di atas *specific*. Lebih lanjut, para pegawai ini menunggu diklat MSDM-A yang belum diselenggarakan oleh PLN Pusdiklat.

6. Diklat Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) mayoritas diikuti oleh peserta dari golongan usia 40-56 tahun, berpendidikan dominan SLTA dan S-1, serta beberapa D-3, peringkat jabatan didominasi peringkat 15-18 dengan *level* kompetensi *Specific* dengan jalur jabatan berimbang antara struktural dan fungsional. Peserta diklat ini dari seluruh tingkatan jabatan di PLN Wilayah, APJ dan UPJ.

A.7. Kepuasan Peserta Diklat

Pengkajian keseluruhan aspek penyelenggaraan Diklat didasarkan atas angket kepuasan yang dibagikan kepada peserta Diklat untuk mengukur pendapat peserta diklat terhadap dimensi program diklat meliputi aspek Kurikulum-Silabus, Instruktur, Penyelenggaraan, Sarana dan Prasarana.

Tabel 20.

Tabel Skor Rata-rata Kepuasan Peserta Diklat															
Program 6 Diklat															
Dimensi dan Variabel	Kepuasan Peserta Diklat											Skor Rata2 (skor/n)			
	STP		TP		CP		P		SP		TOTAL				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) = (1-5)	skor	n							
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	skor			
KURKULUM-SILABUS															
1.1. Tampilan materi	-	-	-	-	15	0,10	103	0,72	25	0,17	143	582	4,07		
1.2. Manfaat pada pekerjaan	-	-	-	-	9	0,06	109	0,76	25	0,17	143	588	4,11		
1.3. Sistematika penulisan	-	-	-	-	9	0,06	113	0,79	21	0,15	143	584	4,08		
INSTRUKTUR															
Penguasaan Materi:															
2.1. Sistematika penyajian	-	-	-	-	8	0,06	112	0,78	23	0,16	143	587	4,10		
2.2. Pemberian contoh	-	-	-	-	34	0,24	86	0,60	23	0,16	143	561	3,92		
Penguasaan Kelas:															
2.3. Percaya diri	-	-	-	-	8	0,06	112	0,78	23	0,16	143	587	4,10		
2.4. Kemampuan membangun suasana	-	-	-	-	8	0,06	101	0,71	34	0,24	143	598	4,18		
2.5. Intonasi/nada suara tidak membosankan	-	-	-	-	16	0,11	104	0,73	23	0,16	143	579	4,05		
Kemampuan Menggunakan Alat:															
2.6. Penggunaan alat peraga	-	-	-	-	3	0,02	98	0,69	42	0,29	143	611	4,27		
2.7. Penulisan rapi dan jelas	-	-	-	-	13	0,09	103	0,72	27	0,19	143	586	4,10		
Sikap terhadap Peserta															
2.8. Kemampuan memotivasi siswa	-	-	-	-	-	-	95	0,66	1	0,01	143	620	4,34		
2.9. Kemampuan mengendalikan emosi	-	-	-	-	3	0,02	105	0,73	35	0,24	143	604	4,22		
PENYELENGGARAAN															
Pelayanan Umum															
3.1. Mudah mendapatkan informasi	-	-	-	-	-	-	95	0,66	48	0,34	143	620	4,34		
3.2. Staf Udiklat bersikap ramah	-	-	-	-	-	-	109	0,76	35	0,24	143	604	4,22		
3.3. Cepat tanggap terhadap keluhan	-	-	-	-	11	0,08	111	0,78	21	0,15	143	582	4,07		
Pelayanan Diklat															
3.4. Jadwal kursus tepat waktu	-	-	-	-	13	0,09	109	0,76	21	0,15	143	580	4,06		
3.5. Siswa dibagi jadwal mata pelajaran	-	-	-	-	14	0,10	104	0,73	25	0,17	143	583	4,08		
Manfaat Kursus															
3.6. Pokok bahasa sesuai dengan pekerjaan sehari-hari	-	-	-	-	50	0,35	72	0,50	18	0,13	143	534	3,73		
3.7. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas	-	-	-	-	3	0,02	51	0,36	72	0,50	17	0,12	143	532	3,72
BARANA															
Ruang Kelas															
4.1. Ruang kelas layak untuk belajar	-	-	-	-	6	0,04	97	0,68	40	0,28	143	606	4,24		
4.2. Ruangan kelas terjaga kebersihannya	-	-	-	-	4	0,03	102	0,71	37	0,26	143	605	4,23		
4.3. Lay out memudahkan untuk berinteraksi	-	-	-	-	2	0,01	100	0,70	41	0,29	143	611	4,27		
Perpustakaan															
4.4. Kelengkapan buku sesuai dengan kursus	-	-	5	0,03	59	0,41	72	0,50	7	0,05	143	510	3,57		
4.5. Pelayanan perpustakaan	-	-	6	0,04	103	0,72	34	0,24	-	-	143	457	3,20		
4.6. Tersedia ruang baca	-	-	8	0,06	82	0,57	47	0,33	6	0,04	143	480	3,36		
PRASARANA															
Wisma Asrama															
5.1. Kamar tertata rapi	-	-	-	-	11	0,08	109	0,76	23	0,16	143	584	4,08		
5.2. Kebersihan kamar terjaga	-	-	-	-	13	0,09	108	0,76	22	0,15	143	581	4,06		
5.3. Kebersihan kamar terjaga	-	-	-	-	12	0,08	103	0,72	28	0,20	143	588	4,11		
5.4. Kebersihan kamar mandi & WC	-	-	3	0,02	51	0,36	72	0,50	17	0,12	143	532	3,72		
5.5. Ketercukupan air bersih	-	-	2	0,01	36	0,25	89	0,62	16	0,11	143	548	3,83		
Pencucian Pakaian															
5.6. Pengambilan cucian dilakukan secara rutin	-	-	-	-	12	0,08	111	0,78	20	0,14	143	580	4,06		
5.7. Hasil pencucian	-	-	-	-	3	0,02	95	0,66	45	0,31	143	614	4,29		
5.8. Pelayanan petugas cucian	-	-	-	-	15	0,10	103	0,72	25	0,17	143	582	4,07		
Ruang Pertemuan															
5.9. Tersedia ruangan bersama (lobby)	-	-	-	-	30	0,21	89	0,62	24	0,17	143	566	3,96		
5.10. Tersedia telepon antar kamar/ruang	-	-	-	-	8	0,06	111	0,78	24	0,17	143	588	4,11		
Konsumsi															
5.11. Variasi menu harian	-	-	-	-	4	0,03	102	0,71	37	0,26	143	605	4,23		
5.12. Komposisi gizi	-	-	2	0,01	78	0,55	54	0,38	9	0,06	143	499	3,49		
5.13. Pelayanan	-	-	-	-	12	0,08	114	0,80	17	0,12	143	577	4,03		

Analisis secara umum dapat diperlihatkan pada tabel 20 tersebut, bahwa total populasi (n) dari program diklat yang diteliti sebanyak 143 peserta. Skor sempurna pada skala likert ini adalah kategori 'sangat puas' dengan nilai skor 5. Hal ini dapat dikatakan, bahwa apabila peserta yang sebanyak 143 ini memberi nilai kepuasan pada kategori sangat puas pada setiap sub-variabel dimensi, maka skor rata-rata secara keseluruhan akan bernilai 5.

Angka skor diperoleh dari jenjang nilai setiap tingkat kepuasan yang ditentukan sesuai skala likert sebagai berikut :

- Nilai skor Sangat Tidak Puas (STP) : x 1
- Nilai skor Kurang Puas (KP) : x 2
- Nilai skor Cukup Puas (CP) : x 3
- Nilai skor Puas (P) : x 4
- Nilai skor Sangat Puas (SP) : x 5

Sebaran kepuasan peserta diklat dominan berada pada kategori 'cukup puas', 'puas' dan 'sangat puas'. Sementara tidak satu pun di antara peserta diklat memilih kategori 'Sangat Tidak Puas' (STP). Hal ini dapat diinterpretasikan, bahwa tidak ada satu pun dimensi dan sub-variabelnya dalam penyelenggaraan diklat yang mendapat penilaian paling buruk.

Pada kategori 'tidak puas' (TP) ada sub-variabel yang dipilih pelanggan, diantaranya :

1. Pokok bahasan sesuai dengan pekerjaan sehari-hari.
2. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas
3. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus
4. Pelayanan perpustakaan
5. Tersedia ruang baca
6. Kebersihan kamar mandi dan WC
7. Ketercukupan air bersih
8. Komposisi gizi

Pada tabel tersebut diperoleh informasi nilai skor rata-rata tertinggi sebesar 4,29 diberikan peserta program diklat untuk dimensi Prasarana, kelompok 'Pencucian Pakaian' dengan sub-variabel 'hasil pencucian'. Pelayanan dari pihak penyelenggara mengenai 'hasil pencucian pakaian' ini memang paling banyak dipuji dan memberi kepuasan bagi peserta diklat yang dibuktikan dengan nilai skor tersebut. Faktor ini merupakan faktor pendukung penyelenggaraan diklat, dan sesungguhnya bukan faktor utama yang substantif dari penyelenggaraan diklat. Namun demikian, kepuasan peserta dalam faktor ini kiranya dapat membantu peserta untuk mengikuti diklat dengan lebih nyaman dan lebih baik.

Di sisi lain, nilai skor rata-rata terendah 3,20 ada pada sub-variabel 'pelayanan perpustakaan'. Hal ini perlu menjadi perhatian utama, karena perpustakaan merupakan salah satu komponen yang tidak terpisahkan dari

sistem diklat di PLN Udiklat Bogor. Perpustakaan diadakan untuk memudahkan peserta diklat mencari informasi yang diperlukan dalam mengikuti beragam diklat. Pelayanan perpustakaan yang kurang memuaskan perlu dikaji lebih lanjut, sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih spesifik tentang kekurangan dari pelayanan perpustakaan yang dapat diperbaiki, dan selanjutnya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan bagi peserta diklat.

A.7.1. Diklat Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk (HarLatGI)

Diklat ini berkaitan dengan pemahaman prosedur pemeliharaan peralatan Gardu Induk sesuai standar perusahaan. Tujuan dari diklat ini adalah agar peserta mampu memahami prosedur pemeliharaan peralatan Gardu Induk sesuai dengan standar PT PLN (Persero). Peserta Diklat ini adalah tenaga teknis yang akan ditugaskan pada pemeliharaan peralatan Gardu Induk dan staf/petugas lainnya yang dianggap perlu untuk memahami prosedur pemeliharaan peralatan Gardu Induk.

Lingkup Bahasan/Mata Pelajaran serta waktu jam pelajaran adalah sebagai berikut :

- | | |
|------------------------------------|------------------|
| 1. Peralatan Gardu Induk | 2 jam pelajaran |
| 2. Pemeliharaan Peralatan GI/GITET | 4 jam pelajaran |
| 3. Pemeliharaan CT/PT, PMS, LA | 16 jam pelajaran |
| 4. Sistem Pemakaian Sendiri | 4 jam pelajaran |

5. Praktek Pemeliharaan Gardu Induk 14 jam pelajaran

Diklat Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk yang diteliti ini diselenggarakan selama 5 hari, yakni tanggal 9 Agustus 2010 sampai dengan tanggal 13 Agustus 2010 dengan waktu sebanyak 40 jam pelajaran yang diikuti sebanyak 17 peserta. Demografi peserta dapat dijelaskan, bahwa seluruh peserta berpendidikan S-1, mayoritas berusia di antara 50-56 tahun, yaitu sebanyak 13 orang, peringkat jabatan antara 7-10 hanya 1 orang, peringkat 11-14 sebanyak 13 orang, sisanya peringkat 15-18 sebanyak 3 orang, dan di jalur jabatan struktural sebanyak 14 orang, sisanya 3 orang di jalur jabatan fungsional. Peserta diklat ini kebanyakan berkedudukan sebagai asisten manajer sampai manajer PLN Area Pelayanan dan Jaringan (PLN APJ).

Selesai pelatihan, para peserta diminta untuk mengisi angket yang diberikan pihak penyelenggara. Hasil angket tersebut setelah dihimpun, kemudian dilakukan proses tabulasi yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 21 ini.

Tabel 21.

Tabel Skor Rata-rata Kepuasan Peserta Diklat														
Diklat - Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk (HartatGI)														
Dimensi dan Variabel	Kepuasan Peserta Diklat										Skor Rata2 (skor/n)			
	STP		TP		CP		P		SP			TOTAL		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) = (1-5)	n	skor						
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	skor	(skor/n)	
KURIKULUM-SILABUS														
1.1. Tamplan materi	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12	
1.2. Manfaat pada pekerjaan	-	-	-	-	1	0,06	12	0,71	4	0,24	17	71	4,18	
1.3. Sistematika penulisan	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12	
INSTRUKTUR														
Penguasaan Materi:														
2.1. Sistematika penyajian	-	-	-	-	-	-	12	0,71	5	0,29	17	73	4,29	
2.2. Pemberian contoh	-	-	-	-	1	0,06	12	0,71	4	0,24	17	71	4,18	
Penguasaan Kelas:														
2.3. Percaya diri	-	-	-	-	-	-	12	0,71	5	0,29	17	73	4,29	
2.4. Kemampuan membangun suasana	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12	
2.5. Intonasi/nada suara tidak membosankan	-	-	-	-	2	0,12	11	0,65	4	0,24	17	70	4,12	
Kemampuan Menggunakan Alat:														
2.6. Penggunaan alat peraga	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12	
2.7. Penulisan rapi dan jelas	-	-	-	-	-	-	14	0,82	3	0,18	17	71	4,18	
Sikap terhadap Peserta														
2.8. Kemampuan memotivasi siswa	-	-	-	-	-	-	12	0,71	5	0,29	17	73	4,29	
2.9. Kemampuan mengendalikan emosi	-	-	-	-	1	0,06	11	0,65	3	0,18	17	70	4,12	
PENYELENGGARAAN														
Pelayanan Umum														
3.1. Mudah mendapatkan informasi	-	-	-	-	-	-	12	0,71	5	0,29	17	73	4,29	
3.2. Staf Udiklat bersikap ramah	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12	
3.3. Cepat tanggap terhadap keluhan	-	-	-	-	3	0,18	11	0,65	3	0,18	17	68	4,00	
Pelayanan Diklat														
3.4. Jadwal kursus tepat waktu	-	-	-	-	1	0,12	13	0,76	2	0,12	17	68	4,00	
3.5. Siswa dibagi jadwal mata pelajaran	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12	
Manfaat Kursus														
3.6. Pokok bahas sesuai dengan pekerjaan sehari-hari	-	-	-	-	1	0,06	11	0,65	5	0,29	-	17	55	3,24
3.7. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas	-	-	-	-	1	0,06	11	0,65	5	0,29	-	17	55	3,24
SARANA														
Ruang Kelas														
4.1. Ruang kelas layak untuk belajar	-	-	-	-	-	-	12	0,71	5	0,29	17	73	4,29	
4.2. Ruangan kelas terjaga kebersihannya	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12	
4.3. Lay out memudahkan untuk berinteraksi	-	-	-	-	-	-	13	0,76	4	0,24	17	72	4,24	
Perpustakaan														
4.4. Kelengkapan buku referensi dan bahan kursus	-	-	-	-	1	0,06	11	0,65	5	0,29	17	72	4,24	
4.5. Pelayanan perpustakaan	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	-	-	17	53	3,12	
4.6. Tersedia ruang baca	-	-	-	-	3	0,18	9	0,53	5	0,29	17	70	4,12	
PRASARANA														
Wisma / Asrama														
5.1. Kamar tertata rapi	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12	
5.2. Keamanian kamar terjaga	-	-	-	-	1	0,06	12	0,71	4	0,24	17	71	4,18	
5.3. Kebersihan kamar terjaga	-	-	-	-	1	0,06	12	0,71	4	0,24	17	71	4,18	
5.4. Kelengkapan kamar mandi & WC	-	-	1	0,06	11	0,65	5	0,29	-	-	17	55	3,24	
5.5. Ketercukupan air bersih	-	-	-	-	-	-	11	0,65	6	0,35	17	74	4,35	
Pencucian Pakaian														
5.6. Pengambilan cucian dilakukan secara rutin	-	-	-	-	2	0,12	10	0,59	5	0,29	17	71	4,18	
5.7. Hasil pencucian	-	-	-	-	1	0,06	11	0,65	5	0,29	17	72	4,24	
5.8. Pelayanan petugas cucian	-	-	-	-	-	-	14	0,82	3	0,18	17	71	4,18	
Ruang Pertemuan														
5.9. Tersedia ruangan bersama (lobby)	-	-	-	-	-	-	13	0,76	4	0,24	17	72	4,24	
5.10. Tersedia telepon antar kamar/ruang	-	-	-	-	1	0,06	12	0,71	4	0,24	17	71	4,18	
Konsumsi														
5.11. Variasi menu harian	-	-	-	-	2	0,12	10	0,59	5	0,29	17	71	4,18	
5.12. Komposisi gizi	-	-	-	-	12	0,71	5	0,29	-	-	17	56	3,29	
5.13. Pelayanan	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12	

Sebaran kepuasan peserta diklat Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk ini sebanyak 129 unit pada kategori 'sangat puas', 424 unit pada kategori 'puas', 89 unit pada kategori 'cukup puas' dan hanya 4 unit pada kategori 'tidak puas'. Namun hal tersebut menyiratkan masih ada hal yang perlu ditingkatkan lagi pelayanannya, misalnya :

1. Pokok bahasa sesuai dengan pekerjaan sehari-hari
2. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas
3. Pelayanan perpustakaan
4. Kebersihan kamar mandi & WC

Sub-variabel dari dimensi tersebut masih perlu diperhatikan kualitas pelayanannya karena penilaian dari peserta diklat ini terhadap sub-variabel dimensi tersebut didominasi kategori 'cukup puas', yakni antara 11 (65%) sampai dengan 13 peserta (76%) dari keseluruhan 17 peserta diklat ini.

Setelah melalui proses analisis dan identifikasi kebutuhan diklat (*training need analysis/TNA*), pada dasarnya materi diklat maupun pengetahuan yang diberikan sesuai dengan rancangan kurikulum dan silabus. Penyusunan kurikulum dan silabus tujuannya adalah agar dapat memenuhi kebutuhan teori dan praktek diklat itu sendiri.

Kalau memang masih ada peserta yang merasa tidak puas dengan sub-variabel dimensi seperti pada butir 1 dan 2 (terdapat total 4 unit),

maka hal ini agaknya perlu dikaji lagi lebih lanjut, karena hal ini menunjukkan bahwa kurikulum dan silabus yang dirancang belum dapat memenuhi kebutuhan peserta diklat. Hal ini juga mengindikasikan perlunya pengkajian dan evaluasi terhadap kurikulum dan silabus secara berkala, agar dapat selalu memenuhi kebutuhan peserta diklat. Mengingat diklat diadakan secara spesifik untuk memenuhi kebutuhan khusus dari peserta diklat, institusi, atau perkembangan teknologi secara umum, maka kajian dan evaluasi kurikulum dan silabus secara berkala menjadi suatu persyaratan yang tidak dapat ditawar.

A.7.2. Diklat Pembacaan Meter & Pembuatan Rekening (CatRek)

Pembacaan meter merupakan aktivitas yang sangat penting terhadap penerimaan pendapatan perusahaan, hal ini diawali dari kebenaran dan akurasi pembacaan meter KWH disisi konsumen. Dari pengalaman perusahaan, kompleksitas permasalahan khususnya di sisi sumber daya manusia petugas pelaksana saat melaksanakan kegiatan memungkinkan terjadinya kesalahan baca atau kekeliruan pembuatan rekening yang akhirnya mengurangi pendapatan dan menurunkan citra perusahaan. Pemahaman pentingnya prosedur baku pelaksanaan pembacaan meter kWH diperlukan bagi petugas/calon petugas atau pejabat/petugas yang terkait dengan aktivitas ini.

Tujuan dari pelatihan ini adalah agar peserta mampu memahami proses pembacaan meter, fungsi Alat Pembatas dan Pengukur (APP), Rute Baca meter

(RBM), Tarif Dasar Listrik (TDL) dan pembuatan rekening pada proses Tata Usaha Langgan (TUL), dan sesuai ketentuan perusahaan.

Peserta yang mengikuti diklat ini adalah pengelola, pelaksana atau yang akan ditugaskan sebagai pengelola pembacaan meter dan pembuatan rekening. Peserta diklat yang berjumlah 17 orang ini, mayoritas berusia di antara 40-29 tahun, yaitu sebanyak 14 orang, berpendidikan SLTA sebanyak 11 orang, peringkat jabatan antara 15-18 sebanyak 10 orang dan 7 orang antara 11-14, dan di jalur jabatan struktural sebanyak 9 orang, sisanya 8 orang di jalur jabatan fungsional. Peserta diklat ini adalah staf Bidang Pelayanan Pelanggan di PLN Unit Pelayanan, sampai dengan jabatan Supervisor pada PLN APJ. PLN APJ membawahi PLN Unit Pelayanan dan Jaringan (PLN UPJ) dalam struktur organisasi PLN.

Pelatihan ini disusun berdasarkan kebutuhan pengetahuan dan keterampilan yang mendukung standar kompetensi PT PLN (Persero) dan aturan pembacaan dan perhitungan meter dari PT PLN (Persero) yang seringkali mengalami perubahan karena perkembangan kebijakan maupun perkembangan teknologi.

Diklat Pembacaan Meter dan Pembuatan Rekening (CatRek) diselenggarakan selama 3 hari selama 24 jam pelajaran, yakni tanggal 18 Agustus 2010 sampai dengan tanggal 20 Agustus 2010..

Lingkup bahasan / mata pelajaran yang diajarkan terdiri dari :

- | | | |
|----|----------------------------|-----------------|
| 1. | Pembacaan Meter | 8 jam pelajaran |
| 2. | Rute Baca Meter | 2 jam pelajaran |
| 3. | Alat Pembatas dan Pengukur | 2 jam pelajaran |
| 4. | Tarif Dasar Listrik | 6 jam pelajaran |
| 5. | Pembuatan Rekening | 6 jam pelajaran |

Selesai pelatihan, para peserta diminta untuk mengisi angket yang diberikan pihak penyelenggara. Hasil angket tersebut setelah dihimpun, kemudian dilakukan proses tabulasi yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 22 ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 22.

Tabel Skor Rata-rata Kepuasan Peserta Diklat													
Diklat - Pembacaan Meter dan Pembuatan Rekening (CatRek)													
Dimensi dan Variabel	Kepuasan Peserta Diklat										Skor Rata2 (skor/n)		
	STP		TP		CP		P		SP			TOTAL	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) = (1-5)	n	skor					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	skor	
KURKULUM-SILABUS													
1.1. Tampilan materi	-	-	-	-	2	0,12	11	0,65	4	0,24	17	70	4,12
1.2. Manfaat pada pekerjaan	-	-	-	-	1	0,06	12	0,71	4	0,24	17	71	4,16
1.3. Sistematika penulisan	-	-	-	-	1	0,06	14	0,82	2	0,12	17	69	4,06
INSTRUKTUR													
Penguasaan Materi:													
2.1. Sistematika penyajian	-	-	-	-	3	0,06	12	0,71	4	0,24	17	71	4,18
2.2. Pemberian contoh	-	-	-	-	5	0,29	10	0,59	2	0,12	17	65	3,82
Penguasaan Kelas:													
2.3. Percaya diri	-	-	-	-	1	0,06	12	0,71	4	0,24	17	71	4,18
2.4. Kemampuan membangun suasana	-	-	-	-	-	-	14	0,82	3	0,18	17	71	4,18
2.5. Intonasi/nada suara tidak membosankan	-	-	-	-	2	0,12	13	0,76	2	0,12	17	68	4,00
Kemampuan Menggunakan Alat:													
2.6. Penggunaan alat peraga	-	-	-	-	-	-	14	0,82	3	0,18	17	71	4,18
2.7. Penulisan rapi dan jelas	-	-	-	-	1	0,06	10	0,59	6	0,35	17	73	4,29
Sikap terhadap Peserta													
2.8. Kemampuan memotivasi siswa	-	-	-	-	-	-	13	0,76	4	0,24	17	72	4,24
2.9. Kemampuan mengendalikan emosi	-	-	-	-	-	-	14	0,82	3	0,18	17	71	4,18
PENYELENGGARAAN													
Pelayanan Umum													
3.1. Mudah mendapatkan informasi	-	-	-	-	-	-	13	0,76	4	0,24	17	72	4,24
3.2. Staf Diklat bersikap ramah	-	-	-	-	-	-	14	0,82	3	0,18	17	71	4,18
3.3. Cepat tanggap terhadap keluhan	-	-	-	-	1	0,06	14	0,82	2	0,12	17	69	4,06
Pelayanan Diklat													
3.4. Jadwal kursus tepat waktu	-	-	-	-	2	0,12	11	0,65	4	0,24	17	70	4,12
3.5. Siswa dibagi jadwal mata pelajaran	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12
Manfaat Kursus													
3.6. Pokok bahasa sesuai dengan pekerjaan sehari-hari	-	-	-	-	4	0,24	10	0,59	3	0,18	17	67	3,94
3.7. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas	-	-	-	-	4	0,24	10	0,59	3	0,18	17	67	3,94
SARANA													
Ruang Kelas													
4.1. Ruang kelas layak untuk belajar	-	-	-	-	-	-	13	0,76	4	0,24	17	72	4,24
4.2. Ruangan kelas terjaga kebersihannya	-	-	-	-	-	-	14	0,82	3	0,18	17	71	4,18
4.3. Lay out memudahkan untuk interaksi	-	-	-	-	-	-	12	0,71	5	0,29	17	73	4,29
Perpustakaan													
4.4. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus	-	-	1	0,06	3	0,18	12	0,71	1	0,06	17	64	3,76
4.5. Pelayanan perpustakaan	-	-	1	0,06	12	0,71	4	0,24	-	-	17	54	3,18
4.6. Tersedia ruang baca	-	-	-	-	2	0,12	14	0,82	1	0,06	17	67	3,94
PRABARANG													
Wisma / Asrama													
5.1. Kamar bertata rapi	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12
5.2. Kebersihan kamar terjaga	-	-	-	-	-	-	15	0,88	2	0,12	17	70	4,12
5.3. Kebersihan kamar terjaga	-	-	-	-	1	0,06	12	0,71	4	0,24	17	71	4,18
5.4. Kebersihan kamar mandi & WC	-	-	-	-	4	0,24	10	0,59	3	0,18	17	67	3,94
5.5. Ketercukupan air bersih	-	-	-	-	2	0,12	11	0,65	4	0,24	17	70	4,12
Penyediaan Pakelan													
5.6. Pengambilan cucian dilakukan secara rutin	-	-	-	-	1	0,06	15	0,88	1	0,06	17	68	4,00
5.7. Hasil pencucian	-	-	-	-	1	0,06	11	0,65	5	0,29	17	72	4,24
5.8. Pelayanan petugas cucian	-	-	-	-	1	0,06	10	0,59	6	0,35	17	73	4,29
Ruang Perilambuan													
5.9. Tersedia ruangan bersama (lobby)	-	-	-	-	2	0,12	12	0,71	3	0,18	17	69	4,06
5.10. Tersedia telepon antar kamar/ruang	-	-	-	-	1	0,06	12	0,71	4	0,24	17	71	4,18
Konsumsi													
5.11. Variasi menu harian	-	-	-	-	-	-	14	0,82	3	0,18	17	71	4,18
5.12. Komposisi gizi	-	-	-	-	11	0,65	5	0,29	1	0,06	17	58	3,41
5.13. Pelayanan	-	-	-	-	1	0,06	13	0,76	3	0,18	17	70	4,12

Selama pengajaran pada diklat yang berdurasi 3 hari tersebut, peserta diklat memberikan penilaian, baik sistematika penulisan materi, ruangan kelas terjaga kebersihannya, maupun kemampuan membangun suasana bagi instruktur dapat diterima dengan penilaian pada kategori 'puas' yang dominan (82%).

Dimensi yang masih memerlukan perhatian pada diklat ini adalah sub-variabel dari dimensi sarana perpustakaan, yakni :

1. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus
2. Pelayanan perpustakaan

Pada diklat ini, tercatat 2 unit atau sebanyak 12% dari hasil angket mencatat kategori 'tidak puas' pada sub-variabel tersebut. Pelayanan perpustakaan di PLN Udiklat Bogor perlu ditingkatkan dan dikelola sebaik mungkin dengan manajemen perpustakaan yang baik.

Barangkali memang tidak banyak buku yang secara spesifik berfokus pada topik ini. Tetapi paling tidak instruktur perlu menyediakan materi yang dapat diakses oleh peserta untuk dibaca, *dicopy*, dan lain-lain, baik dibagikan dalam diklat maupun disimpan di perpustakaan.

Selain diklat, barangkali peserta juga membutuhkan dokumentasi aturan² yang berlaku untuk urusan pembacaan meter ini. Dokumentasi

ini seyogyanya tersedia di perpustakaan, jika tidak dapat dibagikan kepada peserta diklat.

Dokumentasi lain adalah buku kerja peserta – untuk latihan dari berbagai kasus pembacaan meter. Instruktur dapat mengumpulkan kasus-kasu dari setiap kali diklat, dan dihimpun menjadi buku kerja peserta, agar peserta terpaparkan pada beragam kasus secara lebih luas, daripada hanya yang diberikan dalam diklat saja.

A.7.3. Diklat Pengadaan Barang & Jasa (BarJas)

Pelatihan ini berkaitan dengan pembinaan kompetensi Pegawai yang terkait dengan kemampuan untuk melaksanakan pengadaan barang dan jasa di unit-unit PT PLN (Persero).

Tujuan dari diklat ini adalah setelah mengikuti pelatihan, peserta akan mampu :

1. Mengatur pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa yang dibiayai dari Anggaran PLN (APLN).
2. Memperoleh hasil Pengadaan Barang dan Jasa yang tepat mutu, tepat waktu, dan tepat biaya.
3. Memahami ketentuan Pengadaan Barang dan Jasa sebagaimana diatur oleh Keputusan Direksi dan melaksanakan prosedur yang ditetapkan.

Adapun peserta yang dapat mengikuti pelatihan ini dengan persyaratan sebagai berikut :

1. Pegawai yang memerlukan pembinaan kompetensi atau pegawai yang ditugaskan untuk mengikuti pelatihan.
2. Pegawai yang termasuk dalam anggota Tim Pengadaan Barang dan Jasa di unitnya.

Diklat Pengadaan Barang dan Jasa (BarJas) yang diteliti ini diselenggarakan selama 2 hari, yakni tanggal 27 Juli 2010 sampai dengan tanggal 28 Juli 2010 yang diikuti sebanyak 29 peserta. Sebaran demografi peserta diklat tersebut sebanyak 18 orang berusia antara 40-49 tahun, sisanya sebanyak 11 orang berusia antara 50-56 tahun. Peserta dengan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 23 orang, pendidikan S-1 sebanyak 3 orang dan D-3 sebanyak 3 orang. Peringkat jabatan terbanyak berada pada peringkat antara 15-18, yaitu sebanyak 27 orang, sisanya berperingkat 11-14 sebanyak 2 orang. Jabatan struktural sebanyak 28 orang, hanya 1 orang peserta dengan jabatan fungsional. Peserta diklat ini berasal dari berbagai profesi di Unit masing-masing yang berkedudukan di perencanaan, proses bisnis, maupun administrasi dan keuangan pada PLN APJ dan selebihnya sebagai supervisor PLN UPJ.

Lingkup bahasan/mata pelajaran yang diajarkan adalah sebagai berikut :

1. Landasan hukum pengadaan barang/jasa
2. Ketentuan umum

3. Pihak yang terkait dalam pengadaan barang/Jasa
4. Jenis pengadaan barang/jasa
5. Acuan memilih metode & kewenangan
6. Metode pengadaan barang dan jasa
7. Simulasi/menjawab soal

Selesai pelatihan, para peserta diminta untuk mengisi angket yang diberikan pihak penyelenggara. Hasil angket tersebut setelah dihimpun, kemudian dilakukan proses tabulasi yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 23 ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 23.

Tabel Skor Rata-rata Kepuasan Peserta Diklat													
Diklat - Sertifikasi Barang dan Jasa (Barjas)													
Dimensi dan Variabel	Kepuasan Peserta Diklat										Skor Rata2 (skor/n)		
	STP (1)		TP (2)		CP (3)		P (4)		SP (5)			TOTAL (6) = (1-5)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	skor
KURKULUM-SILABUS													
1.1. Tampilan materi	-	-	-	-	4	0,14	21	0,72	4	0,14	29	116	4,00
1.2. Manfaat pada pekerjaan	-	-	-	-	1	0,03	21	0,72	7	0,24	29	122	4,21
1.3. Sistematika penulisan	-	-	-	-	-	-	25	0,86	4	0,14	29	120	4,14
INSTRUKTUR													
Penguasaan Materi:													
2.1. Sistematika penyajian	-	-	-	-	1	0,03	22	0,76	6	0,21	29	121	4,17
2.2. Pemberian contoh	-	-	-	-	10	0,34	15	0,52	4	0,14	29	110	3,79
Penguasaan Kelas:													
2.3. Percaya diri	-	-	-	-	1	0,03	22	0,76	6	0,21	29	121	4,17
2.4. Kemampuan membangun suasana	-	-	-	-	1	0,03	20	0,69	8	0,28	29	123	4,24
2.5. Intonasi/nada suara tidak membosankan	-	-	-	-	3	0,10	22	0,76	4	0,14	29	117	4,03
Kemampuan Menggunakan Alat:													
2.6. Penggunaan alat peraga	-	-	-	-	1	0,03	18	0,62	0	0,00	29	125	4,31
2.7. Penulisan rapi dan jelas	-	-	-	-	1	0,03	20	0,69	8	0,28	29	123	4,24
Sikap terhadap Peserta													
2.8. Kemampuan memotivasi siswa	-	-	-	-	-	-	18	0,62	1	0,03	29	127	4,38
2.9. Kemampuan mengendalikan emosi	-	-	-	-	2	0,07	22	0,76	5	0,17	29	119	4,10
PENYELENGARAAN													
Pelayanan Umum													
3.1. Mudah mendapatkan informasi	-	-	-	-	-	-	18	0,62	11	0,38	29	127	4,38
3.2. Staf Udiklat bersikap ramah	-	-	-	-	2	0,07	22	0,76	5	0,17	29	119	4,10
3.3. Cepat tanggap terhadap keluhan	-	-	-	-	-	-	25	0,86	4	0,14	29	120	4,14
Pelayanan Diklat													
3.4. Jadwal kursus tepat waktu	-	-	-	-	3	0,10	21	0,72	5	0,17	29	118	4,07
3.5. Siswa dibagi jadwal mata pelajaran	-	-	-	-	1	0,03	19	0,66	7	0,24	29	120	4,14
Manfaat Kursus													
3.6. Pokok bahasa sesuai dengan pekerjaan sehari-hari	-	-	-	-	1	0,03	19	0,66	9	0,31	29	124	4,28
3.7. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas	-	-	-	-	1	0,03	20	0,69	8	0,28	29	123	4,24
SARANA													
Ruang Kelas													
4.1. Ruang kelas layak untuk belajar	-	-	-	-	-	-	18	0,62	11	0,38	29	127	4,38
4.2. Ruangan kelas terjaga kebersihannya	-	-	-	-	2	0,07	22	0,76	5	0,17	29	119	4,10
4.3. Lay out memudahkan untuk berinteraksi	-	-	-	-	1	0,03	19	0,66	9	0,31	29	124	4,28
Perpustakaan													
4.4. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus	-	-	2	0,07	19	0,66	8	0,28	-	-	29	93	3,21
4.5. Pelayanan perpustakaan	-	-	2	0,07	20	0,69	7	0,24	-	-	29	92	3,17
4.6. Tersedia manghala	-	-	5	0,17	20	0,69	4	0,14	-	-	29	86	2,97
PRASARANA													
Wisma / Asrama													
5.1. Kamar terata rapi	-	-	-	-	2	0,07	23	0,79	4	0,14	29	118	4,07
5.2. Keamanin kamar terjaga	-	-	-	-	-	-	23	0,79	6	0,21	29	122	4,21
5.3. Kebersihan kamar terjaga	-	-	-	-	2	0,07	21	0,72	6	0,21	29	120	4,14
5.4. Kebersihan kamar mandi & WC	-	-	-	-	1	0,03	20	0,69	8	0,28	29	123	4,24
5.5. Ketercukupan air bersih	-	-	1	0,03	14	0,48	14	0,48	-	-	29	100	3,45
Pencucian Pakaian													
5.6. Pengambilan cucian dilakukan secara rutin	-	-	-	-	3	0,10	22	0,76	4	0,14	29	117	4,03
5.7. Hasil pencucian	-	-	-	-	1	0,03	21	0,72	7	0,24	29	122	4,21
5.8. Pelayanan petugas cucian	-	-	-	-	3	0,10	19	0,66	7	0,24	29	120	4,14
Ruang Pertemuan													
5.9. Tersedia ruangan bersama (lobby)	-	-	-	-	10	0,34	15	0,52	4	0,14	29	110	3,79
5.10. Tersedia telepon antar kamar/ruang	-	-	-	-	1	0,03	23	0,79	5	0,17	29	120	4,14
Konsumsi													
5.11. Variasi menu harian	-	-	-	-	2	0,07	22	0,76	5	0,17	29	119	4,10
5.12. Komposisi gizi	-	-	-	-	13	0,45	14	0,48	2	0,07	29	105	3,62
5.13. Pelayanan	-	-	-	-	2	0,07	23	0,79	4	0,14	29	118	4,07

Diklat Sertifikasi Pengadaan Barang dan Jasa ini diikuti oleh sejumlah 29 orang peserta, namun rasa 'tidak puas' terhadap pelayanan penyelenggaraan muncul sebanyak 10 unit pada 4 sub-variabel, yaitu :

1. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus
2. Pelayanan perpustakaan
3. Tersedia ruang baca
4. Ketercukupan air bersih

Dari informasi yang dituangkan pada beberapa tabel, dapat dilihat betapa peserta menilai "pemberian contoh" hanya cukup memuaskan saja – artinya sedang-sedang saja. Rata-rata lebih dari 10% peserta mempersepsikan hal tsb. Hal ini menunjukkan bahwa diklat merupakan pelatihan dan pendidikan yang bersifat sangat teknis – bukan seminar dan bukan teoritis – sehingga pemberian contoh yang memadai (kuantitas dan kualitas) amat sangat penting dalam diklat. Jika peserta menyalakan hal tsb. mungkin karena instruktur masih bersifat terlalu teoritis atau mengajar di diklat dengan gaya seminar. Keterbatasan wawasan instruktur dalam pemberian contoh-contoh kasus merupakan bukti, bahwa diperlukan tindak-lanjut dalam mengupayakan agar dapat dilakukan studi banding instruktur sesuai bidangnya, dengan melakukan aktualisasi diri dan pengetahuannya di beberapa unit. Peninjauan ke beberapa unit dimaksudkan agar mendapatkan informasi yang berbeda dalam pelaksanaan dan penerapan ilmu teoritis yang diterapkan.

Hasil angket peserta diklat ini mencerminkan masih lemahnya pelayanan sarana perpustakaan tersebut, begitu juga dengan kelengkapan buku yang sesuai dengan bidang kursus di perpustakaan belum lengkap. Ruang baca di area perpustakaan juga belum memadai dan tidak cukup menampung peserta diklat, karena kapasitasnya hanya ada 6 meja baca.

Sementara ketersediaan air bersih sebagai pelayanan prasarana, harus menjadi perhatian agar hambatan teknis yang ada dapat diperbaiki dan disempurnakan. Sebagai catatan, bahwa pada saat diklat ini berlangsung, PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor sedang menampung para siswa On The Job Training (OJT), yang dalam setiap gelombang rata-rata sebanyak 200 siswa. Dalam kondisi demikian manajemen mengambil kebijakan untuk menyewa penginapan di luar kompleks PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor, yakni di hotel-hotel sekitar kompleks. Namun karena hotel-hotel tersebut semuanya kurang memadai, yang fasilitas maupun pelayanannya tidak sesuai dengan keinginan peserta, yang menginginkan sebelumnya dapat menginap di dalam asrama PLN Udiklat Bogor. Keuhuan ini diungkapkan oleh peserta yang menginap di hotel-hotel sebagai berikut :

1. Hotel Purnama
2. Hotel Arga Muncar
3. Hotel Rileks

4. Hotel Asri

Ke-empat hotel tersebut berlokasi di sekitar PLN Udiklat Bogor, yang dilangan PLN Udiklat Bogor untuk menampung apabila terjadi kelebihan peserta diklat yang sedang diselenggarakan. Lebih jauh, karena hotel-hotel tersebut adalah hotel umum, peserta berbaur dengan tamu umum yang menginap di hotel tersebut. Hal tersebut jelas memberikan suasana yang tidak layak bagi peserta diklat yang menginginkan suasana yang tenang dan nyaman untuk belajar. Hal ini terungkap dari keterangan sejumlah peserta diklat.

Untuk itu, perlu kiranya dilakukan penambahan gedung asrama di dalam lingkungan PLN Udiklat Bogor agar dapat memberikan pelayanan yang semakin baik kepada peserta diklat.

A.7.4. Diklat Teknik Membaca Diagram Wiring Gardu Induk (WiringGI)

Pelatihan ini berkaitan dengan pemahaman dan pembacaan diagram wiring kontrol gardu induk sesuai standar perusahaan. Tujuannya dimaksudkan, bahwa setelah mengikuti pelatihan ini peserta mampu membaca gambar wiring kontrol gardu induk, sesuai Standar PT PLN (Persero). Persyaratan peserta diklat ini adalah petugas yang bekerja/akan bekerja pada pemeliharaan peralatan gardu induk. Wiring kontrol adalah semua rangkaian yang berhubungan dengan pengoperasian peralatan gardu induk dari panel

yang dapat mengontrol, seperti Pemutus (PMT), Pemisah (PMS), *Off Load Tap Changer* (OLTC), sesuai dengan kaidah-kaidah pengamanan operasi peralatan.

Diklat Teknik Membaca Wiring Diagram Gardu Induk (WiringGI) yang diteliti ini diselenggarakan selama 4 hari, yakni tanggal 5 Juli 2010 sampai dengan tanggal 8 Juli 2010 yang diikuti sebanyak 16 peserta. Peserta terbanyak berusia 40-49 tahun, yaitu sebanyak 7 orang, usia antara 30-39 tahun sebanyak 6 orang, antara 20-29 tahun sebanyak 2 orang dan 1 orang usia 50-56 tahun. Tingkat pendidikan SLTA di antara peserta sebanyak 13 orang, 2 orang berpendidikan D-3, sisanya 1 orang berpendidikan S-1. Peserta berperingkat 19-22 adalah yang terbanyak, yaitu 14 orang, sisanya 2 orang berperingkat 15-18. Keseluruhan peserta diklat ini memiliki jabatan struktural. Peserta diklat ini kebanyakan berkedudukan sebagai staf pada Bidang Distribusi di PLN UPJ.

Lingkup bahasan / mata pelajaran yang diajarkan sebagai berikut :

- | | |
|--------------------------------------------|------------------|
| 1. Diagram Wiring Kontrol Gardu Induk | 4 jam pelajaran |
| 2. Pengelompokan Wiring | 10 jam pelajaran |
| 3. Kaidah-kaidah Penggambaran | 24 jam pelajaran |
| 4. Studi Lapangan Pembacaan Wiring Kontrol | 2 jam pelajaran |

Selesai pelatihan, para peserta diminta untuk mengisi angket yang diberikan pihak penyelenggara. Hasil angket tersebut setelah dihimpun, kemudian dilakukan proses tabulasi yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 24 ini.

Tabel 24.

Tabel Skor Rata-rata Kepuasan Peserta Diklat													
Diklat - Teknik Membaca Diagram Wiring Gardu Induk (WiringGI)													
Dimensi dan Variabel	Kepuasan Peserta Diklat										Skor Rata2		
	STP (1)		TP (2)		CP (3)		P (4)		SP (5)		TOTAL (6) = (1-5)		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	skor	(skor/n)
KURIKULUM-SILABUS													
1.1. Tampilan materi	-	-	-	-	1	0,06	12	0,75	3	0,19	16	66	4,13
1.2. Manfaat pada pekerjaan	-	-	-	-	2	0,13	12	0,75	2	0,13	16	64	4,00
1.3. Sistematis penulisan	-	-	-	-	3	0,06	14	0,88	1	0,06	16	64	4,00
INSTRUKTUR													
Pengasaan Materi:													
2.1. Sistematis penyajian	-	-	-	-	2	0,13	14	0,88	-	-	16	62	3,88
2.2. Pemberian contoh	-	-	-	-	2	0,13	12	0,75	2	0,13	16	64	4,00
Pengasaan Kelas:													
2.3. Percaya diri	-	-	-	-	2	0,13	14	0,88	-	-	16	62	3,88
2.4. Kemampuan membangun suasana	-	-	-	-	-	-	11	0,69	5	0,31	16	69	4,31
2.5. Intonasi/nada suara tidak membosankan	-	-	-	-	4	0,25	10	0,63	2	0,13	16	62	3,88
Kemampuan Menggunakan Alat:													
2.6. Penggunaan alat peraga	-	-	-	-	-	-	10	0,63	5	0,31	16	70	4,38
2.7. Penulisan rapi dan jelas	-	-	-	-	3	0,19	11	0,6	2	0,13	16	63	3,94
Bikap terhadap Peserta													
2.8. Kemampuan memotivasi siswa	-	-	-	-	-	-	11	0,6	5	0,31	16	69	4,31
2.9. Kemampuan mengendalikan emosi	-	-	-	-	-	-	10	0,63	6	0,38	16	70	4,38
PENYELENGGARAAN													
Pelayanan Umum													
3.1. Mudah mendapatkan informasi	-	-	-	-	-	-	11	0,69	5	0,31	16	69	4,31
3.2. Staf Udiklat bersikap ramah	-	-	-	-	-	-	10	0,63	6	0,38	16	70	4,38
3.3. Cepat tanggap terhadap keluhan	-	-	-	-	1	0,06	14	0,88	1	0,06	16	64	4,00
Pelayanan Diklat													
3.4. Jadwal kursus tepat waktu	-	-	-	-	2	0,13	12	0,75	2	0,13	16	64	4,00
3.5. Siswa dibagi jadwal mata pelajaran	-	-	-	-	1	0,06	14	0,88	1	0,06	16	64	4,00
Manfaat Kursus													
3.6. Pokok bahasa sesuai dengan pekerjaan sehari-hari	-	-	-	-	6	0,38	8	0,50	2	0,13	16	60	3,75
3.7. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas	-	-	-	-	7	0,44	7	0,44	2	0,13	16	59	3,69
BARANG													
Ruang Kelas													
4.1. Ruang kelas layak untuk belajar	-	-	-	-	-	-	11	0,69	5	0,31	16	69	4,31
4.2. Ruangan kelas terjaga kebersihannya	-	-	-	-	-	-	10	0,63	6	0,38	16	70	4,38
4.3. Lay out memudahkan untuk materi/alat Perpustakaan	-	-	-	-	-	-	12	0,75	4	0,25	16	68	4,25
Perpustakaan													
4.4. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus	-	-	1	0,06	6	0,38	9	0,56	-	-	16	56	3,50
4.5. Pelayanan perpustakaan	-	-	-	-	11	0,69	5	0,31	-	-	16	53	3,31
4.6. Tersedia ruang baca	-	-	1	0,06	11	0,69	4	0,25	-	-	16	51	3,19
PRABARAN													
Wisma Asrama													
5.1. Kamar tertata rapi	-	-	-	-	1	0,06	10	0,63	5	0,31	16	68	4,25
5.2. Keamanan kamar terjaga	-	-	-	-	2	0,13	13	0,81	1	0,06	16	63	3,94
5.3. Kebersihan kamar terjaga	-	-	-	-	-	-	13	0,81	3	0,19	16	67	4,19
5.4. Kebersihan kamar mandi & WC	-	-	-	-	7	0,44	7	0,44	2	0,13	16	59	3,69
5.5. Ketercukupan air bersih	-	-	-	-	2	0,13	14	0,88	-	-	16	62	3,88
Pencucian Pakaian													
5.6. Pengambilan cucian dilakukan secara rutin	-	-	-	-	1	0,06	12	0,75	3	0,19	16	66	4,13
5.7. Hasil pencucian	-	-	-	-	-	-	11	0,69	5	0,31	16	69	4,31
5.8. Pelayanan petugas cucian	-	-	-	-	3	0,19	12	0,75	1	0,06	16	62	3,88
Ruang Pertemuan													
5.9. Tersedia ruangan bersama (lobby)	-	-	-	-	2	0,13	12	0,75	2	0,13	16	64	4,00
5.10. Tersedia telepon antar kamar/ruang	-	-	-	-	1	0,06	12	0,75	3	0,19	16	66	4,13
Konsumsi													
5.11. Variasi menu harian	-	-	-	-	-	-	10	0,63	6	0,38	16	70	4,38
5.12. Komposisi gizi	-	-	-	-	4	0,25	9	0,56	3	0,19	16	63	3,94
5.13. Pelayanan	-	-	-	-	1	0,06	13	0,81	2	0,13	16	65	4,06

Peserta diklat ini tidak memberikan penilaian untuk kategori 'Sangat Puas' untuk sub-variabel :

1. Sistematika penyajian
2. Percaya diri
3. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus
4. Pelayanan perpustakaan
5. Tersedia ruang baca
6. Ketercukupan air bersih

Butir 1 dan 2 tersebut adalah sub-variabel dari instruktur yang masih perlu mengembangkan diri demi peningkatan kinerja. Dimensi sarana juga muncul sebagai hal yang harus diperhatikan untuk peningkatan diklat ini di kemudian hari. Terdapat sebanyak 2 unit pada penilaian tidak-puasan. Hal ini berkaitan dengan kelengkapan buku referensi yang kurang memadai, begitu juga prasarana ketersediaan air bersih yang belum mendapat penilaian yang baik dari sebagian peserta diklat ini.

Secara umum peserta memberi penilaian 'puas' bagi penyelenggaraan Diklat Teknik Membaca Wiring Gardu Induk, hanya perlu diperhatikan kelemahan-kelemahan pelayanan, terutama faktor instruktur dan sarana.

Instruktur merupakan komponen paling penting dalam setiap penyelenggaraan diklat.

A.7.5. Diklat Manajemen SDM Tingkat Dasar

Pelatihan ini berkaitan dengan pengetahuan secara komprehensif mengenai perencanaan, pengaturan, pengendalian, evaluasi serta pengembangan atau perbaikan metode/prosedur/tata kerja yang berkaitan dengan pengelolaan sumberdaya manusia perusahaan.

Setelah mengikuti pelatihan ini peserta mampu memahami :

- Manajemen Sumber Daya Manusia
- Pengembangan organisasi dan perencanaan tenaga kerja
- Proses rekrutmen dan seleksi
- Manajemen karir dan suksesi
- Manajemen pelatihan
- Manajemen kinerja
- Manajemen penghargaan
- Hubungan Industrial

Pelaksanaan diklat MSDM-Dasar ini diselenggarakan dalam durasi selama 3 hari, yakni tanggal 28 Juli 2010 sampai dengan tanggal 30 Agustus 2010 yang diikuti sebanyak 45 peserta, dengan rincian modul sebagai berikut :

- | | | |
|----|------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. | Manajemen Sumber Daya Manusia | 2 jam pelajaran |
| 2. | Pengembangan organisasi dan perencanaan tenaga kerja | 2 jam pelajaran |

3.	Rekrutmen dan seleksi	2 jam pelajaran
4.	Manajemen karir dan suksesi	4 jam pelajaran
5.	Manajemen pelatihan	2 jam pelajaran
6.	Manajemen kinerja	4 jam pelajaran
7.	Manajemen penghargaan	3 jam pelajaran
8.	Hubungan Industrial	2 jam pelajaran

Diklat Manajemen Sumber Daya Manusia tingkat Dasar diselenggarakan selama 3 hari, dari tanggal 28 Juli 2010 sampai dengan tanggal 30 Juli 2010 yang diikuti sebanyak 45 peserta.

Demografi ke-45 orang peserta dapat dijelaskan sebagai berikut, peserta berusia 40-49 tahun sebanyak 23 orang, berusia 50-56 tahun sebanyak 22 orang. Peserta berpendidikan SLTA sebanyak 21 orang, berpendidikan D-3 sebanyak 5 orang, berpendidikan S-1 sebanyak 16 orang. Peserta berperingkat peringkat 15-18 (*Specific*) sebanyak 31 orang, peringkat 11-14 (*System*) sebanyak 14 orang. Jalur jabatan struktural sebanyak 36 orang, serta jabatan fungsional sebanyak 9 orang.

Selesai pelatihan, para peserta diminta untuk mengisi angket yang diberikan pihak penyelenggara. Hasil angket tersebut setelah dihimpun, kemudian dilakukan proses tabulasi yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 25 ini.

Tabel 25.

Tabel Skor Rata-rata Kepuasan Peserta Diklat													
Diklat - Manajemen Sumber Daya Manusia tingkat Dasar (MSDMD)													
Dimensi dan Variabel	Kepuasan Peserta Diklat										Skor Rata2 (skor/n)		
	STP		TP		CP		P		SP			TOTAL	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) = (1-5)	n	%	n	%		skor	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
KURKULUM-SILABUS													
1.1. Tampilan materi	-	-	-	-	3	0,07	33	0,73	9	0,20	45	186	4,13
1.2. Manfaat pada pekerjaan	-	-	-	-	2	0,04	37	0,82	6	0,13	45	184	4,09
1.3. Sistematis penulisan	-	-	-	-	3	0,07	34	0,76	8	0,18	45	185	4,11
INSTRUKTUR													
Penguasaan Materi:													
2.1. Sistematis penyajian	-	-	-	-	2	0,04	37	0,82	6	0,13	45	184	4,09
2.2. Pemberian contoh	-	-	-	-	13	0,29	24	0,53	8	0,18	45	175	3,89
Penguasaan Kelas:													
2.3. Percaya diri	-	-	-	-	2	0,04	37	0,82	6	0,13	45	184	4,09
2.4. Kemampuan membangun suasana	-	-	-	-	4	0,09	29	0,64	12	0,27	45	188	4,18
2.5. Intonasi/nada suara tidak membosankan	-	-	-	-	2	0,04	34	0,76	9	0,20	45	187	4,16
Kemampuan Menggunakan Alat:													
2.6. Penggunaan alat peraga	-	-	-	-	-	-	29	0,6	16	0,36	45	196	4,36
2.7. Penulisan rapi dan jelas	-	-	-	-	7	0,16	31	0,6	7	0,16	45	180	4,00
Sikap terhadap Peserta													
2.8. Kemampuan memotivasi siswa	-	-	-	-	-	-	28	0,52	17	0,38	45	197	4,38
2.9. Kemampuan mengendalikan emosi	-	-	-	-	-	-	35	0,77	12	0,27	45	192	4,27
PENYELENGGARAAN													
Pelayanan Umum													
3.1. Mudah mendapatkan informasi	-	-	-	-	-	-	28	0,62	17	0,38	45	197	4,38
3.2. Staf Udiklat bersikap ramah	-	-	-	-	-	-	33	0,73	12	0,27	45	192	4,27
3.3. Cepat tanggap terhadap keluhan	-	-	-	-	3	0,07	34	0,76	8	0,18	45	185	4,11
Pelayanan Diklat													
3.4. Jadwal kursus tepat waktu	-	-	-	-	2	0,04	37	0,82	6	0,13	45	184	4,09
3.5. Siswa dibagi jadwal mata pelajaran	-	-	-	-	4	0,09	33	0,73	8	0,18	45	184	4,09
Manfaat Kursus													
3.6. Pokok bahasa sesuai dengan pekerjaan sehari-hari	-	-	-	-	2	0,02	16	0,36	24	0,53	45	166	3,69
3.7. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas	-	-	-	-	1	0,02	16	0,36	24	0,53	45	166	3,69
SARANA													
Ruang Kelas													
4.1. Ruang kelas layak untuk belajar	-	-	-	-	4	0,09	29	0,64	12	0,27	45	188	4,18
4.2. Ruangan kelas terjaga kebersihannya	-	-	-	-	-	-	29	0,64	16	0,36	45	196	4,36
4.3. Lay out memudahkan untuk berinteraksi	-	-	-	-	1	0,02	30	0,67	14	0,31	45	193	4,29
Perpustakaan													
4.4. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus	-	-	-	-	1	0,02	19	0,42	24	0,53	45	160	3,56
4.5. Pelayanan perpustakaan	-	-	-	-	1	0,02	33	0,73	11	0,24	45	145	3,22
4.6. Tersedia ruang baca	-	-	-	-	1	0,02	33	0,73	11	0,24	45	145	3,22
PRAKARANA													
Masa / Sarana													
5.1. Kamar terata rapi	-	-	-	-	4	0,09	34	0,76	7	0,16	45	183	4,07
5.2. Keamanan kamar terjaga	-	-	-	-	7	0,16	32	0,71	6	0,13	45	179	3,98
5.3. Kebersihan kamar terjaga	-	-	-	-	6	0,13	30	0,67	9	0,20	45	183	4,07
5.4. Kebersihan kamar mandi & WC	-	-	-	-	1	0,02	16	0,36	24	0,53	45	166	3,69
5.5. Ketercukupan air bersih	-	-	-	-	1	0,02	16	0,36	24	0,53	45	166	3,69
Pencucian Pakalan													
5.6. Pengambilan cucian dilakukan secara rutin	-	-	-	-	3	0,07	37	0,82	5	0,11	45	182	4,04
5.7. Hasil pencucian	-	-	-	-	-	-	28	0,62	17	0,38	45	197	4,38
5.8. Pelayanan petugas cucian	-	-	-	-	6	0,13	31	0,69	8	0,18	45	182	4,04
Ruang Pertemuan													
5.9. Tersedia ruangan bersama (lobby)	-	-	-	-	13	0,29	24	0,53	8	0,18	45	175	3,89
5.10. Tersedia telepon antar kamar/ruang	-	-	-	-	2	0,04	37	0,82	6	0,13	45	184	4,09
Konsumsi													
5.11. Variasi menu harian	-	-	-	-	-	-	33	0,73	12	0,27	45	192	4,27
5.12. Komposisi gizi	-	-	-	-	1	0,02	25	0,56	16	0,36	45	156	3,47
5.13. Pelayanan	-	-	-	-	5	0,11	36	0,80	4	0,09	45	179	3,98

Diklat Sumber Daya Manusia tingkat Dasar ini mengambil bagian yang terbesar di antara populasi yang diteliti, yakni sebanyak 45 peserta, atau sebesar 31,4% dari keseluruhan objek populasi yang sebanyak 143 peserta.

Unit terbanyak tetap terkumpul di kategori 'puas', yaitu sebanyak 1.119 unit. Kategori 'cukup puas' sebanyak 272 unit lebih kecil dari kategori 'sangat puas' yang sebanyak 311 unit, makna dari jumlah tersebut menyiratkan pada diklat MSDM-D ini sudah lebih banyak peserta yang 'sangat puas', namun tentu saja harus diupayakan agar kategori 'sangat puas' semakin bertambah pada program diklat ini untuk periode yang berikutnya.

Peserta Diklat MSDM-D ini adalah para calon supervisor yang level pendidikan akademisnya SLTA ke atas, yang dalam lingkup kerjanya memerlukan referensi pengetahuan kepustakaan lebih banyak dari diklat lainnya. Penting bagi mereka untuk menyerap pengetahuan melalui buku, internet dan sumber lainnya. Untuk itu, peserta sangat memperhatikan ruang perpustakaan dan ruang baca yang memadai. Oleh karena kondisi sarana perpustakaan dan ruang baca yang belum lengkap, para peserta diklat MSDM-D tidak memberikan penilaian 'sangat puas' akan sarana yang ada.

Sebanyak 8 unit penilaian dari peserta diklat MSDM-D ini diberikan untuk kategori 'tidak puas' atas sub-variabel berikut :

1. Pokok bahasan sesuai dengan pekerjaan sehari-hari
2. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas
3. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus
4. Pelayanan perpustakaan
5. Tersedia ruang baca
6. Kebersihan kamar mandi & WC
7. Ketercukupan air bersih
8. Komposisi gizi

Pada butir 1, peserta menganggap diklat MSDM-D ini tidak terkait dengan pekerjaan sehari-hari. MSDM-D adalah suatu diklat yang memberikan pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia. Peserta diklat MSDM-D berasal dari berbagai kompetensi bidang pekerjaan, maka menjadi hal yang wajar kalau ada sebagian peserta yang menganggap ini tidak terkait dengan pekerjaan sehari-hari, namun tetap sangat berguna sebagai pemahaman mengenai manajemen SDM yang dikelola PLN.

Pada butir 2 serupa dengan butir 1, merasa tidak puas dengan kemanfaatan diklat MSDM-D ini, mungkin peserta sesungguhnya sudah melewati jenjang kompetensi yang menjadi ruang lingkup MSDM-D,

sehingga MSDM D hanya dirasakan sebagai pengulangan saja. Untuk mengatasi hal ini, perlu segera diselenggarakan diklat MSDM tingkat Atas (MSDM-A) agar peserta yang merasa sudah faham dengan diklat MSDM-D, dapat segera terpuaskan dengan mengikuti MSDM-A.

Pada butir 3, kelengkapan buku sesuai bidang kursus. Buku-buku yang diberikan untuk peserta diklat dinilai tidak lengkap. Sebagian besar program diklat hanya memberikan buku materi utama berbentuk hasil copy, tidak ada tambahan buku dari penulis profesional mengenai bidang yang sedang dipelajari.

Pada butir 4, pelayanan perpustakaan PLN Udiklat Bogor belum memadai. Tidak ada pengalokasian waktu selama diklat berlangsung untuk pelayanan perpustakaan bagi para peserta, juga jumlah buku pada ruang perpustakaan masih jauh dari mencukupi. Selain itu, perpustakaan belum dikembangkan dan dikelola dalam suatu manajemen perpustakaan yang profesional.

Pada butir 5, pada dasarnya di PLN Udiklat Bogor ini lingkungannya sangat layak dan nyaman untuk kegiatan membaca. Hanya saja, ketersediaan meja dan bangku untuk membaca dan belajar, hanya di dalam kamar masing-masing peserta diklat. Ketersediaan ruang membaca, baik di dalam perpustakaan maupun di area terbuka belum memadai.

Pada butir 6, Kebersihan kamar mandi dan WC masih perlu ditingkatkan. Lantai kamar mandi harus tetap bersih dan sehat. Kelengkapan peralatan kebersihan seperti kertas *tissue* dan *parfum* pengharum ruangan tidak tersedia. Pada ruang wisma peserta diklat, *watercloset*, *wastafel* dan kaca cermin ada yang sudah tua dan kusam, hali ini mengurangi kenyamanan peserta diklat.

Pada butir 7, peserta mengeluhkan pasokan air, dapat terjadi di area diklat maupun penginapan luar diklat. Air yang harus tetap tersedia sepanjang waktu, pasokan air sangat diutamakan di seluruh gedung-gedung diklat, maupun di wisma penginapan.

Pada butir 8, peserta mengeluhkan komposisi gizi pada menu makanan. Diklat MSDM-D ini adalah diklat yang berlangsung selama 5 hari, atau seminggu hari kerja, artinya pada durasi diklat yang panjang itu, diperlukan variasi menu makanan dengan komposisi gizi yang beragam dan baik. Tanpa komposisi gizi yang lebih variatif, peserta diklat akan cepat bosan dan kehilangan selera makan.

A.7.6. Diklat Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja (SMK3)

Pelatihan ini berkaitan dengan Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) sesuai dengan Standar Perusahaan

dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI No.05/PERMEN/1996 di tempat kerja/unitnya masing-masing.

Setelah mengikuti diklat peserta mampu menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja sesuai dengan Standar Perusahaan dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI No.05/PERMEN/1996.

Peserta diklat ini adalah staf yang bertugas/yang akan ditugaskan untuk menyiapkan/membangun SMK3 di unit tempat bekerja.

Lingkup bahasan atau materi yang diajarkan yakni :

- | | |
|----------------------------------|-----------------|
| 1. Keselamatan Ketenagalistrikan | 2 jam pelajaran |
| 2. SMK3 | 4 jam pelajaran |
| 3. Pedoman Penerapan SMK3 | 4 jam pelajaran |
| 4. Teknik Pembuatan Dokumen SMK3 | 4 jam pelajaran |
| 5. Mekanisme Audit | 2 jam pelajaran |
| 6. Pedoman Teknis Audit SMK3 | 4 jam pelajaran |
| 7. Persiapan membangun SMK3 | 4 jam pelajaran |
| 8. Studi Lapangan | 8 jam pelajaran |

Diklat Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) yang diteliti ini diselenggarakan selama 5 hari, dari tanggal 26 Juli 2010 sampai dengan tanggal 30 Agustus 2010 yang diikuti sebanyak 19 peserta.

Demografi ke-19 orang peserta dapat dijelaskan sebagai berikut, peserta berusia 20-29 tahun sebanyak 1 orang, berusia 40-49 tahun sebanyak 8 orang, berusia 50-56 tahun sebanyak 18 orang. Peserta berpendidikan SLTA sebanyak 10 orang, berpendidikan D-3 sebanyak 3 orang, berpendidikan S-1 sebanyak 6 orang. Peserta berperingkat 19-22 (*level kompetensi Basic*) sebanyak 2 orang, peringkat 15-18 (*Specific*) sebanyak 15 orang, peringkat 11-14 (*System*) sebanyak 2 orang. Jalur jabatan struktural sebanyak 10 orang, serta jabatan fungsional sebanyak 9 orang. Peserta diklat ini dari seluruh tingkatan jabatan di PLN Wilayah, APJ dan UPJ.

Selesai pelatihan, para peserta diminta untuk mengisi angket yang diberikan pihak penyelenggara. Hasil angket tersebut setelah dihimpun, kemudian dilakukan proses tabulasi yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 26 ini.

Tabel 26.

Tabel Skor Rata-rata Kepuasan Peserta Diklat													
Diklat - Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3)													
Dimensi dan Variabel	Kepuasan Peserta Diklat											Skor Rata2 (skor/n)	
	STP		TP		CP		P		SP		TOTAL		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) = (1-5)							
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	skor	
KURIKULUM-SILABUS													
1.1. Tampilan materi	-	-	-	-	4	0,21	13	0,68	2	0,11	19	74	3,89
1.2. Manfaat pada pekerjaan	-	-	-	-	2	0,11	15	0,79	2	0,11	19	76	4,00
1.3. Sistematika penulisan	-	-	-	-	3	0,16	13	0,68	3	0,16	19	76	4,00
INSTRUKTUR													
Penguasaan Materi:													
2.1. Sistematika penyajian	-	-	-	-	2	0,11	15	0,79	2	0,11	19	76	4,00
2.2. Pemberian contoh	-	-	-	-	3	0,16	13	0,68	3	0,16	19	76	4,00
Penguasaan Kelas:													
2.3. Percaya diri	-	-	-	-	2	0,11	15	0,79	2	0,11	19	76	4,00
2.4. Kemampuan membangun suasana	-	-	-	-	2	0,11	14	0,74	3	0,16	19	77	4,05
2.5. Intonasi/nada suara tidak membosankan	-	-	-	-	3	0,16	14	0,74	2	0,11	19	75	3,95
Kemampuan Menggunakan Alat:													
2.6. Penggunaan alat peraga	-	-	-	-	1	0,05	14	0,74	4	0,21	19	79	4,16
2.7. Penulisan rapi dan jelas	-	-	-	-	1	0,05	17	0,89	1	0,05	19	76	4,00
Sikap terhadap Peserta													
2.8. Kemampuan memotivasi siswa	-	-	-	-	-	-	13	0,68	6	0,32	19	82	4,32
2.9. Kemampuan mengendalikan emosi	-	-	-	-	-	-	13	0,68	6	0,32	19	82	4,32
PENYELENGGARAAN													
Pelayanan Umum													
3.1. Mudah mendapatkan informasi	-	-	-	-	-	-	13	0,68	6	0,32	19	82	4,32
3.2. Staf Diklat bersikap ramah	-	-	-	-	-	-	13	0,68	6	0,32	19	82	4,32
3.3. Cepat tanggap terhadap keluhan	-	-	-	-	3	0,16	13	0,68	3	0,16	19	76	4,00
Pelayanan Diklat													
3.4. Jadwal kursus tepat waktu	-	-	-	-	2	0,11	15	0,79	2	0,11	19	76	4,00
3.5. Siswa dibagi jadwal mata pelajaran	-	-	-	-	4	0,21	12	0,63	3	0,16	19	75	3,95
Manfaat Kursus													
3.6. Pokok bahasa sesuai dengan pekerjaan sehari-hari	-	-	-	-	0,05	0,005	12	0,63	6	0,32	19	62	3,26
3.7. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas	-	-	-	-	1	0,05	12	0,63	6	0,32	19	62	3,26
SARANA													
Ruang Kelas													
4.1. Ruang kelas layak untuk belajar	-	-	-	-	2	0,11	14	0,74	3	0,16	19	77	4,05
4.2. Ruangan kelas terjaga kebersihannya	-	-	-	-	1	0,05	14	0,74	4	0,21	19	79	4,16
4.3. Lay out memudahkan untuk berinteraksi	-	-	-	-	-	-	14	0,74	5	0,26	19	81	4,26
Perpustakaan													
4.4. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus	-	-	-	-	-	-	11	0,58	8	0,42	19	65	3,42
4.5. Pelayanan perpustakaan	-	-	-	-	1	0,05	14	0,74	4	0,21	19	60	3,16
4.6. Tersedia ruang baca	-	-	-	-	1	0,05	13	0,68	5	0,26	19	61	3,21
PRASARANA													
Wisma / Asrama													
5.1. Kamar bertek rapi	-	-	-	-	2	0,11	16	0,84	1	0,05	19	75	3,95
5.2. Keamananan kamar terjaga	-	-	-	-	3	0,16	13	0,68	3	0,16	19	76	4,00
5.3. Kebersihan kamar terjaga	-	-	-	-	2	0,11	15	0,79	2	0,11	19	76	4,00
5.4. Kebersihan kamar mandi & WC	-	-	-	-	1	0,05	12	0,63	6	0,32	19	62	3,26
5.5. Ketercukupan air bersih	-	-	-	-	2	0,11	15	0,79	2	0,11	19	76	4,00
Pencucian Pakelan													
5.6. Pengambilan cucian dilakukan secara rutin	-	-	-	-	2	0,11	15	0,79	2	0,11	19	76	4,00
5.7. Hasil pencucian	-	-	-	-	-	-	13	0,68	6	0,32	19	82	4,32
5.8. Pelayanan petugas cucian	-	-	-	-	2	0,11	17	0,89	-	-	19	74	3,89
Ruang Pertemuan													
5.9. Tersedia ruangan bersama (lobby)	-	-	-	-	3	0,16	13	0,68	3	0,16	19	76	4,00
5.10. Tersedia telepon antar kamar/ruang	-	-	-	-	2	0,11	15	0,79	2	0,11	19	76	4,00
Konsumsi													
5.11. Variasi menu harian	-	-	-	-	-	-	13	0,68	6	0,32	19	82	4,32
5.12. Komposisi gizi	-	-	-	-	1	0,05	13	0,68	5	0,26	19	61	3,21
5.13. Pelayanan	-	-	-	-	2	0,11	16	0,84	1	0,05	19	75	3,95

Diklat yang melatih keterampilan dalam mengaudit dan membangun SMK3 di unit masing-masing ini menjadi diklat yang masuk dalam kategori paling penting dan wajib diikuti oleh pegawai PLN seluruh unit di Indonesia. SMK3 merupakan persyaratan wajib yang sertifikasinya dikeluarkan oleh Kementerian Tenaga Kerja RI.

Diklat SMK3 ini adalah diklat yang sering diselenggarakan di PLN Udiklat Bogor dengan frekwensi 2 sampai 3 kali dalam sebulan, dengan peserta paling sedikit 15 orang pegawai dari unit-unit PLN tersebar. Hal ini menjadi wajar, karena peserta diklat ini diikuti oleh hampir seluruh pegawai dalam suatu unit PLN.

Untuk itu, pelayanan penyelenggaraan diklat ini diperhatikan dengan cermat oleh PLN Udiklat Bogor. Apalagi salah satu sesi pengajaran diklat ini adalah pelatihan mengaudit SMK3 suatu instansi. Biasanya sesi ini juga diselenggarakan di PLN Udiklat Bogor, tapi dapat juga mengaudit SMK3 instansi luar.

Penilaian peserta diklat SMK3 untuk periode ini, dominan diberikan untuk kategori 'puas' sebanyak 32 sub-variabel dimensi. Peserta masih merasakan tidak puas untuk pelayanan sebagai berikut :

1. Pokok bahasan sesuai dengan pekerjaan sehari-hari
2. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas
3. Pelayanan perpustakaan

4. Tersedia ruang baca
5. Kebersihan kamar mandi & WC
6. Komposisi gizi

Pada butir 1, peserta menganggap diklat SMK3 ini tidak terkait dengan pekerjaan sehari-hari, karena memang SMK3 adalah suatu sistem pengamanan dan keselamatan kerja yang diperlukan untuk pencegahan dan kesiapan peserta dalam mengantisipasi ancaman bahaya yang dapat muncul tiba-tiba.

Pada butir 2, sebagian besar peserta merasa puas dengan kemanfaatan diklat SMK3 ini. Dalam program pelatihan peningkatan keamanan di unit masing-masing di masa lalu, diklat ini memang memiliki kesamaan, baik dalam modul maupun peralatan yang dipakai untuk pelatihan, sehingga bisa terjadi seorang peserta mendapatkan pelatihan ini lebih dari sekali. Hal ini akan membuat peserta menjadi bosan. Dalam penyelenggaraan program pelatihan di unit setempat tidak mendapatkan sertifikat kelulusan, sehingga tidak bisa dibuktikan keikutsertaan pesertanya. Namun, kiranya perlu disosialisasikan, bahwa penguangan pelatihan diklat SMK3 ini juga sangat baik untuk selalu waspada terhadap bahaya terhadap keselamatan dan kesehatan kerja dalam bertugas.

Pada butir 3, pelayanan perpustakaan memang diakui belum memadai, disamping belum dialokasikan waktu untuk pelayanan perpustakaan bagi para peserta, juga jumlah buku pada ruang perpustakaan masih jauh dari mencukupi.

Pada butir 4, pada dasarnya di PLN Udiklat Bogor ini lingkungannya sangat layak dan nyaman untuk kegiatan membaca. Hanya saja, ketersediaan meja dan bangku untuk membaca dan belajar, hanya disediakan di dalam kamar masing-masing peserta diklat. Ketersediaan ruang membaca, baik di dalam perpustakaan maupun di area terbuka belum memadai.

Pada butir 5, Kebersihan kamar mandi dan *WC* masih perlu ditingkatkan. Air harus tetap tersedia sepanjang waktu, dan lantai kamar mandi harus tetap bersih dan sehat. Agar diperhatikan juga peralatan kebersihan seperti kertas tissue dan parfum ruangan. Penggantian *WC*, *wastafel* dan kaca cermin yang sudah tua dan kusam. Terutama di gedung-gedung diklat.

Pada butir 6, peserta mengeluhkan komposisi gizi pada menu makanan. Diklat SMK3 ini adalah diklat yang berlangsung selama 5 hari, atau seminggu hari kerja, yang kalau tidak diberi variasi menu makanan dengan komposisi gizi yang baik, akan cepat bosan dan mengurangi selera makan. Untuk itu, perlu dirancang ulang mengenai komposisi gizi yang lebih baik lagi.

B. Pembahasan

Setelah penelitian dilaksanakan terhadap sebanyak 6 program diklat sebagai populasi penelitian ini, dan juga analisis yang diulas pada bagian sebelumnya, didapat hasil analisis untuk dibahas dalam tabel 27 sebagai berikut.

Tabel 27.

Tabel Kepuasan Peserta Program Diklat

Dimensi dan sub-varabel	Diklat		HarLatGI		CatRek		Barjas		WiringGI		SDMD		SMK3		SUB TOTAL		TOTAL
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	
KURIKULUM-SILABUS																	
1.1. Tampilan materi	16	1	15	2	25	4	15	1	42	3	15	4	128	15	143		
1.2. Manfaat pada pekerjaan	16	1	16	1	28	1	14	2	43	2	17	2	134	9	143		
1.3. Sistematika penulisan	16	1	16	1	29	0	15	1	42	3	16	3	134	9	143		
INSTRUKTUR																	
Penggunaan Materi:																	
2.1. Sistematika penyajian	16	1	16	1	27	2	15	1	41	4	17	2	132	11	143		
2.2. Pemberian contoh	16	1	12	5	19	10	14	2	32	13	16	3	109	34	143		
Penggunaan Kelas:																	
2.3. Percaya diri	16	1	12	5	26	3	14	2	32	13	16	3	116	27	143		
2.4. Kemampuan membangun suasana	17	0	15	2	29	0	16	0	38	7	16	3	131	12	143		
2.5. Intonasi/nada suara tidak membosankan	17	0	16	1	28	1	14	2	43	2	17	2	135	8	143		
Kemampuan Menggunakan Alat:																	
2.6. Penggunaan alat peraga	16	1	17	0	28	1	16	0	41	4	17	2	135	8	143		
2.7. Penulisan rapi dan jelas	15	2	15	2	26	3	12	4	43	2	16	3	127	16	143		
Sikap terhadap Peserta																	
2.8. Kemampuan memotivasi siswa	16	1	17	0	28	1	16	0	45	0	17	1	140	3	143		
2.9. Kemampuan mengendalikan emosi	17	0	16	1	28	1	13	3	38	7	16	1	130	13	143		
PENYELENGGARAAN																	
Pelayanan Umum																	
3.1. Mudah mendapatkan informasi	17	0	17	0	29	0	16	0	45	0	19	0	143	0	143		
3.2. Staf Udiklat bersikap ramah	16	1	17	0	27	2	16	0	45	0	19	0	140	3	143		
3.3. Cepat tanggap terhadap keluhan	14	3	16	1	29	0	15	1	47	3	16	3	132	11	143		
Pelayanan Diklat																	
3.4. Jadwal kursus tepat waktu	15	2	15	2	26	3	14	2	43	2	17	2	130	13	143		
3.5. Siswa dibagi jadwal mata pelajaran	16	1	16	1	25	5	15	1	41	4	15	4	129	14	143		
Manfaat Kursus																	
3.6. Pokok bahasa sesuai dengan pekerjaan sehari-hari	5	12	13	4	28	1	10	6	28	17	6	13	90	53	143		
3.7. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas	5	12	13	4	28	1	9	7	28	17	6	13	89	54	143		
SARANA																	
Ruang Kelas																	
4.1. Ruang kelas layak untuk belajar	17	0	17	0	29	0	16	0	41	4	17	2	137	6	143		
4.2. Ruangan kelas terjaga kebersihannya	15	1	17	0	27	2	16	0	45	0	18	1	139	4	143		
4.3. Lay out memudahkan untuk berinteraksi	17	0	17	0	28	1	16	0	44	1	19	0	141	2	143		
Perpustakaan																	
4.4. Kelengkapan buku sesuai bidang kursus	5	1	13	4	8	21	9	7	25	20	8	11	79	64	143		
4.5. Pelayanan perpustakaan	5	14	4	13	7	22	5	11	11	34	4	15	34	109	143		
4.6. Tersedia ruang baca	14	3	15	2	4	25	4	12	11	34	5	14	53	90	143		
PRASARANA																	
Wisma / Asrama																	
5.1. Kamar tertata rapi	16	1	16	1	27	2	15	1	41	4	17	2	132	11	143		
5.2. Keamanan kamar terjaga	16	1	17	0	29	0	14	2	38	7	16	3	130	13	143		
5.3. Kebersihan kamar terjaga	16	1	16	1	27	2	16	0	39	6	17	2	131	12	143		
5.4. Kebersihan kamar mandi WC	5	12	13	4	28	1	9	7	28	17	6	13	89	54	143		
5.5. Ketercukupan air bersih	17	0	15	2	14	15	14	2	28	17	17	2	105	38	143		
Pencucian Pakelan																	
5.6. Pengambilan cucian dilakukan secara rutin	15	2	16	1	26	3	15	1	42	3	17	2	131	12	143		
5.7. Hasil pencucian	16	1	16	1	28	1	16	0	45	0	19	0	140	3	143		
5.8. Pelayanan petugas cucian	17	0	16	1	26	3	13	3	39	6	17	2	128	15	143		
Ruang Pertemuan																	
5.9. Tersedia ruangan bersama (lobby)	17	0	15	2	19	10	14	2	32	13	16	3	113	30	143		
5.10. Tersedia telepon antar kamar/ruang	16	1	16	1	28	1	15	1	43	2	17	2	135	8	143		
Konsumsi																	
5.11. Variasi menu harian	15	2	17	0	27	2	16	0	45	0	19	0	139	4	143		
5.12. Komposisi gizi	5	12	6	11	16	13	12	4	19	26	5	14	63	80	143		
5.13. Pelayanan	16	1	16	1	27	2	15	1	40	5	17	2	131	12	143		
Total per dimensi KPPD	552	94	568	78	939	163	519	89	1408	302	568	154	4554	880	5434		

Tabel tersebut memperlihatkan hasil dari perbandingan kepuasan peserta program diklat (KPPD) secara keseluruhan, yakni antara kategori 'puas' pada kubu positif (+) dengan kategori 'tidak puas' pada kubu negatif (-), yaitu 4554 berbanding 880 atau dengan prosentase 84% berbanding 16%.

Perbandingan tersebut memperlihatkan dominasi rasa 'puas' dinyatakan peserta program diklat atas keseluruhan penyelenggaraan diklat di PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor.

Kategori 'puas' menonjol pada hampir seluruh sub-variabel dari ke-lima dimensi yang diukur, kecuali untuk sub-variabel 4.5. Pelayanan Kepustakaan, yang perbandingan 'puas' : 'tidak puas' adalah 34 : 109, atau dalam prosentase 24% : 76%.

Dengan demikian, sesuai dengan temuan penelitian tersebut, ternyata sampel populasi sebanyak 6 program diklat ini memiliki pola kepuasan yang hampir seragam satu sama lainnya. Kata lain untuk mendeskripsikan temuan penelitian ini, pola kepuasan peserta ke-6 program diklat tersebut memiliki *texture* yang sama.

B.1. Komponen Pelatihan yang dipersepsikan Memuaskan

Hasil penelitian ini secara umum menghasilkan hal-hal penting yang harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanannya oleh pihak PLN Udiklat Bogor, kaitan dengan citra pelayanan kepuasan peserta diklat, yakni :

1. Dimensi Kurikulum dan Silabus menghasilkan penilaian 'puas' yang mendominasi kepuasan peserta diklat. Kurikulum dan Silabus yang disusun berdasarkan acuan dari Direktori Kompetensi dan Direktori Diklat dinilai sudah memberikan kepuasan peserta, karena peserta yang dipanggil untuk diklat sesuai dengan Kebutuhan Kompetensi Jabatan (KKJ) yang ketepatan pengisian kebutuhan jabatan turut menjadi tolok ukur keberhasilan dari MSDM-BK.
2. Dimensi Instruktur adalah menjadi bagian juga penting dalam setiap evaluasi penyelenggaraan diklat. Instruktur di PLN Udiklat Bogor dinilai oleh sebagian besar peserta diklat sudah memuaskan. Upaya peningkatan mutu pengajaran tetap dituntut sebagai upaya perbaikan agar hasil-hasil evaluasi terhadap kualitas instruktur akan semakin baik. Sertifikasi instruktur yang sedang dilakukan oleh Dewan Instruktur PLN Pusdiklat adalah salah satu upaya untuk mengevaluasi kehandalan mutu dan kualitas para instruktur yang terdaftar di PLN Udiklat Bogor, baik sebagai Instruktur Tetap (IT), maupun Instruktur Tidak Tetap (ITT).
3. Penyelenggaraan diklat yang dilaksanakan oleh PLN Udiklat Bogor selama ini ditangani oleh jajaran pegawai PLN yang sangat berpengalaman dan memiliki kompetensi yang tinggi. Seluruh peserta diklat yang datang diterima dan dilayani oleh bagian Receptionist di gedung terpisah. Pendaftaran dilakukan melalui aplikasi biodata peserta,

yang menampung seluruh data karakteristik peserta, jenis diklat yang diambil, dan distribusi asrama tempat menginap. Peserta yang datang dan telah mendaftar, langsung diantar ke kamar tempat menginap.

Pelayanan kamar berupa set alat mandi, sandal kamar, *air conditioner*, *spring bed* dan *bed cover*, televisi dan set minuman air putih juga tersedia. Penataan lampu kamar dan meja belajar juga rapih dan bersih. Pakaian kotor pagi hari diambil oleh *laundry*, diserahkan dan diletakkan kembali pada sore hari di dalam kamar sebelum peserta tiba selesai belajar di kelas.

Disediakan kendaraan bus untuk peserta diklat untuk mengantar dari asrama ke gedung kelas, ataupun ke kantin pada waktu makan.

Penyelenggara menata lingkungan PLN Udiklat Bogor dengan baik, terlihat banyak pepohonan dan taman di tanah-tanah terbuka. Pada bagian bawah area PLN Udiklat Bogor yang berkontur punggung bukit ini, terdapat halaman tempat berbagai kegiatan olah-raga, gedung *fitness*, kantin dan ruang praktek untuk diklat teknis PLTD. Bagian depan area adalah di atas punggung bukit Cibogo, adalah gerbang pintu masuk PLN Udiklat Bogor dari jalan raya puncak.

Pihak penyelenggara saat ini terus melakukan renovasi gedung-gedung dan menata lingkungan untuk peningkatan dan penyempurnaan pelayanan dan untuk menjaga citra dan keindahan.

4. Sarana ruang kelas terdapat pada gedung-gedung diklat terpisah, seperti terdapat pada tabel 28 ini :

Tabel 28.

Daftar Gedung dan Kelas

No.	Nama Gedung	Jumlah Kelas	Pembelajaran		Laboratorium
			Teori	Praktek	
1	K.H. Ahmad Dahlan I	3	1	2	0
2	K.H. Ahmad Dahlan II	3	2	1	0
3	K.H. Ahmad Dahlan III	3	6	0	0
4	Sutomo	2	2	0	1
5	Sutami	2	2	0	1
6	Dewi Sartika	4	4	0	0
7	Ki Hajar Dewantara	1	1	0	1
8	Seruni	2	2	0	1
9	PLTD	1	1	0	1
	Jumlah	24	21	3	5

Jumlah kelas di PLN Udiklat Bogor sebanyak 24 ruang, kelas untuk diklat teoritis sebanyak 21 kelas, kelas teoritis adalah kelas bagi diklat yang bersifat tatap-muka dan interaktif. Kelas untuk praktek sebanyak 3 ruangan yang digunakan untuk diklat praktek teknis. Kelas ini berisi

peralatan yang digunakan untuk peragaan dan praktek alat-alat teknis PLN.

PLN Udiklat Bogor juga memiliki ruang laboratorium dan Praktek Mesin Diesel untuk diklat pembangkitan. Ruang laboratorium dipakai untuk diklat pengujian peralatan listrik. Sedang mesin diesel kapasitas kecil (200 kilo Watt) terdapat di gedung Soetami. Mesin *Diesel* ini dipakai untuk praktek diklat PLTD dan juga sebagai mesin *emergency* ketika terjadi pemadaman listrik. Mesin PLTD kapasitas tersambung sebesar 3 sampai 4 *Mega Watt* terdapat di gedung PLTD yang terdapat di bagian bawah area PLN Udiklat Bogor. Mesin *diesel* tersebut dulu pada dekade 1980-an pernah dipakai sebagai pembangkit PLN, namun saat ini digunakan hanya untuk pelatihan pembangkitan.

Gedung Perpustakaan PLN Udiklat Bogor berada di areal tersendiri di tanah berkontur yang lebih tinggi dari sekitarnya. Gedung ini masih memungkinkan untuk diperluas untuk menjadikan ruang Perpustakaan lebih luas, walaupun konsekwensinya hal tersebut akan menyita keindahan taman di halaman gedung itu. Namun tuntutan untuk memperluas gedung dan menambah buku-buku referensi diklat, akan menambah nilai kepuasan peserta diklat.

5. Sebagai prasarana untuk menunjang fasilitas penginapan bagi peserta diklat, PLN Udiklat Bogor memiliki asrama/wisma yang seluruhnya berkapasitas 167 tempat tidur, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 29.

Daftar Asrama Peserta Diklat

No.	Asrama/Wisma	Kapasitas
1	R.A. Kartini	40
2	Samratulangi	23
3	Multatuli	24
4	KiHajar Dewantara 1	21
5	KiHajar Dewantara 2	36
6	KiHajar Dewantara 2 (mess)	23
	Jumlah	167

Mess adalah penginapan yang baru direnovasi, diperuntukkan bagi instruktur tidak tetap yang mempanyai jadwal mengajar lebih dari 1 hari. Apabila memungkinkan, mess ini juga menampung kelebihan peserta diklat yang tidak dapat menginap di asrama bagi peserta.

Fasilitas cuci pakaian juga disediakan bagi peserta diklat yang menginap di asrama/wisma, bagian *laundry* akan menjemput pakaian/kain yang akan dicuci, dengan memberi baki yang dilampirkan form daftar jenis pakaian dari peserta yang memerlukan fasilitas *laundry*. Daftar tersebut meminta peserta mengisi nama gedung asrama/wisma, nomor kamar, jenis pakaian/kain, jumlah dan tandatangan. Form ini digunakan sebagai

petunjuk untuk mengembalikan pakaian/kain tersebut setelah diproses cuci dan setrika oleh pihak *laundry*.

Setiap asrama/wisma dilengkapi dengan ruang santai untuk membaca dan menonton televisi. Peserta diklat dapat menikmati kenyamanan berbincang-bincang, berdiskusi dan berbagi pengalaman dengan rekan yang lain di ruangan yang nyaman ini.

Fasilitas kantin PLN Udiklat Bogor terdapat di 2 gedung, kantin untuk peserta diklat terdapat di bagian bawah area PLN Udiklat Bogor, yakni di tepian sungai Ciliwung, dapat melayani lebih dari 200 peserta diklat. Kantin untuk para pegawai PLN Udiklat Bogor berada di aula gedung Dewi Sartika, yang dapat melayani seluruh karyawan yang berjumlah 111 orang, yang terdiri dari pegawai PLN Udiklat Bogor sebanyak 26 orang, pegawai koperasi sebanyak 16 dan sisanya staf outsourcing yang berjumlah 69 orang.

Kedua kantin ini dilayani oleh koperasi PLN Udiklat Bogor. Menu yang disajikan bervariasi setiap hari, dengan susunan hidangan yang dilengkapi dengan buah-buahan, puding dan minuman jus dari berbagai buah segar.

Komponen ataupun sub-variabel tersebut sudah baik, untuk itu perlu dipertahankan kualitasnya, dan menjadi komponen prasyarat (*intrinsic requirement*) untuk setiap pelatihan selanjutnya.

B.2. Komponen Pelatihan yang perlu dikembangkan

Hasil penelitian ini menghasilkan hal-hal penting yang harus dilakukan PLN Udiklat Bogor, kaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan diklat, yakni :

1. Agar lebih diperhatikan kemampuan Instruktur dalam memberikan contoh kasus sesuai bidang yang diajarkan, dan penilaian ternyata masih banyak peserta yang belum puas dengan contoh kasus yang diberikan instruktur. Hal ini memberi kesan bahwa para instruktur kurang menggali kasus-kasus yang terjadi di unit. Rasa percaya diri instruktur tidak mendapat penilaian yang memuaskan pada diklat MSDM-D. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak penyelenggara dengan menyeleksi para instruktur yang lebih berpengalaman.
2. Perlu dilakukan penyempurnaan manajemen perpustakaan. Manajemen perpustakaan terlihat belum ditangani dengan baik dan profesional. Perpustakaan belum didaya-gunakan secara optimal, masih jarang peserta diklat terlihat mengunjungi gedung Perpustakaan. Kelengkapan buku yang sesuai dengan bidang diklat harus diperhatikan oleh pihak PLN Udiklat

Bogor. Untuk memberikan kenyamanan, agar ruang perpustakaan juga perlu direnovasi dan diperluas. Ruang untuk membaca buku, jurnal dan majalah di ruang perpustakaan juga perlu ditambah. Hal pokok dalam sarana perpustakaan tersebut adalah bagian dalam penyelenggaraan sebuah perpustakaan, yang harus ada pada setiap penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.

3. Perlu ditinjau kebijakan untuk memilih hotel menginap bagi para peserta diklat yang tidak dapat menginap di wisma/asrama milik PLN Pusdiklat Bogor pada saat fasilitas tersebut dalam kondisi telah terisi penuh. Peserta diklat mengeluhkan hotel di sekitar PLN Udiklat Bogor yang kondisi pelayanannya tidak memuaskan. Hal ini bisa ditindak-lanjuti dengan menambah jumlah kamar agar seluruh peserta yang sedang mengikuti diklat selalu mendapatkan fasilitas menginap di wisma/asrama milik PLN Udiklat Bogor.

Keseluruhan hasil penelitian ini menghasilkan hal-hal penting seperti yang sudah dijabarkan. Hal tersebut dapat dijadikan masukan bagi manajemen PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor, maupun pihak yang ingin mengembangkan hasil penelitian ini lebih lanjut.

Komponen ataupun sub-variabel tersebut dipersepsikan belum memuaskan oleh peserta, untuk itu perlu ada upaya khusus untuk memperbaiki

dan meningkatkan, serta perlu pemantauan secara terus menerus dalam penyelenggaraan diklat selanjutnya.

UNIVERSITAS TERBUKA



Bab - V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah menjalani proses beberapa analisis yang telah dilakukan dalam penelitian, telah dihasilkan beberapa temuan yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat Kepuasan Peserta Diklat yang ditunjukkan oleh para peserta dari Diklat yang berbeda juga cenderung menunjukkan prosentase yang tidak berbeda. Namun secara detail, terbukti ada temuan yang penting untuk segera ditindak-lanjuti untuk pencapaian kinerja diklat yang lebih baik lagi pada masa mendatang, yaitu:
 - a. Penyelenggaraan perpustakaan belum dikelola secara profesional, ruang baca tidak mencukupi, dan fasilitas ruang baca di luar gedung perpustakaan belum tersedia.
 - b. Fasilitas tempat menginap (wisma/asrama) tidak mencukupi di lingkungan PLN Udiklat Bogor. Hal ini dapat memberikan citra buruk dari peserta diklat mengenai fasilitas menginap yang diberikan di luar lingkungan PLN Udiklat Bogor, yang tidak memberi pelayanan sesuai standar yang ditetapkan oleh manajemen

PLN. Kalaupun penambahan fasilitas menginap di lingkungan internal masih terkendala, upayakan untuk menyediakan tempat menginap yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2. Penyelenggaraan Diklat yang dinilai paling memberi kepuasan pelanggan adalah dimensi Instruktur, yang memperlihatkan prosentase kepuasan peserta terbaik. Hal ini terlihat dari Tabel rekapitulasi pengolahan angket dari 6 Diklat.
3. Penyelenggaraan yang masih belum memberi kepuasan maksimal bagi peserta diklat adalah sarana perpustakaan yang belum dikelola secara baik, dan juga ruang asrama/wisma yang perlu diperbanyak, agar dapat menampung seluruh peserta terutama pada kondisi penyelenggaraan diklat yang banyak dalam suatu periode yang bersamaan.
4. Sistem Pendidikan dan Pelatihan PT. PLN (Persero) yang berpedoman pada Direktori Diklat PLN diselenggarakan atas dasar Kebutuhan Kompetensi Jabatan (KKJ) yang tertuang pada Direktori Kompetensi PLN, yang pada dasarnya adalah penyelenggaraan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi yang ditujukan dalam rangka mewujudkan visi PLN dalam rangka menjadi perusahaan kelas dunia.

B. Saran-saran

Dengan diselesaikannya Penelitian ini, ada beberapa hal yang menjadi catatan sebagai masukan perbaikan mutu penyelenggaraan Diklat demi memberi pelayanan yang semakin mendekati nilai *expected service*, diantaranya :

1. Kurikulum dan silabus dengan materi diklat yang terus disempurnakan dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan mutakhir sesuai dengan perubahan sistem manajemen.
2. Para instruktur tetap diberi kesempatan dalam melakukan studi banding ke unit-unit operasional PLN, agar wawasan yang dimilikinya sesuai dengan perubahan yang ada dalam sistem manajemen PLN.
3. Penyelenggaraan diklat juga masih perlu ditingkatkan mutunya dalam hal kelengkapan buku Perpustakaan dan ketersediaan waktu peserta Diklat untuk membaca buku Perpustakaan tersebut. Disarankan juga untuk memutakhirkan peralatan laboratorium kelistrikan.
4. Renovasi gedung kelas agar menyeluruh dan diupayakan percepatan penyelesaiannya, untuk memberi efek kepuasan peserta diklat yang maksimal di bidang Sarana.
5. Menu dan gizi konsumsi peserta diklat tetap diupayakan peningkatan mutunya. Perlu juga untuk memperhatikan suasana ruang makan yang

direnovasi dan disesuaikan dengan perkembangan disain ruang makan masa kini.

6. Penelitian yang telah dilakukan ini dapat dikatakan belum sempurna, masih banyak hal yang perlu diteliti mencakup penyelenggaraan diklat di PT. PLN (Persero), sehingga terbuka peluang yang luas dalam mengadakan penelitian dalam bidang program diklat ini.

UNIVERSITAS TERBUKA



DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arikunto, S. (2004). *Penilaian Program Pendidikan*, Penerbit Aksara, Jakarta.
- Borg, W.R. and Gall, D.M. (1983). *Educational Research – An Introduction*, 4th Edition. Longman. New York.
- Engel, J.F., Kollat, D.T., dan Blackwell, R.D. (1995). *Consumer Behavior*, 8th Edition, The Dryden Press. New York.
- Flippo, E.B. (1980). *Principles of Personal Management*, Mac Grow Hill Inc., New York.
- Craig, R.L. (1993). *Training and Development Handbook – A guide to Human Resource Development – 4th edition*, Mac Grow Hill Inc., New York.
- Issac, S. and Michael, W.B. (1989), *Handbook in Research and Evaluation*. EDITS Publishers, San Diego – California.
- Kirkpatrick, D.L. (1996). *Training and Development Journal*. American Society for Training and Development.
- Kotler, P. (2003) *Marketing Management*. Eleventh Edition. Prentice Hall Pearson Education International Inc. New Jersey, USA
- Knowles, M.S. (1975). *The adult learner: A neglected species*. Houston: Gulf Publishing Company. Revised Edition 1990.
- Laird, D. (2003). *Approach to Training and Development*. Basic Books. New York.
- May. B.J. (1977). *Interactive strategies in supervision and education: Proceeding of Training Institute*. University of Florida. USA.

- Nasution, M. (1994), *Manajemen Personalia, Aplikasi dalam Perusahaan*, Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Nawawi, H.H. (1988). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nazir. M. (1988). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Soekidjo, N. (1922). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Penerbit PT. Rinelia Cipta, Jakarta.
- Scarpello, VG. dan Ledvinka, J. (2007). *Promoting an effective and efficient Curriculum – Handbook of Human Resource Management Education*. Sage Publication Inc. California.
- Scriven, M. (1969). *The Methodology of Evaluation*. In *Curriculum Evaluation*. Editor : Robert E. Stake. Rand McNally.
- Simamora, H. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbit STIE YKPN, Jakarta.
- Soelasih, Y. (2004). *Pentingnya Kuliah Kerja bagi Motivasi Belajar Mahasiswa*. Jurnal Ekonomi & Bisnis (terakreditasi No. 23a/DIKTI/KEP/2004). Universitas Atmajaya. Jakarta
- Suwarni. (2001). *Studi Tentang Persepsi Peserta Terhadap Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Teknis di Lingkungan Departemen Dalam Negeri*. Universitas Indonesia. Jakarta
- Sudirdjo, S. Dkk (1994). *Pengelolaan Belajar*. (Buku asli *The Management of Learning*, by Davies, Ivor K. Jakarta : CV. Rajawali.
- Sudjana, N. 2001. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Penerbit : Sinar Baru Algesindo, Bandung.

- Sugiyono. (1999). *Statistik untuk Penelitian*, penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Tuckman, B.W. (1988). *Conducting Educational Research – 3rd Edition*.
Harcourt Brace Jovanovich Publishers. Sandiego – New York.
- Werther, Jr. W.B. dan Davis, K. (1993), *Human Resource and Personel Management, 5th Edition*, McGraw-Hill Inc., USA,.
- Worthen B.R.dan Sanders J.R. (1987). *Educational Evaluation: Alternative Approaches and Practical Guide-lines*. Longman, New York

Website :

1. Daftar nama pejabat Universitas Terbuka
<http://student.ut.ac.id>
2. Sistem Informasi Manajemen Diklat PLN Pusdiklat
<http://simdiklat/pln-pusdiklat.co.id/simdiklat>
3. Induk Organisasi Training Center PLN
<http://www.pln-pusdiklat.co.id>
4. Kamus Besar Bahasa Indonesia
<http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php>
<http://kamusbahasaindonesia.org/>

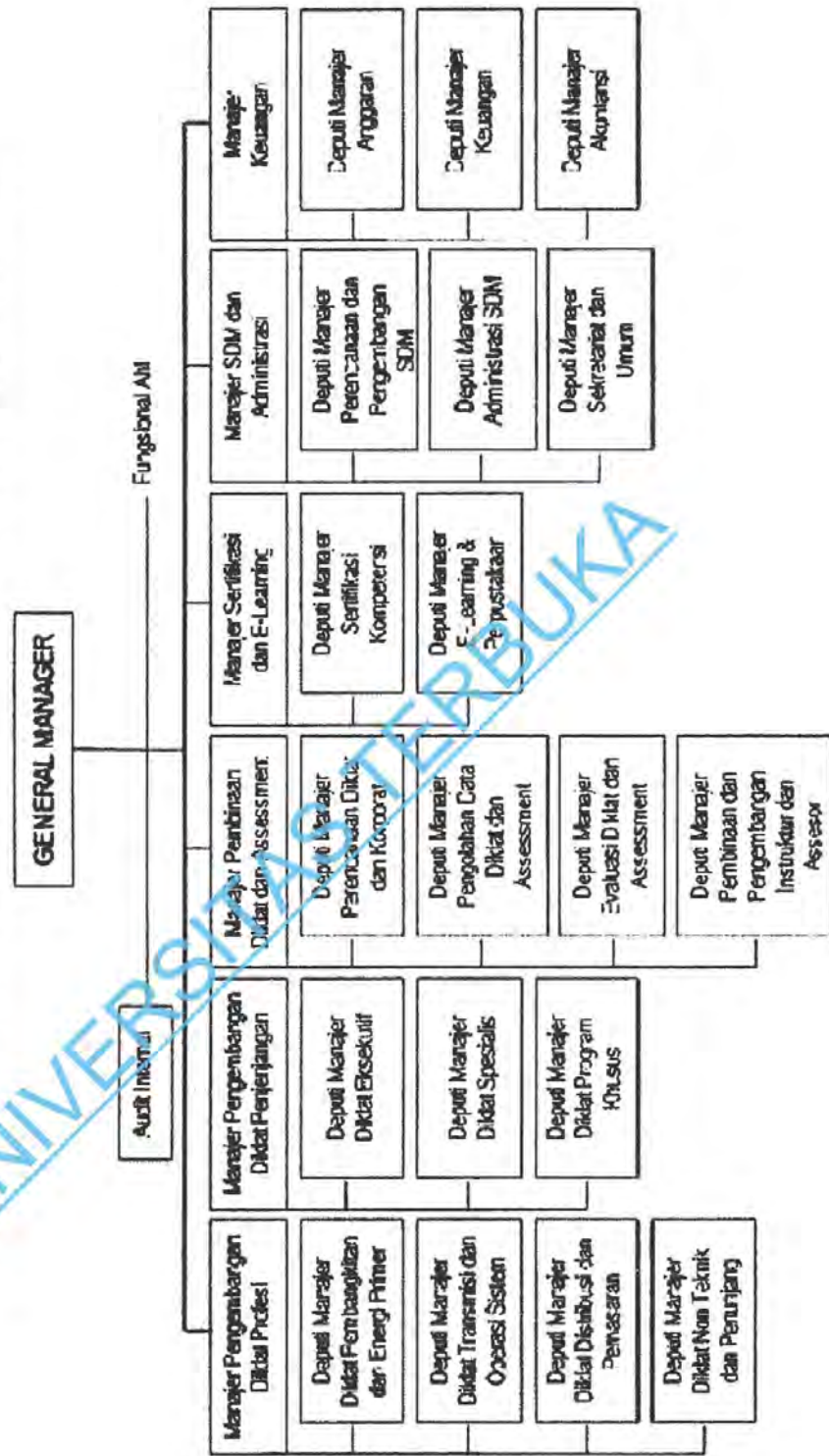
UNIVERSITAS TERBUKA



LAMPIRAN-LAMPIRAN

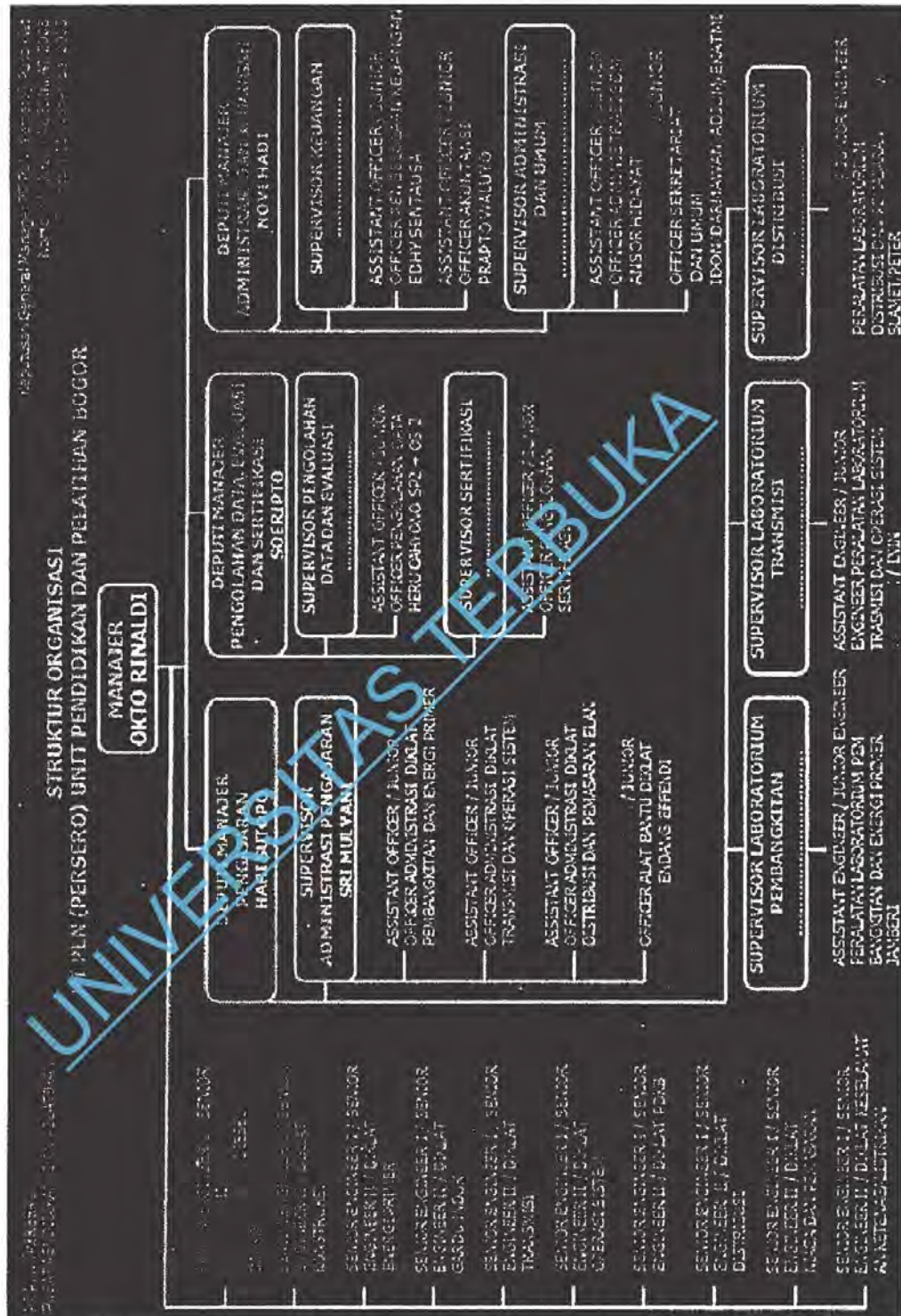
UNIVERSITAS TERBUKA

BAGAN SUSUNAN JABATAN PT PLN (PERSERO) PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (KANTOR INDUK)



Sumber : www.pl.-pusdiklat.co.id

Struktur Organisasi PLN Udiklat Bogor



PENCAPAIAN KINERJA TAHUN 2010
PT PLN (PERSERO) PUSDIKLAT - UDIKLAT BOGOR

NO	PERSPEKTIF DAN JENIS INDIKATOR KINERJA	SATUAN	BOBOT	S/D TRIWULAN II - 2010		PENCAPAIAN		NILAI s.d. APR	NILAI s.d. MEI	NILAI s.d. JUNI	
				TARGET S/D APRIL 10	REAL S/D APR	REAL S/D MEI	REAL S/D JUNI				
I	PERSPEKTIF KEUANGAN A.1. Cost Management 1. Biaya Administrasi / HOP 2. Biaya Pegawai / HOP 3. Efektivitas Biaya Pemeliharaan / HOP		20					20,00	0,00	0,00	
		Rp./HOP	5	5,474	1,969			20,00	0,00	0,00	
		Rp./HOP	5	167,492	149,640			5,00	0,00	0,00	
II	PERSPEKTIF PELAYANAN PELANGGAN B.1. Operational Performance Management 1. Indeks Kepuasan Pelanggan (Diklat) 2. Pemenuhan Permintaan Diklat / Assessment		10					10,00	0,00	0,00	
		%	10	90	90,27			10,00	0,00	0,00	
		%	5	70	106,69			5,00	0,00	0,00	
III	PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL C.1. Capital Management 1. Jumlah Pelaksana Kursus 2. Produktivitas Instruktur Tetap - Rata-rata jam mengajar - Rata-rata kinerja		50					38,81	0,00	0,00	
		HOP	20	76,737	84,326			20,00	0,00	0,00	
		Jam	15					10,00	0,00	0,00	
IV	PERSPEKTIF PEMBELAJARAN D.1. Human Capital 1. Perbaikan Kualitas SDM 1.1. Penyempurnaan Data Kepegawain Bulanan Tepat Waktu 1.2. Peningkatan Keterampilan dgn level kompetensi & cascading kinerja Atasan langsung / Organisasi dgn tingkat kesesuaian sebesar 70 % 2. Efektivitas Sumberdaya Manusia 2.1. target % Perselishan Hubungan Industrial < 1% dari total pegawai 2.2. target pencapaian hasil survey adalah 80 % pegawai puas D.2. Organization Capital 1. Efektivitas Organisasi & Sistem SDM - Implementasi ISO 9001 D.3. Information Capital 1. Manajemen Backup 2. Knowledge Management - Pembentukan Cop - Forum / Diskusi Knowledge Sharing - Program Analisis tacit to explicit - Implementasi produk inovasi	Hasil Evaluasi Diklat Level Instruktur	5	Baik	Baik			5,00	0,00	0,00	
		%	15	100	92,31			8,81	0,00	0,00	
		%	5	100	95,74			4,23	0,00	0,00	
V	PERSPEKTIF PEMBELAJARAN D.1. Human Capital 1. Perbaikan Kualitas SDM 1.1. Penyempurnaan Data Kepegawain Bulanan Tepat Waktu 1.2. Peningkatan Keterampilan dgn level kompetensi & cascading kinerja Atasan langsung / Organisasi dgn tingkat kesesuaian sebesar 70 % 2. Efektivitas Sumberdaya Manusia 2.1. target % Perselishan Hubungan Industrial < 1% dari total pegawai 2.2. target pencapaian hasil survey adalah 80 % pegawai puas D.2. Organization Capital 1. Efektivitas Organisasi & Sistem SDM - Implementasi ISO 9001 D.3. Information Capital 1. Manajemen Backup 2. Knowledge Management - Pembentukan Cop - Forum / Diskusi Knowledge Sharing - Program Analisis tacit to explicit - Implementasi produk inovasi	Unit	5	Baik	Baik			5,00	0,00	0,00	
		Maks - 5	8								
		Maks - 5	5								
VI	PERSPEKTIF PEMBELAJARAN D.1. Human Capital 1. Perbaikan Kualitas SDM 1.1. Penyempurnaan Data Kepegawain Bulanan Tepat Waktu 1.2. Peningkatan Keterampilan dgn level kompetensi & cascading kinerja Atasan langsung / Organisasi dgn tingkat kesesuaian sebesar 70 % 2. Efektivitas Sumberdaya Manusia 2.1. target % Perselishan Hubungan Industrial < 1% dari total pegawai 2.2. target pencapaian hasil survey adalah 80 % pegawai puas D.2. Organization Capital 1. Efektivitas Organisasi & Sistem SDM - Implementasi ISO 9001 D.3. Information Capital 1. Manajemen Backup 2. Knowledge Management - Pembentukan Cop - Forum / Diskusi Knowledge Sharing - Program Analisis tacit to explicit - Implementasi produk inovasi		20					20,00	(30,00)	(30,00)	
		%	8					8,00	0,00	0,00	
		%	3	90	90,00			3,00	0,00	0,00	
VII	PERSPEKTIF PEMBELAJARAN D.1. Human Capital 1. Perbaikan Kualitas SDM 1.1. Penyempurnaan Data Kepegawain Bulanan Tepat Waktu 1.2. Peningkatan Keterampilan dgn level kompetensi & cascading kinerja Atasan langsung / Organisasi dgn tingkat kesesuaian sebesar 70 % 2. Efektivitas Sumberdaya Manusia 2.1. target % Perselishan Hubungan Industrial < 1% dari total pegawai 2.2. target pencapaian hasil survey adalah 80 % pegawai puas D.2. Organization Capital 1. Efektivitas Organisasi & Sistem SDM - Implementasi ISO 9001 D.3. Information Capital 1. Manajemen Backup 2. Knowledge Management - Pembentukan Cop - Forum / Diskusi Knowledge Sharing - Program Analisis tacit to explicit - Implementasi produk inovasi		2	70,00	100,00			2,00	0,00	0,00	
		%	2	0,99	0,99			2,00	0,00	0,00	
		%	1	80,00	100,00			1,00	0,00	0,00	
VIII	PERSPEKTIF PEMBELAJARAN D.1. Human Capital 1. Perbaikan Kualitas SDM 1.1. Penyempurnaan Data Kepegawain Bulanan Tepat Waktu 1.2. Peningkatan Keterampilan dgn level kompetensi & cascading kinerja Atasan langsung / Organisasi dgn tingkat kesesuaian sebesar 70 % 2. Efektivitas Sumberdaya Manusia 2.1. target % Perselishan Hubungan Industrial < 1% dari total pegawai 2.2. target pencapaian hasil survey adalah 80 % pegawai puas D.2. Organization Capital 1. Efektivitas Organisasi & Sistem SDM - Implementasi ISO 9001 D.3. Information Capital 1. Manajemen Backup 2. Knowledge Management - Pembentukan Cop - Forum / Diskusi Knowledge Sharing - Program Analisis tacit to explicit - Implementasi produk inovasi	Sertifikat	7					7,00	0,00	0,00	
			7	1	1			7,00	0,00	0,00	
			5					5,00	0,00	0,00	
IX	PERSPEKTIF PEMBELAJARAN D.1. Human Capital 1. Perbaikan Kualitas SDM 1.1. Penyempurnaan Data Kepegawain Bulanan Tepat Waktu 1.2. Peningkatan Keterampilan dgn level kompetensi & cascading kinerja Atasan langsung / Organisasi dgn tingkat kesesuaian sebesar 70 % 2. Efektivitas Sumberdaya Manusia 2.1. target % Perselishan Hubungan Industrial < 1% dari total pegawai 2.2. target pencapaian hasil survey adalah 80 % pegawai puas D.2. Organization Capital 1. Efektivitas Organisasi & Sistem SDM - Implementasi ISO 9001 D.3. Information Capital 1. Manajemen Backup 2. Knowledge Management - Pembentukan Cop - Forum / Diskusi Knowledge Sharing - Program Analisis tacit to explicit - Implementasi produk inovasi	Buah	2					2,00	0,00	0,00	
			3					3,00	0,00	0,00	
			3					3,00	0,00	0,00	
X	PERSPEKTIF PEMBELAJARAN D.1. Human Capital 1. Perbaikan Kualitas SDM 1.1. Penyempurnaan Data Kepegawain Bulanan Tepat Waktu 1.2. Peningkatan Keterampilan dgn level kompetensi & cascading kinerja Atasan langsung / Organisasi dgn tingkat kesesuaian sebesar 70 % 2. Efektivitas Sumberdaya Manusia 2.1. target % Perselishan Hubungan Industrial < 1% dari total pegawai 2.2. target pencapaian hasil survey adalah 80 % pegawai puas D.2. Organization Capital 1. Efektivitas Organisasi & Sistem SDM - Implementasi ISO 9001 D.3. Information Capital 1. Manajemen Backup 2. Knowledge Management - Pembentukan Cop - Forum / Diskusi Knowledge Sharing - Program Analisis tacit to explicit - Implementasi produk inovasi	Jumlah Peg Kalk/Tahun	1	7	10			1,00	0,00	0,00	
			1	10	2			0,50	0,00	0,00	
		Buku	0,5					0,50	0,00	0,00	
XI	PERSPEKTIF PEMBELAJARAN D.1. Human Capital 1. Perbaikan Kualitas SDM 1.1. Penyempurnaan Data Kepegawain Bulanan Tepat Waktu 1.2. Peningkatan Keterampilan dgn level kompetensi & cascading kinerja Atasan langsung / Organisasi dgn tingkat kesesuaian sebesar 70 % 2. Efektivitas Sumberdaya Manusia 2.1. target % Perselishan Hubungan Industrial < 1% dari total pegawai 2.2. target pencapaian hasil survey adalah 80 % pegawai puas D.2. Organization Capital 1. Efektivitas Organisasi & Sistem SDM - Implementasi ISO 9001 D.3. Information Capital 1. Manajemen Backup 2. Knowledge Management - Pembentukan Cop - Forum / Diskusi Knowledge Sharing - Program Analisis tacit to explicit - Implementasi produk inovasi	Produk/Tahun	0,5					0,50	0,00	0,00	
			0,5					0,50	0,00	0,00	
			0,5					0,50	0,00	0,00	

PENCAPAIAN KINERJA TAHUN 2010
PT PLN (PERSERO) PUSDIKLAT - UDIKLAT BOGOR

NO	PERSPEKTIF DAN JENIS INDIKATOR KINERJA	SATUAN	BOBOT	TARGET S/D APRIL 10	S/D TRIWULAN II - 2010			PENCAPAIAN			NILAI s.d. APR	NILAI s.d. MEI	NILAI s.d. JUNE
					REAL S/D APR	REAL S/D MEI	REAL S/D JUNE	REAL S/D APR	REAL S/D MEI	REAL S/D JUNE			
	- Perustasaan / Pusat Data		0,5	ada	ada						0,50	0,00	0,00
	1. Ketepatan penyempalan LPT/LK	Hari	Maks - 5	2	-						0,00	(30,00)	(30,00)
	2. Ketepatan penyempalan RUCAP	Hari	Maks - 5	-	-						0,00	(5,00)	(5,00)
	3. Ketepatan penyempalan LM	Hari	Maks - 5	7	-						0,00	(5,00)	(5,00)
	4. Laporan Database Kinerja minimal 3 tahun	Hari	Maks - 5	2	-						0,00	(5,00)	(5,00)
	5. Ketepatan dan kebenaran dlm memasukan data LPTK	Hari	Maks - 5	2	-						0,00	(5,00)	(5,00)
	6. Temuan Auditor Internal dan atau Eksternal	bulan	Maks - 10	-	-						0,00	(5,00)	(5,00)
	TOTAL		100								88,81	(30,00)	(30,00)
	PENILAIAN AKHIR KINERJA										PLN-K2	PLN-K4	PLN-K4

Bogor, Mei 2010
PH. DM. DES,

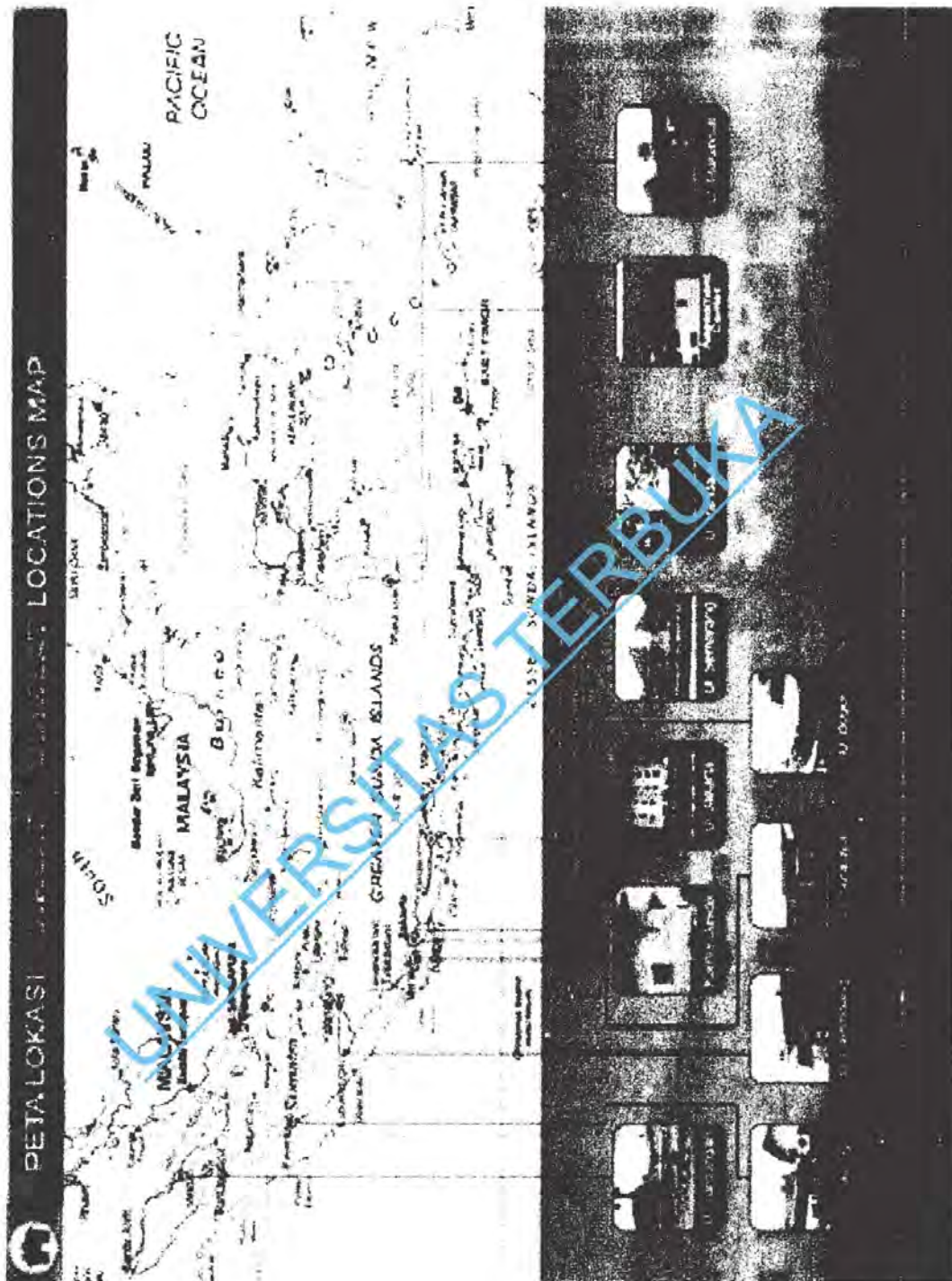
NAMORA P. HARAHAP

PT PLN (Persero) UDIKLAT BOGOR
MANAJER,

OKTO RIMALDI S.

UNIVERSITAS TERBUKA

Lokasi PLN Udiklat di seluruh Indonesia



Sumber : www.pln-pusdiklat.co.id

Jumlah Diklat Per Bulan Udiklat Bogor

Tahun : 2010

Bulan	Jumlah Diklat
Januari	
Februari	
Maret	
April	
Mei	
Juni	12
Juli	10
Agustus	28
September	20
Oktober	
Nopember	
Desember	

©2009 PT Imani Prima. All rights reserved

Sumber : <http://simdiklat.pln-pusdiklat.co.id>

Sampel diambil pada penyelenggaraan Diklat selama bulan Agustus 2010, yakni sebanyak 6 Diklat.

DAFTAR DIKLAT

No.	Nama Diklat	Jenis Diklat	Pohon Profesi	Kode Diklat
1	Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk	Diklat Profesi	Penyaluran	B.1.1.2.09.3
2	Pembacaan dan Pembuatan Rekening	Diklat Profesi	Niaga	B.1.1.4.01.3
3	Pengadaan Barang dan Jasa	Penunjang	Hukum	D.2.0.0.08.1
4	Teknik Membaca Wiring Gardu Induk	Diklat Profesi	Penyaluran	B.1.1.2.21.3
5	Manajemen SDM Dasar (SA & F-4)	Diklat Profesi	SDM	B.2.4.2.45.2
6	Sistem Manajemen K-3	Diklat Profesi	Litbang	B.2.2.3.06.4

Dari 6 Diklat tersebut, diambil angket dari 143 peserta/responden.

DATA EVALUASI SISWA

N I P PESERTA :

TANGGAL LAHIR PESERTA :

NAMA KURSUS :

PERIODE :

NAMA INSTRUKTUR :

MATA PELAJARAN :

FORMULIR EVALUASI I INI DIHARUSKAN UNTUK DI ISI / JIKA TIDAK DI ISI SERTIFIKAT TIDAK TERBIT

Mohon kesediaan Saudara untuk memberikan tanggapan tentang Materi Diklat, Laboratorium dan Instruktur, selama Saudara mengikuti pelatihan di Udiklat, dengan cara memberikan tanda \checkmark pada kolom yang disediakan dengan pilihan jawaban S= Sangat Memuaskan, P=Puas, CP=Cukup Puas, TP=Tidak Puas, STP= Sangat Tidak Puas

NO.	URAIAN	SP	P	CP	TP	STP	KETERANGAN
I.	MATERI PELATIHAN						SP = Sangat Memuaskan P = Puas CP = Cukup Puas TP = Tidak Puas STP = Sangat Tidak Puas
	1. TAMPILAN MATERI						
	2. MANFAAT PADA PEKERJAAN						
3. SISTEMATIKA PENULISAN							
II.	LABORATORIUM / TEMPAT PRAKTEK						
	1. Alat peraga sesuai dengan jenis pelatihan						
	2. Alat Praktek						
III.	INSTRUKTUR						
	1. PENGUSAHAAN MATERI						
	- Sistematika Penyajian						
	- Pemberian Contoh						
	2. PENGUSAHAAN KELAS						
	- Percaya Diri						
	- Mampu membangun suasana						
	- Intonasi/nada suara tidak men bosankan						
	3. KETERAMPILAN MENGGUNAKAN ALAT						
	- Penggunaan Alat Peraga						
	- Penulisan Rapi dan Jelas						
	4. SIKAP TERHADAP PESERTA						
	- Kemampuan memotivasi siswa						
	- Kemampuan mengendalikan emosi						

Tuliskan komentar dan saran Saudara terhadap Materi dan Instruktur Diklat

.....

.....

.....

.....

.....

Berbagi & Menyebarkan Ilmu Pengetahuan Serta Nilai-Nilai Perusahaan

DATA EVALUASI SISWA

NAMA KURSUS :

PERIODE :

WISMA / ASRAMA :

Mohon kesediaan Saudara untuk memberikan tanggapan tentang Materi Diklat, Laboratorium dan Instruktur, selama Saudara mengikuti pelatihan di Udiklat, dengan cara memberikan tanda √ pada kolom yang disediakan dengan pilihan jawaban S= Sangat Memuaskan, P=Puas, CP=Cukup Puas, TP=Tidak Puas, STP= Sangat Tidak Puas

NO.	URAIAN	SP	P	CP	TP	STP	KETERANGAN
I.	PENYELENGGARAAN DIKLAT						SP = Sangat Memuaskan P = Puas CP = Cukup Puas TP = Tidak Puas STP= Sangat Tidak Puas
	1. PELAYANAN UMUM						
	- Mudah mendapatkan informasi						
	- Staf Udiklat bersikap ramah						
	- Cepat tanggap terhadap keluhan						
	2. PELAYANAN DIKLAT						
	- Jadwal kursus tepat waktu						
	- Siswa dibagi jadwal mata pelajaran						
II.	MANFAAT KURSUS						
	1. Pokok bahasan sesuai dengan pekerjaan sehari-hari						
	2. Kursus bermanfaat untuk menunjang kelancaran tugas						
III.	SARANA DIKLAT						
	1. RUANG KELAS						
	- Ruang kelas layak untuk belajar						
	- Ruangan kelas terjaga kebersihannya						
	- Lay Out memudahkan untuk berinteraksi						
	2. PERPUSTAKAAN						
	- Kelengkapan buku sesuai bidang kursus						
	- Pelayanan perpustakaan						
	- Tersedia ruang baca						
IV	PRASARANA DIKLAT						
	1. WISMA / ASRAMA						
	- Kamar tertata rapi						
	- Keamanan kamar terjaga						
	- Kebersihan kamar terjaga						
	- Kebersihan kamar mandi dan WC						
	- Ketercukupan air bersih						
	2. PENCUCIAN PAKSIAN						
	- Pengambilan cucian dilakukan secara rutin						
	- Hasil pencucian						
	- Pelayanan petugas cucian						
	3. RUANG PERTEMUAN						
	- Tersedia ruangan bersama (lobby)						
- Tersedia telepon antar kamar / ruang							
4. KONSUMSI							
- Variasi menu harian							
- Komposisi gizi							
- Pelayanan							

Tuliskan komentar dan saran Saudara terhadap penyelenggaraan dan sarana Diklat

.....

.....

.....

.....

Berbagi & Menyebarkan Ilmu Pengetahuan Serta Nilai-Nilai Perusahaan

Rumus Pearson Product Moment adalah :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

- r-hitung : Koefisien korelasi
 $\sum Xi$: Jumlah Skor Item
 $\sum Yi$: Jumlah Skor Total (seluruh item)
N : Jumlah responden

UNIVERSITAS TERBUKA

UJI VALIDITAS

	R-hitung		T-hitung	T-tabel	Keputusan
R11	0.198	T11	2.396	1.665	Valid
R12	0.368	T12	4.701	1.665	Valid
R13	0.488	T13	6.638	1.665	Valid
R21	0.182	T21	2.201	1.665	Valid
R22	0.487	T22	6.629	1.665	Valid
R23	0.101	T23	1.200	1.665	Invalid
R24	0.019	T24	0.231	1.665	Invalid
R25	0.417	T25	5.440	1.665	Valid
R26	0.235	T26	2.868	1.665	Valid
R27	0.210	T27	2.548	1.665	Valid
R28	0.396	T28	5.126	1.665	Valid
R29	0.399	T29	5.169	1.665	Valid
R31	0.302	T31	3.768	1.665	Valid
R32	0.334	T32	4.205	1.665	Valid
R33	0.535	T33	7.517	1.665	Valid
R34	0.322	T34	4.043	1.665	Valid
R35	0.207	T35	2.517	1.665	Valid
R36	0.499	T36	6.845	1.665	Valid
R37	0.530	T37	7.428	1.665	Valid
R41	0.300	T41	3.737	1.665	Valid
R42	0.409	T42	5.327	1.665	Valid
R43	0.119	T43	1.427	1.665	Invalid
R44	0.219	T44	2.664	1.665	Valid
R45	0.158	T45	1.897	1.665	Valid
R46	0.175	T46	2.112	1.665	Valid
R51	0.182	T51	2.201	1.665	Valid
R52	0.410	T52	5.333	1.665	Valid
R53	0.265	T53	3.268	1.665	Valid
R54	0.530	T54	7.428	1.665	Valid
R55	0.263	T55	3.234	1.665	Valid
R56	0.232	T56	2.829	1.665	Valid
R57	0.280	T57	3.465	1.665	Valid
R58	0.422	T58	5.527	1.665	Valid
R59	0.477	T59	6.447	1.665	Valid
R510	0.326	T510	4.101	1.665	Valid
R511	0.254	T511	3.114	1.665	Valid
R512	0.192	T512	2.318	1.665	Valid
R513	0.194	T513	2.345	1.665	Valid

PENGUJIAN RELIABILITAS INSTRUMENT

Metode mencari reliabilitas internal, yaitu menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran. Rumus yang digunakan, yakni :

Rumus Metode Alpha adalah :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i}{S_r} \right]$$

Dimana :

- r_{11} : Nilai Reliabilitas
 $\sum S_i$: Jumlah Varians Skor tiap Item
 $\sum St$: Varians Total (seluruh item)
 k : Jumlah Item

Langkah Penghitungan Uji Reliabilitas adalah sebagai berikut :

Menghitung Varians Skor tiap Item

Rumus Varians :

$$S_i = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{N}}{N}$$

Dimana :

- S_i : Varians tiap Skor Item
 $\sum X_i^2$: Jumlah Kuadrat item Xi
 $(\sum X_i)^2$: Jumlah Item Xi yang dikuadratkan
 N : Jumlah Responden

Pada hasil perhitungan Uji Reliabilitas pada Lampiran ..., maka dapat dijabarkan Varians Tiap Skor Item (S_i) adalah sebagai berikut :

Item	nilai	Item	nilai	Item	nilai	Item	Nilai
V11	0,275	V31	0,223	V45	0,241	V59	0,376
v12	0,225	v32	0,216	v46	0,425	v510	0,211
v13	0,203	v33	0,219	v51	0,231	v511	0,233
v21	0,231	v34	0,235	v52	0,241	v512	0,404
v22	0,393	v35	0,267	v53	0,267	v513	0,202
v25	0,206	v36	0,489	v54	0,481		
V26	0,261	V37	0,481	V55	0,391	ΣS_i	10,063
V27	0,270	V41	0,265	V56	0,221		
v28	0,240	v42	0,233	v57	0,249		
v29	0,270	v44	0,413	v58	0,275		

Menjumlahkan Varians semua Item

dengan rumus :

$$\Sigma S_i = S_{v11} + S_{v12} + S_{v13} + S_{v21} + \dots + S_{v513}$$

Dimana :

ΣS_i : Jumlah Varians semua Item

S_{v11}, S_{v513} : Varians Item (variabel)

Maka, jumlah Varians semua Item (ΣS_i) adalah : 10.063

HASIL PERHITUNGAN ALPHA

$k/(k-1)$	1,029
$(1-(\text{var.semua.item})/\text{var.total})$	0,997
perkalian	1,027
k (jumlah variabel valid)	35
Varians per item *)	
Varians semua item *)	
Varians Total *)	
ALPHA	1,027
r-product moment N=143	0,167
KEPUTUSAN	RELIABEL

*) Kolom kosong menunjukkan warna blok pada Lampiran, sebagai petunjuk memudahkan penelusuran.

Dari perhitungan Uji Reliabilitas dengan memakai Metode Alpha di atas dapat disimpulkan, bahwa Hasil Uji reliabilitas tersebut menghasilkan keputusan bahwa Instrument tersebut : Reliabel. Sebab Alpha > r-Product Moment, yakni : 1,027 > 0,167. Sehingga dapat dilaksanakan Uji tahap Selanjutnya.

PEMELIHARAAN PERALATAN GARDU INDUK

Kode Diklat : B.1.1.2.09.3

Diskripsi

Pelatihan ini berkaitan dengan penerapan prosedur dan pelaksanaan pemeliharaan peralatan Gardu Induk sesuai Standar Perusahaan.

Tujuan

Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta mampu melaksanakan pemeliharaan peralatan Gardu Induk sesuai dengan Standar (SOP/Instruksi Kerja) yang telah ditetapkan oleh PT PLN (Persero).

Persyaratan Peserta

Tenaga teknik yang bertugas/akan ditugaskan pada pemeliharaan Gardu Induk.

Hubungan dengan Kompetensi Perusahaan

Pelatihan ini disusun berdasarkan kebutuhan pengetahuan dan keterampilan guna mendukung Kompetensi : SEM (3) pada Direktori Kompetensi dan Standar Kompetensi Personal : TGM.HGQ.001 (2) A dan TGI.HWQ.002 (2) A.

Lingkup Bahasan / Mata Pelajaran yang Diajarkan

In Class Training (ICT) :

- | | |
|--------------------------------------------------------------|-------|
| 1. Peralatan Gardu Induk | 2 JP |
| 2. Pemeliharaan Peralatan GI/GITET | 4 JP |
| 3. Pemeliharaan CT/PT, PMS, LA | 16 JP |
| 4. Sistem Pemakaian Sendiri | 4 JP |
| 5. Praktek Pemeliharaan Gardu Induk (khusus CT, PT, PMS, LA) | 14 JP |

On The Job Training (OJT) :

1. Menyiapkan pekerjaan pemeliharaan peralatan Gardu Induk
2. Melaksanakan pemeliharaan peralatan Gardu Induk
3. Membuat pelaporan hasil pemeliharaan peralatan Gardu Induk

Durasi Penyelenggaraan Diklat:

1. ICT : 40 JP (5 hari)
2. OJT : 5 hari (3 s/d 5 kali)

Sertifikat Pelatihan

Sertifikat diberikan kepada peserta yang telah mengikuti pelatihan dan dinyatakan lulus dengan nilai minimal 70 (Tujuh puluh) untuk setiap mata pelajaran Pengetahuan (Knowledge) dan nilai 100 (Seratus) untuk mata pelajaran Praktikum (Keterampilan/Skill).

PEMBACAAN METER DAN PEMBUATAN REKENING**Kode Diklat : B.1.1.4.01.3****Diskripsi**

Aktivitas penerimaan pendapatan perusahaan diawali dari benar dan akurasi pembacaan meter KWH disisi konsumen. Dari pengalaman perusahaan, kompleksitas permasalahan khususnya disisi sumber daya manusia petugas pelaksana saat kegiatan memungkinkan terjadinya kesalahan baca atau kekeliruan pembuatan rekening yang akhirnya mengurangi pendapatan dan menurunkan citra perusahaan. Pemahaman pentingnya prosedur baku pelaksanaan pembacaan meter KWH diperlukan bagi petugas/calon petugas atau pejabat/petugas yang terkait dengan aktivitas ini.

Tujuan

Setelah mengikuti pelatihan ini peserta mampu memahami proses pembacaan meter, fungsi Alat Pembatas dan Pengukur (APP), Rute Baca meter (RBM), Tarif Dasar Listrik (TDL) dan pembuatan rekening pada proses Tata Usaha Langgan (TUL), dan sesuai ketentuan perusahaan.

Persyaratan Peserta

Pengelola, pelaksana atau yang akan ditugaskan sebagai pengelola pembacaan meter dan pembuatan rekening.

Hubungan dengan Standar Kompetensi Perusahaan

Pelatihan ini disusun berdasarkan kebutuhan pengetahuan dan keterampilan yang mendukung standar kompetensi perusahaan PT PLN (Persero), MRB (3) Pembacaan Meter dan Pembuatan Rekening.

Lingkup Bahasan / Mata Pelajaran Yang Diajarkan

1. Pembacaan Meter	8 JP
2. Rute Baca Meter	2 JP
3. Alat Pembatas dan Pengukur	2 JP
4. Tarif Dasar Listrik	6 JP
5. Pembuatan Rekening	6 JP

Durasi Penyelenggaraan Diklat : 3 hari**Sertifikat Pelatihan**

Sertifikat diberikan kepada peserta yang telah mengikuti pelatihan dan dinyatakan lulus dengan nilai minimal 70 (Tujuh puluh) untuk setiap mata pelajaran Pengetahuan (Knowledge) dan nilai 100 (Seratus) untuk mata pelajaran Praktikum (Keterampilan/Skill).

PENGADAAN BARANG DAN JASA

Kode Diklat : D.2.0.0.08.1

Diskripsi

Pelatihan ini berkaitan dengan membina kompetensi Pegawai yang terkait dengan kemampuan untuk melaksanakan pengadaan barang dan jasa di unit-unit PT PLN (Persero).

Tujuan Diklat

Setelah mengikuti pelatihan, peserta mampu :

1. Mengatur pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa yang dibiayai dari APLN
2. Memperoleh hasil Pengadaan Barang dan Jasa yang tepat mutu, tepat waktu, dan tepat biaya
3. Memahami ketentuan Pengadaan Barang dan Jasa sebagaimana diatur oleh Keputusan Direksi dan melaksanakan prosedur yang ditetapkan

Persyaratan Peserta

1. Pegawai yang memerlukan pembinaan kompetensi atau pegawai yang ditugaskan untuk mengikuti pelatihan.
2. Pegawai yang termasuk dalam anggota Tim Pengadaan Barang dan Jasa di unitnya

Lingkup bahasan / mata pelajaran yang diajarkan

1. Landasan hukum pengadaan barang / jasa
2. Ketentuan Umum
3. Pihak yg Terkait dalam Pengadaan Barang/Jasa
4. Jenis Pengadaan Barang/Jasa
5. Acuan memilih Metode & Kewenangan
6. Metode pengadaan barang dan jasa
7. Simulasi / menjawab soal

Durasi Penyelenggaraan Pelatihan :

Penyelenggaraan Pelatihan dilaksanakan selama

2 hari

Sertifikat Pelatihan

Sertifikat pelatihan diberikan kepada peserta yang telah melaksanakan tugas dengan baik dan benar sesuai dengan standar kompetensi yang telah ditetapkan serta menyelesaikan pelatihan.

TEKNIK MEMBACA WIRING DIAGRAM GARDU INDUK

Kode Diklat : B.1.1.2.21.3

Diskripsi

Pelatihan ini berkaitan dengan pemahaman dan pembacaan Wiring Kontrol Gardu Induk, sesuai Standar Perusahaan.

Tujuan

Setelah mengikuti Diklat ini peserta mampu membaca gambar wiring kontrol gardu induk, sesuai Standar PT PLN (Persero).

Persyaratan Peserta

Petugas yang bekerja / akan bekerja pada pemeliharaan peralatan gardu induk.

Hubungan dengan Kompetensi Perusahaan

Pelatihan ini disusun berdasarkan kebutuhan pengetahuan dan keterampilan guna mendukung Direktori Kompetensi PT PLN (Persero) :

1. Protection and control Maintenance (PCM /3)
2. Protection and control Construction (PCC/3)
3. Protection and control System Comissioning (PSC/3) serta Standar Kompetensi Personal : TMP.HPG.001 (1) A.

Lingkup Bahasan / Mata Pelajaran yang Diajarkan

In Class Training (ICT) :

- | | |
|--------------------------------------------|-------|
| 1. Diagram Wiring Kontrol Gardu Induk | 4 JP |
| 2. Pengelompokkan Wiring | 10 JP |
| 3. Kaidah-kaidah Penggambaran | 24 JP |
| 4. Studi Lapangan Pembacaan Wiring Kontrol | 2 JP |

Durasi Penyelenggaraan Diklat :

1. ICT : 40 JP (5 hari)
2. OJT : -

Sertifikat Pelatihan

Sertifikat diberikan kepada peserta yang telah mengikuti pelatihan dan dinyatakan lulus dengan nilai minimal 70 (Tujuh puluh) untuk setiap mata pelajaran Pengetahuan (Knowledge) dan nilai 100 (Seratus) untuk mata pelajaran Praktikum (Keterampilan/Skill).

**MANAJEMEN SDM DASAR
(LEVEL SUPERVISORI ATAS/FUNGSIONAL IV)**

Kode Diklat : B.2.4.2.45.2

Diskripsi

Pelatihan ini berkaitan dengan pengetahuan secara komprehensif mengenai perencanaan, pengaturan, pengendalian, evaluasi serta pengembangan atau perbaikan metode/prosedur/tata kerja yang berkaitan dengan pengelolaan sumberdaya manusia perusahaan.

Tujuan

Setelah mengikuti pelatihan ini peserta mampu memahami :

- Manajemen Sumber Daya Manusia
- Pengembangan organisasi dan perencanaan tenaga kerja
- Rekrutmen dan seleksi
- Manajemen karir dan suksesi
- Manajemen pelatihan
- Manajemen kinerja
- Manajemen penghargaan
- Hubungan Industrial

Persyaratan Peserta

Pegawai yang akan melaksanakan Diklat *Executive Education (EE) IV / Strategic Specialist Education IV*

Hubungan dengan Standar Kompetensi Perusahaan

Pelatihan ini disusun berdasarkan kebutuhan pengetahuan dan keterampilan sesuai standar kompetensi PT PLN (Persero) untuk kompetensi Manajemen Sumberdaya Manusia (HRM) level 2.

Lingkup Bahasan / Mata Pelajaran yang Diajarkan

In Class Training (ICT) :

1. Manajemen Sumber Daya Manusia	2	JP
2. Pengembangan organisasi dan perencanaan tenaga kerja	2	JP
3. Rekrutmen dan seleksi	2	JP
4. Manajemen karir dan suksesi	4	JP
5. Manajemen pelatihan	2	JP
6. Manajemen kinerja	4	JP
7. Manajemen penghargaan	3	JP
8. Hubungan Industrial	2	JP
9. Evaluasi	3	JP

Durasi Penyelenggaraan Diklat : 3 hari

Sertifikat Pelatihan

Sertifikat diberikan kepada peserta yang telah mengikuti pelatihan dan dinyatakan lulus dengan nilai minimal 70 (Tujuh puluh) untuk setiap mata pelajaran Pengetahuan (Knowledge) dan nilai 100 (Seratus) untuk mata pelajaran Praktikum (Keterampilan/Skill).

SISTEM MANAJEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

Kode Diklat : B.2.2.3.06.4

Diskripsi

Pelatihan ini berkaitan dengan Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) sesuai dengan Standar Perusahaan dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI No.05/PERMEN/1996.

Tujuan

Setelah mengikuti pelatihan ini peserta mampu menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja sesuai dengan Standar Perusahaan dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI No.05/PERMEN/1996.

Persyaratan Peserta

Staf yang bertugas / yang akan ditugaskan untuk menyiapkan / membangun SMK3.

Hubungan dengan Standar Kompetensi perusahaan

Pelatihan ini disusun berdasarkan kebutuhan pengetahuan dan keterampilan yang mendukung standar kompetensi perusahaan PT PLN (Persero), ELS (4) Keselamatan Ketenagalistrikan.

Lingkup Bahasan / Mata Pelajaran Yang Diajarkan

1. Keselamatan Ketenagalistrikan (ceramah)	2 JP
2. SMK3	4 JP
3. Pedoman Penerapan SMK3	4 JP
4. Teknik Pembuatan Dokumen SMK3	4 JP
5. Mekanisme Audit	2 JP
6. Pedoman Teknis Audit SMK3	4 JP
7. Persiapan membangun SMK3	4 JP
8. Studi Lapangan	8 JP
9. Evaluasi Akhir	2 JP

Durasi Penyelenggaraan Diklat : 5 hari

Sertifikat Pelatihan

Sertifikat diberikan kepada peserta yang telah mengikuti pelatihan dan dinyatakan lulus dengan nilai minimal 70 (Tujuh puluh) untuk setiap mata pelajaran Pengetahuan (Knowledge) dan nilai 100 (Seratus) untuk mata pelajaran Praktikum (Keterampilan/Skill).

UNIVERSITAS TERBUKA