

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN PELATIHAN
PELAYANAN PRIMA
DI UPT PELATIHAN PEMERINTAH PROVINSI DKI
JAKARTA**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Oleh :

APRILIRIANA DAMAYANTI

1103620050

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG
SKRIPSI**

Judul : Efektivitas Manajemen Pelatihan Pelayanan Prima di
UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Nama Mahasiswa : Apriliriana Damayanti

Nomor Induk : 1103620050

Mahasiswa Tanggal Ujian : Kamis, 13 Juni 2024

Pembimbing I



Prof. Dr. Neti Karnati, M.Pd
NIP. 196202101987032002

Pembimbing II



Prof. Dr. Masduki S.H., M.M
NIP. 195810151985031001

PANITIA SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Murni Winarsih, S.Pd., M.Pd (Penanggung Jawab)*		15.7.2024
Dr. Wirda Hanim, M.Psi (Wakil Penanggung Jawab)**		15.7.2024
Dr. Desi Rahmawati, M.Pd (Pimpinan Sidang/Penguji I)***		27.6.2024
Dr. Heru Santosa, M.Pd (Penguji II)****		25/06/2024
Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd (Penguji III)****		27/06/2024

Catatan:

- * Dekan FIP
- ** Wakil Dekan FIP
- *** Koordinator Program Studi
- **** Dosen Penguji selain Pembimbing

EFEKTIVITAS MANAJEMEN PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DI UPT PELATIHAN PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA

Apriliriana Damayanti
Manajemen Pendidikan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi pelatihan dan hambatan dalam pelaksanaan manajemen pelatihan pada Program Pelatihan Pelayanan Prima yang diselenggarakan oleh UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan: 1) Perencanaan pelatihan sudah dikatakan efektif yaitu dengan melakukan analisis kebutuhan pelatihan dapat diketahui jenis pelatihan yang diperlukan dan sesuai dengan kebutuhan, mendesain program pelatihan yang sesuai dapat menyediakan sumber daya yang berkualitas; 2) Pelaksanaan pelatihan sudah dikatakan efektif yaitu tingkat kehadiran peserta yang tinggi sesuai dengan target yang telah ditentukan, penggunaan metode pelatihan yang tepat dapat mengelola waktu kegiatan pelatihan sesuai dengan jadwal dan penggunaan fasilitas dengan efisien dapat meningkatkan motivasi serta partisipasi peserta 3) Evaluasi, peserta cukup merasa puas dengan kegiatan Pelatihan Pelayanan Prima dari segi materi, fasilitas, instruktur, maupun penyelenggara dan adanya peningkatan kemampuan peserta pelatihan. Namun belum adanya tindak lanjut dari UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terkait penerapan keterampilan peserta di dalam dunia kerja dan dampak Pelatihan Pelayanan Prima yang dirasakan perusahaan. Maka, evaluasi ini masih belum dikatakan efektif karena proses yang dilakukan belum lengkap dan komperhensif sehingga diharapkan evaluasi ini nantinya dapat ditindak lanjuti dengan terstruktur; 4) Hambatan yang terjadi pada penerapan manajemen pelatihan diantaranya yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sehingga pada proses perencanaan terjadi *miss perspective* dalam menyusun jadwal pelatihan, *monitoring* pada pelaksanaan pelatihan yang tidak maksimal, serta tidak adanya tindak lanjut pada proses evaluasi. Solusi yang dapat dilakukan dengan menambahkan jumlah SDM agar manajemen pelatihan dapat berjalan dengan efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Manajemen Pelatihan, Pelatihan Pelayanan Prima

**EFFECTIVENESS OF EXCELLENT SERVICE TRAINING
MANAGEMENT
AT UPT PELATIHAN PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA**

Apriliriana Damayanti
Educational Management

ABSTRACT

This research aims to describe the effectiveness of planning, implementation, evaluation of training and obstacles in implementing training management in the Excellent Service Training Program organized by UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques in this research used observation, interviews and documentation studies. The results of the research that has been carried out show: 1) Training planning has been said to be effective, namely by conducting a training needs analysis you can find out what type of training is needed and according to needs, designing appropriate training programs can provide quality resources; 2) The implementation of the training has been said to be effective, namely a high level of participant attendance in accordance with predetermined targets, the use of appropriate training methods can manage the time of training activities according to the schedule, and efficient use of facilities can increase participant motivation and participation; 3) Evaluation, participants were quite satisfied with the Excellent Service Training activities in terms of materials, facilities, instructors and organizers and there was an increase in the abilities of the training participants. However, there has been no follow-up from UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta regarding the application of participants' skills in the world of work and the impact of Excellent Service Training felt by the company. Therefore, this evaluation cannot yet be said to be effective because the process carried out is not yet complete and comprehensive, so it is hoped that this evaluation can be followed up in a structured manner; 4) Obstacles that occur in the implementation of training management include a lack of Human Resources (HR) at UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta so that during the planning process there is a miss perspective in preparing the training schedule, monitoring of training implementation which is not optimal, and there is no follow-up in the evaluation process. The solution that can be done is to increase the number of human resources so that training management can run effectively

Keyword: Effectiveness, Training Management, Excellent Service Training

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Apriliriana Damayanti

NIM : 1103620050

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Efektivitas Manajemen Pelatihan Pelayanan Prima di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta”** :

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian bulan Oktober 2023 – Mei 2024
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya tidak benar.

Jakarta, 13 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Apriliriana Damayanti

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Apriliriana Damayanti
NIM : 1103620050
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan
Alamat email : apriliriana.mp20c@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Efektivitas Manajemen Pelatihan Pelayanan Prima di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi
DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Juli 2024

Penulis

(Apriliriana Damayanti)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Manajemen Pelatihan Pelayanan Prima di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta”** tepat pada waktunya sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Pendidikan (S.Pd).

Skripsi ini disusun tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan yang diberikan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ucapkan terima kasih dan rasa syukur kepada semua pihak:

1. Dr. Murni Winarsih, S.Pd., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Wirda Hanim, M.Psi. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Desi Rahmawati, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta
4. Prof. Dr. Neti Karnati, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I, atas kesabaran, ketelitian, dan ilmu pengetahuan yang diberikan selama membimbing peneliti.
5. Prof. Dr. Masduki Ahmad, S.H., M.M selaku Dosen pembimbing II, yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam menyusun skripsi.
6. Seluruh Civitas Akademika Program Studi Manajemen Pendidikan, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administrasi selama perkuliahan.
7. Seluruh Civitas UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang telah membantu dan mempermudah dalam proses penelitian
8. Keluarga tercinta. Bapak Nana dan Mamah Ria selaku Orang tua, Ka Baron, Mba Ratri dan Mba Saras selaku Kakak, Andin, Arin, dan Damar selaku Adik, Nalendra selaku Ponakan. yang telah memberikan dukungan, motivasi, restu, kasih sayang dan kebahagiaan untuk peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.
9. Adnin Raf'an yang telah menemani peneliti dalam menyusun skripsi dan memberikan dukungan baik moril maupun materiil, motivasi dan semangat selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta

10. Kerabat dekat Maulia Handayani dan Abu Nidal yang telah memberikan dukungan, semangat, hiburan, dan sebagai pendengar baik peneliti.
11. Teman-teman seperjuangan Fatiyah, Fitri Pidiah, Fadjar, Salwa, Sendi dan teman-teman manajemen Pendidikan 20 C yang sama-sama memperjuangkan diri demi memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.
12. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung terkait dengan substansi skripsi peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan peneliti. Diharapkan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca.
Terima kasih.

Jakarta, 13 Juni 2024



Apriliriana Damayanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus dan Sub Fokus	5
C. Pertanyaan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Konsep Efektivitas	8
B. Konsep Manajemen.....	13
C. Konsep Pelatihan.....	19
D. Konsep Pelayanan Prima.....	27
E. Manajemen Pelatihan Pelayanan Prima	35
F. Hasil Penelitian Relevan	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
A. Tujuan Khusus Penelitian	43
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	43
C. Latar Penelitian	44
D. Data dan Sumber Data	44
E. Prosedur pengumpulan dan perekaman data.....	46
F. Analisis Data	48

G. Pemeriksaan dan Pengecekan Keabsahan Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Deskripsi Data	52
B. Temuan Penelitian.....	73
C. Pembahasan.....	80
D. Keterbatasan Penelitian.....	85
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Implikasi.....	90
C. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95



DAFTAR TABEL

Tabel 4 1 Konsep Pelayanan Prima berdasarkan pendekatan A6..... 34

Tabel 4 2 Daftar pegawai UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta..... 57



DAFTAR BAGAN

Bagan 4 1 Struktur Organisasi UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	56
Bagan 4 2 Perencanaan Pelatihan Pelayanan Prima	63
Bagan 4 3 Pelaksanaan pelatihan pelayanan Prima	67
Bagan 4 4 Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Prima	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pengukuran Produktivitas Sektoral dan Regional tahun 2022... 3

Gambar 2.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan Produktivitas Tahun 2023 . 38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Agenda Penelitian.....	99
Lampiran 2 Data Responden.....	101
Lampiran 3 Pedoman Penelitian	102
Lampiran 4 Pedoman Observasi	103
Lampiran 5 Lembar Observasi.....	104
Lampiran 6 Pedoman Wawancara	108
Lampiran 7 Kisi-Kisi Wawancara.....	112
Lampiran 8 Pedoman Studi Dokumentasi.....	115
Lampiran 9 Catatan Lapangan	116
Lampiran 10 Hasil Wawancara Penelitian.....	130
Lampiran 11 Klasifikasi Data	155
Lampiran 12 Reduksi Data.....	184
Lampiran 13 Dokumen Kerangka Acuan Kerja.....	192
Lampiran 14 Dokumen Petunjuk Teknis Pelatihan Peningkatan Produktivitas .	202
Lampiran 15 Jadwal Pelatihan Pelayanan Prima	203
Lampiran 16 Rundown Pelatihan Pelayanan Prima.....	204
Lampiran 17 Modul Pelatihan Pelayanan prima.....	205
Lampiran 18 Laporan Akhir Kegiatan Pelatihan Pelayanan Prima	206
Lampiran 19 Formulir Evaluasi dan Hasil Formulir Evaluasi	207
Lampiran 20 Soal dan Hasil <i>Pre test</i> dan <i>Post test</i>	209
Lampiran 21Daftar Hadir Peserta Pelatihan Pelayanan prima.....	210
Lampiran 22 Surat Permohonan Narasumber	211
Lampiran 23 Surat Tugas Narasumber	212
Lampiran 24 Surat Keputusan Penyelenggara dan Surat Tugas Penyelenggara.	213
Lampiran 25 Surat Undangan peserta dan Surat Keputusan Peserta	214
Lampiran 26 Dokumentasi Foto Penelitian.....	215
Lampiran 27 Surat Izin Observasi Persiapan Skripsi.....	217
Lampiran 28 Surat Izin Penelitian.....	218