PENERAPAN TOTAL QUALITY SERVICES (TQS) PADA LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA KABUPATEN DELI SERDANG

TESIS

Oleh:

UMI PRASTYA NINGRUM
NIM. 0332183039

PROGRAM MAGISTER
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

TAHUN 2020

PENERAPAN TOTAL QUALITY SERVICES (TQS) PADA LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA KABUPATEN DELI SERDANG

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Magister Pendidikan (M.Pd)
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UMI PRASTYA NINGRUM

NIM. 0332183039

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

TAHUN 2020

PENERAPAN TOTAL QUALITY SERVICES (TQS) PADA LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA KABUPATEN DELI SERDANG

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UMI PRASTYA NINGRUM

NIM. 0332183039

Pembimbing Tesis I | **Pembimbing Tesis II**

Dr. Mardianto,M.Pd | **Dr.Inom Nasution,M.Pd**

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN

TAHUN 2020

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama **: Umi Prastya Ningrum**

N.I.M **: 0332183039**

Jenjang Pendidikan **: S2**

Program Studi **: Magister Manajemen Pendidikan Islam**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis yang diajukan ini adalah asli dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh derajat magister di Magister Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan atau Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tesis ini murni merupakan gagasan, rumusan penelitian penulis sendiri, serta dibuat sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dan tim pembimbing dan penguji.
3. Dalam tesis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini, dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan daftar pustakanya.

Demikian pernyataan ini, saya sampaikan dengan sesungguhnya, dan apabila ternyata pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia dituntut sesuai peraturan yang berlaku.

Medan, 1 Juni 2020

Saya yang menyatakan

UMI PRASTYA NINGRUM

NIM. 0332183039

Nama : **Umi Prastya Ningrum**
No. Registrasi : **0332183039**
Program Studi : **Manajemen Pendidikan Islam**

Lembar Pengesahan

No	Nama Lengkap	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Amiruddin Siahaan,M.Pd NIP. 19601006199403 1 002 (Dekan)		1 Juli 2020
2	Dr.Candra Wijaya,M.Pd NIP. 19740407200701 1 037 (Ketua Prodi)		1 Juli 2020
3	Dr. Yahfizham,M.Cs NIP. 19780418200501 1005 (Sekretaris Prodi dan Penguji)		1 Juli 2020
4	Dr. Mardianto,M.Pd NIP. 196712121994031004 (Pembimbing I)		1 Juli 2020
5	Dr. Inom Nasution NIP. 197107061995032001 (Pembimbing II)		1 Juli 2020

ABSTRAK

Dengan seiring berkembangnya lembaga kursus dan pelatihan, maka tingkat persaingan bisnis pendidikan nonformal semakin ketat. Para Pelanggan LKP terkhusus peserta didik LKP bersaing memilih LKP yang memiliki pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan serta harapan dari pelanggan. Total Quality Services (TQS) adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperbaiki secara utuh harapan pelanggan. (Fandy Tjiptono ,2004). Penelitian dilakukan di LKP.Utama Jaya Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara.

Fokus penelitian ini adalah Implementasi Penerapan Total Quality Services dari mulai proses perencanaan, pengawasan, dan mengukur ketercapaian yang mengacu pada standart penjaminan mutu atau Akreditasi BANPAUDPNF. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif yaitu dengan pendekatan fenomenologi. *Key informan* penelitian ini adalah Pengelola aktif, instruktur atau pendidikdan peserta didik, sedangkan untuk pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan dari hasil analisa yang didapat, dicrosscek dengan metode Triangulasi dan dicrosscek dengan seorang penguji kompetensi pengelola dan pendidik kursus dan pelatihan pendidikan non formal yang sudah tersertifikasi atau LSK-PLKP, yaitu Drs. Abdul Zebar,M.Hum. Dengan demikian akan terlihat sejauhmana kesinkronan yang ada, guna menggambil simpulan dan putusan dalam penelitian nantinya.

Tujuan dari pada penelitian ini adalah Mengetahui implementasi dari proses tahapan perencanaan, pengelolaan Total, pengawasan dan pengukuran implementasi ketercapaian TQS yang berpedoman pada standard instrumen penjaminan mutu LKP Sedangkan manfaat penelitian ini adalah menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang penerapan Total Quality Services pada LKP untuk dapat dijadikan bahan lebih lanjut pengembangan penelitian TQS kedepannya dalam meningkatkan mutu LKP. Bagi LKP, Kegunaan Penelitian ini adalah untuk bahan masukan dan evaluasi adanya proses TQS yang optimal, dan juga sebagai gambaran Penerapan TQS, yang bisa menjadi acuan standar ketercapaian penjaminan mutu dengan predikat B, yang kedepannya bisa menjadi motivasi lembaga lain agar senantiasa melayani dengan pelayanan prima dengan acuan lima fokus TQS dalam dimensi layanan prima.

Dari hasil peneletian yang diperoleh bahwa Implementasi Penerapan Total Quality Services LKP.Utama Jaya, sudah dilakukan dengan baik, sesuai dengan pedoman atau acuan instrument penjaminan mutu LKP, sesuai dengan standart mutu Akreditasi BANPAUDPNF dengan Grade/ Peringkat Capaian Nilai B (Baik). Rekomendasi yang disarankan guna peningkatan TQS di LKP.Utama Jaya terutama untuk meningkatkan pelayanan fasilitas sarana prasarana penunjang yaitu perlu penambahan ruang toilet yang memadahi, dan pembagunan ruang parkir serta penambahan instruktur dalam mengajar di kelas, mengingat kenaikan jumlah peserta didik atau siswa di tiap tahunnya meningkat dua kali lipat dari tahun sebelumnya. Dengan adanya implementasi TQS yang optimal diharapkan dapat memuaskan pelanggan dan menaikkan jumlah peserta didik yang nantinya juga akan menaikkan kesejahteraan lembaga, Pendidik dan Tenaga kependidikannya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikumwarohmatullahiwabarokatuh

Puji Syukur kehadirat ALLAH Subhanawatallah, atas limpahan rezeki, rahmat dan nikmatNYA terutama dimasa pandemic covid-19 di tahun 2020 ini. Sholawat dan salam kepada baginda rasul kita Muhammad Salallualaihiwasallam, yang telah memberikan tauladan akhlak kemuliaan, tauladan guru sang maha guru sebagai Hamba ciptaan Allah, Kekasih Allah yang memberikan cahaya atau nur kepada penduduk bumi ini terutama bagi umat islam, semoga kita akan mendapatkan syafaatnya di yaumil akhir nanti.

Tugas Akhir yang berupa Tesis dengan judul ”PENERAPAN TOTAL QUALITY SERVICES (TQS) PADA LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA KABUPATEN DELI SERDANG”, sengaja disusun, dihadirkan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2) Dalam Ilmu Management Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan. Namun tak hanya itu, tesis ini juga diharapkan dapat memberikan konstribusi keilmuan khususnya di pendidikan non formal atau vokasi, memberikan manfaat, dan bahan pertimbangan perbaikan sistem layanan atau services pada management pengelolaan sebuah lembaga pendidikan terkhusus untuk lembaga kursus dan pelatihan.Memberikan Motivasi kepada LKP –LKP untuk meningkatkan Tata Kelola TQS yang berpedoman dengan instrument penjaminan mutu LKP. Penulis ucapkan terimakasih kepada pihak- pihak yang telah membantu dalam proses terselesaikannya tesis ini yaitu diantaranya kepada:

1. Dr. Mardiyanto,M.Pd dan Dr.Inom Nasution,M.pd yang selalu membimbing sampai dengan tesis ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Candra Wijaya,M.pd selaku Ketua Program Magister MPI UINSU yang selalu mensupport dalam proses administrasi penyelenggaraan pengajuan proposal tesis, persetujuan tesis hingga sampai ujian tesis.
3. Dr. Nurika Khalila Daulay, MA selaku salah satu penguji dalam tesis ini,memberikan koreksi yang membangun guna penyempurnaan tesis ini.
4. Tanti Jumaisyaroh Siregar, M.Pd dan Ramadani Lubis, M.Si selaku Sekretariat Program Magister MPI UINSU yang membantu dalam tata kelola administrasi dan pelaksanaan ujian pengajuan proposal tesis sampai dengan ujian akhir atau siding tesis ini.
5. Suami tercinta Hasanuddin Sulaiman Kotto dan putri tercinta Syafira Ayu Sakina yang selalu memberi dukungan dan semangat atas terselesaikannya program studi Magister (S2) Dalam Ilmu Management Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.
6. Ibu Tercinta Ema Kriswati yang selalu memberikan nasihat dan semangat walau jarak memisahkan, bertemu hanya lewat media digital namun telah memberikan semangat diri untuk segera menyelesaikan program studi S-2 ini.
7. Rekan-Rekan ku di Prodi S-2 Ilmu Management Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan, Konsentrasi Ilmu Kepengawasan yaitu Kak Hawana, Pak Haji Heriyus Lubis, Pak Drs.Kaswardi, Pak Zainal Arifin, yang telah berbagi, saling mensupport saat perkuliahan berlangsung dan sampai dengan akhir penyelesaian tesis ini.

8. Tim Sukses LKP.Utama Jaya, Pimpinan LKP.Utama Jaya Pak Buang Lesmana, Tim Instruktur Sandy, dan Tim administrasi Indri yang telah kooperatif dalam proses penelitian berlangsung hingga akhir dari penyelesaian tesis ini.

Demikian kata pengantar ini disusun, dengan harapan tesis ini bisa dijadikan acuan selanjutnya untuk penelitian lebih mendalam mengenai Total Quality Services yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan, menaikkan atau meningkatkan omset usaha dan mensejahterakan seluruh elemen lembaga yang terlibat didalamnya terkhusus di dunia pendidikan non formal.

Salam kompetensi
Wassalamualaikumwarohmatullahiwabarokatuh.

Medan, 1 Juli 2020

Umi Prastya Ningrum
NIM. 0332183039

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) di Indonesia memberikan makna bahwa kursus dan pelatihan semakin dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia. Jenis-jenis kursus semakin banyak, dan semakin berkembang dari waktu ke waktu. Teknologi baru memerlukan pemahaman baru agar manusia dapat memanfaatkannya dalam kehidupan. Program-program kursus baru bermunculan seiring dengan berkembangnya informasi dan teknologi. Banyak lembaga kursus beralih menyelenggarakan program-program baru yang lebih diminati masyarakat. Lembaga-lembaga baru juga bermunculan menambah semaraknya bisnis kursus dan pelatihan di Indonesia.

Seperti yang kita ketahui pada pasal 103 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomer 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaran Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP), dimana LKP adalah lembaga pendidikan nonformal yang bertujuan melatih dan memberikan ketrampilan khusus kepada para peserta didiknya untuk dapat berbekal diri siap bekerja di DUDI (Dunia Usaha Dunia Industri).

Sedangkan Wartanto (Denura,2012:32) mengungkapkan bahwa lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) memiliki peran yang cukup besar dengan menyerap tenaga kerja yaitu sebanyak 78 persen diterima di dunia kerja, 12 persen berwirausaha, dan sisanya tidak terdeteksi. Kursus menurut pengertian dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan " pelajaran suatu pengetahuan atau kepandaian yang diberikan secara singkat". Dan menurut senduk (Triyana,2012:17) menyebutkan bahwa "Kursus merupakan kegiatan memberikan pelajaran atau materi yang

bersifat lebih praktis dibandingkan mengikuti pendidikan formal, karena kursus biasanya dijadikan sebagai ajang untuk memperdalam bidang keahlian tertentu“. Selain untuk memperdalam bidang keahlian, kursus bisa dijadikan sebagai ajang mencari bekal ketrampilan atau *skill* individu untuk terjun ke dunia kerja maupun wirausaha.

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatatkan jumlah **pengangguran** di Agustus 2019 mengalami kenaikan 50.000 orang atau 0,71% dari periode yang sama di tahun 2018. Jumlah pengangguran saat ini mencapai 7,05 juta dari tahun lalu yang sebanyak 7 juta orang. Kenaikan jumlah pengangguran tersebut seiring dengan meningkatnya angkatan kerja di Indonesia sebesar 1,95%. Di mana terdapat 133,5 juta orang Indonesia yang siap bekerja di Agustus 2019, dari periode yang sama di 2018 yang sebanyak 131,01 juta orang. Pada Agustus 2019, dari jumlah angkatan kerja tersebut ada 126,5 juta penduduk yang bekerja dan sebanyak 7,05 juta yang menganggur. Dari data diatas terlihat bahwa pengangguran di indonesia setiap tahun bertambah.(CNN Indonesia,Selasa 5/11/2019;15:58).

Adanya LKP, menjadi salah satu alternatif untuk dapat mengasah skill atau keahlian dalam bentuk kursus dan pelatihan sesuai dengan program keahlian yang diminati, hingga menjadi output yang siap pakai di dunia kerja nantinya, ataupun berkarya, membuka lapangan usaha sendiri.

Dengan seiring berkembangnya lembaga kursus dan pelatihan,maka tingkat persaingan bisnis pendidikan nonformal semakin ketat. Para Pelanggan LKP terkhusus peserta didik LKP bersaing memilih LKP yang memiliki pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan serta harapan dari pelanggan.

Total Quality Services (TQS) adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperbaiki secara utuh harapan pelanggan. (Fandy Tjiptono ,2004). Pelayanan prima di LKP penting dilakukan, sebab dengan adanya pelayanan yang terbaik yang diberikan akan memberikan citra dan nama baik bagi LKP tersebut. Pelayanan prima memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani

peserta didik. Dengan adanya layanan prima diharapkan loyalitas pelanggan tetap terjaga. Pelayanan Prima di LKP adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan peserta didik, orang tua peserta didik dan juga DUDI (Dunia Usaha Dunia Industri). Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh kedepan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Keterampilan sikap, perilaku dan motivasi merupakan upaya pembinaan yang tidak dapat pada diklat pada umumnya memberikan keterampilan dan pembentukan keahlian kerja.

Banyak penelitian dilakukan, tentang Total Quality Services, salah satunya adalah penelitian studi kasus yang dilakukan oleh Grace Olivia Simangunsong, Nina Widowati, 2017, dengan judul penelitian " Analisis kualitas pelayanan pendidikan sekolah inklusi di kota semarang (studi kasus di smp negeri 5 semarang)" (https://ejournal3.undip.ac.id), hasil akhir penelitian tersebut menyatakan bahwa pelayanan pendidikan inklusif di SMP Negeri 5 Semarang belum baik. Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk, yaitu: (1) Dimensi *tangible* (berwujud), (2) Dimensi *reliability* (kehandalan), (3) Dimensi *responsiveness* (ketanggapan), (4) Dimensi *assurance* (jaminan), (5) Dimensi *emphathy* (empati). Dengan adanya penelitian tersebut jelas terlihat adanya kekurang optimalan dalam pelayanan, sehingga peneliti memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan pada lembaga tersebut. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati,2017 yang berjudul "Pelayanan prima pada orang tua siswa di sempoa sip tc paramount summarecon" adalah untuk mengetahui pelayanan prima terhadap orang tua siswa di Sempoa SIP TC Parmaount Summarecon, dan dari hasil penelitian tersebut bahwa cara memberikan pelayanan prima yang baik terhadap orang tua siswa di Sempoa SIP Tc Paramount Summarecon adalah memberikan pelayanan sepenuh hati, artinya tidak memandang kasta dalam

memberikan pelayanan, mulai dari pendaftaran, penjadwalan belajar, mengingatkan iuran bulanan sampai dengan mendengarkan keluhan orang tua murid. (http://openjournal.unpam.ac.id). Penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dan analisis interaktif oleh Yayat Rukayat,2017,"Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu" dengan hasil penelitian kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasirjambu dalam aspek *reliability* mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. (http://jurnal.unnur.ac.id). Sedangkan pada jurnal internasional banyak yang membahas dan meneliti tentang total quality services diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Anna Akhmedova, Marta Mas-Machuca, Frederic Marimon,2020 dengan judul penelitian"The role of quality of services provided by peer" hasil akhir penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan adalah masalah terpenting dalam penciptaan nilai dan loyalitas pengguna dalam ekonomi berbagi dan kualitas layanan dan nilai pelanggan adalah anteseden dari kesetiaan. (http://www.sciencedirect.com). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Omar Ayaad, Aladeen Alloubani, Eyad Abu ALhajaa, Mohammad Farhan, Sami Abuseif, Ahmad Al Hroub, Laila Akhu-Zaheya,2019,dengan judul" The role of electronic medical records in improving the quality of health care services: Comparative study, International Journal of Medical Informatics, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi perbedaan kualitas layanan perawatan kesehatan antara Electronic Medical Record (EMR) yang diadopsi dan rumah sakit berbasis kertas. Selain itu, untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas catatan medis elektronik mempengaruhi kualitas layanan perawatan kesehatan. Dan hasil penelitiannya adalah kualitas layanan perawatan kesehatan (harapan dan persepsi) di rumah sakit ESDM yang diadopsi lebih

tinggi daripada kualitas layanan kesehatan di rumah sakit menggunakan catatan berbasis kertas. Selain itu, ada hubungan yang signifikan antara seluruh persepsi kualitas catatan medis elektronik dan kualitas layanan, dan antara setiap domain kualitas ESDM dan persepsi total kualitas layanan. (http://www.sciencedirect.com).

Begitu pentinglah arti sebuah pelayanan dalam sebuah lembaga. Dengan pelayanan prima maka akan menjamin loyalitas dan kepuasan para pelanggan pengguna jasa layanan. Tidak hanya dari jurnal yang ada, namun latar belakang lainnya adalah pengalaman penulis saat melakukan visitasi lembaga dalam proses akreditasi LKP Provinsi Sumatera Utara, masih terdapat adanya banyak kekurang sinkronan antara dokumen atau borang akreditasi dengan *actual* konsep implementasi dalam memberikan total quality services sesuai dengan pedoman instrument akreditasi BANPAUDPNF. Actual banyak LKP terkhusus di sumatera utara belum optimal dalam proses perekrutan peserta didik untuk mengikuti kursus dan pelatihan. Masyarakat banyak memilih menunggu dari bantuan dana pemerintah untuk kursus dan pelatihan, sehingga dalam hal ini, LKP terdapat atau mempunyai peserta didik jika dana program dari pemerintah ada. Hal tersebut yang membuat miris, sehingga perlu LKP berbenah menata, melayani, memberikan servis yang sesuai dengan acuan dan pedoman yang sudah ada dalam instrument akreditasi atau penjaminan mutu LKP yang sudah disusun oleh Badan Akreditasi Nasional PAUDPNF/BANPAUDPNF, sehingga bisa banyak merekrut banyak peserta didik untuk mengikuti kursus dan pelatihan tanpa harus mengandalkan dana program dari pemerintah.

Lembaga Kursus dan Pelatihan UTAMA JAYA yang beralamatkan di Jl.Gg Abas Desa Beringin, Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang Kode Pos 20552, berdiri sejak 2016, merupakan salah satu LKP yang sudah resmi terakreditasi BANPAUDPNF dan mendapat penilaian kinerja B pada tahun 2019. LKP ini terus berupaya memberikan pelayanan prima pada pelanggan, dan juga pada DUDI (Dunia Usaha dan Dunia Industri). Seperti kita ketahui bahwa, LKP.UTAMA JAYA memiliki empat program

pembelajaran berbasis komputer dan tekhnologi yaitu: (1) Program Web Disain, (2) Program Destop (Visual Basic), (3) Program Teknisi Komputer dan Jaringan, (4) Program Ms. Office/ Perkantoran. LKP.UTAMA JAYA juga mempunyai jaringan DUDI (Dunia Usaha Dunia Industri) yang cukup luas. LKP.UTAMA JAYA juga menerima siswa SMK untuk melakukan program PRAKERIN (Praktek Kerja Industri) dari SMK sekitaran kabupaten Deli Serdang. Promosi dan pendekatan internal LKP dengan DUDI terjalin dengan baik. Program Pelatihan dari Dana Desa juga kerap digarap oleh LKP.UTAMA JAYA terutama untuk kegiatan program komputer administrasi perkantoran. Selain itu, LKP.UTAMA JAYA juga menggunakan media internet ataupun website untuk menggelar promosinya di media sosial dan berinteraksi dengan murid atau peserta didiknya.

Dari data jumlah peserta didik kursus dan pelatihan yang didapat dari LKP.Utama Jaya, terjadi peningkatan signifikan dari tahun 2017 hingga 2019 sebesar 90%, hal tersebut terlihat adanya minat peserta didik yang besar untuk kursus di LKP.Utama Jaya, hal tersebutlah yang menjadi pertimbangan penulis memilih objek penelitian TQS dilakukan.

B. Fokus Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka untuk mempermudah penulis dalam menganalisis penelitian, dikarenakan waktu yang terbatas, maka penelitian ini difokuskan terhadap implementasi Penerapan Total Quality Services dari mulai proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan mengukur ketercapaian yang mengacu pada standart penjaminan mutu atau Akreditasi BANPAUDPNF.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tahap perencanaan Total Quality Services di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya?
2. Bagaimana pengelolaan TQS (Total Quality Services) di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya, yang mengacu pada standard penjaminan mutu LKP?
3. Bagaimana program pengawasan Total Quality Services dilakukan di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya?
4. Bagaimana Mengukur ketercapaian Total Quality Services berpedoman pada standart instrumen penjaminan mutu LKP?

D. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Mengetahui bagaimana tahapan perencanaan, Total Quality Services di LKP.Utama Jaya, yang telah mendapatkan penilaian akreditasi dengan predikat Baik.
2. Bagaimana pengelolaan Total Quality Services di LKP Utama Jaya.
3. Mengamati proses pengawasan Total Quality Services di LKP.
4. Mengukur implementasi ketercapaian TQS yang berpedoman pada standard instrumen penjaminan mutu LKP .

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberi manfaat kepada semua pihak , yang diantaranya sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang penerapan Total Quality Services pada Lembaga Kursus dan Pelatihan untuk dapat dijadikan bahan lebih lanjut untuk pengembangan penelitian TQS kedepannya dalam meningkatkan mutu Lembaga Kursus dan Pelatihan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi LKP, Kegunaan Penelitian ini adalah untuk bahan masukan dan evaluasi adanya proses TQS yang optimal, yang bertujuan untuk optimalisasi pelayanan prima yang dimulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengukuran ketercapaian TQS, untuk dapat terus memperbaiki pelayanan prima yang berkesinambungan dengan seluruh elemen LKP yang tentunya mengacu pada standart penjaminan mutu lembaga/LKP.
b. DUDI dan Stakeholder, Kegunaan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan DUDI sebagai mitra LKP atasa layanan prima LKP, dan menindaklanjuti masukan kritik dan saran guna membangun kinerja yang efektif dalam hubungan kerjasama kedepannya.
c. Seluruh LKP yang ada ada di SUMUT , Penelitian ini sebagai gambaran Penerapan Total Quality Services, yang bisa menjadi acuan standar ketercapaian penjaminan mutu dengan predikat B, yang kedepannya bisa menjadi motivasi lembaga lain agar senantiasa melayani dengan pelayanan prima dengan acuan lima fokus TQS dalam dimensi layanan prima, dan juga

mengacu pada instrumen penjaminan mutu lembaga kursus dan pelatihan baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengukuran ketercapaian TQS yang mengaju pada instrument penjaminan mutu LKP. Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Luar Sekolah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Total Quality Services (TQS)

Total Quality Services (TQS) adalah suatu keadaan dimana perusahaan berkemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada stakeholder, yaitu pelanggan, pemasok, pemilik karyawan, dan karyawan (Nasution.2004). Sedangkan Fandy Tjiptono (2004) mendefinisikan Total Quality Services (TQS) sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperbaiki secara utuh harapan pelanggan.

Dalam hal ini lembaga kursus dan pelatihan, dapat menggunakan TQS sebagai salah satu sistem manajemen strategik dan intregatif guna memperbaiki secara utuh harapan peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, stakeholder atau kemitraan lainnya dengan tujuan mengetahui tingkat kebutuhan, keinginan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan yang berdampak terhadap loyalitas. Esensi dalam layanan prima adalah upaya memberikan layanan terbaik bagi pelanggan yang berorientasi pada kepentingan pelanggan/pengguna sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Pendekatan TQS mendefiniskan layanan sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang untuk kepentingan orang lain. Oleh karena itu, semua staff dapat terlihat

memberikan layanan kepada staff yang lain sebagai pelanggan *(customer)* internal demikian pula sebaliknya.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan itu bukan hanya hak *customer* eksternal tetapi juga menjadi hak bagi *customer* internal. Layanan yang diberikan dengan fokus kepada kepuasan pengguna sering disebut juga dengan layanan prima atau layanan istimewa *(excellent service).* (http://binderekonomi.blogspot.com/2017).

Menurut Kloter, Philip Total Quality Services fokus pada lima hal, yaitu:

1. Fokus pada customer.

   Hal yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan/ harapan customer. Dengan demikian perusahaan akan dapat memuaskan customernya.

2. Keterlibatan total.

   Manajemen harus memberi kesempatan "perbaikan kualitas" bagi semua karyawan dan selalu berusaha meningkatkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan memberikan insiprasi baru.

3. Pengukuran kinerja pelayanan.

   Unsur-unsur sistem pengukuran terdiri dari: proses dan hasil, identifikasi output dari proses-proses kerja, dan kesesuaiannya dengan harapan customer serta upaya untuk melakukan koreksi atas sebuah penyimpangan.

4. Dukungan sistematis.

   Manajemen memiliki tanggung jawab dalam pengontrolan kualitas pelayanan dengan cara menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada.

5. Perbaikan berkesinambungan.

   Tiap orang dalam perusahaan harus bertanggung jawab untuk memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses dan dalam rangka mengantisipasi perubahan kebutuhan dan keinginan/ harapan customer serta dengan senang hati menerima umpan balik dari customer.

2. Kualitas Layanan prima atau mutu layanan prima

Pengertian/Definisi Kualitas Pelayanan adalah Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007). Sedangkan definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain (Kotler 2002:83). Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/institusi/produsen guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan *(service quality)* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap pelayanan suatu perusahaan /institusi/produsen.

Esensi dalam layanan prima adalah upaya memberikan layanan terbaik bagi pelanggan yang berorientasi pada kepentingan pelanggan/pengguna sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Sedangkan menurut Daryanto (2014:1) tujuan pelayanan prima yaitu:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.

3. Untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan – tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Namun dari beberapa definisi yang dikemukakan, terdapat beberapa kesamaan, yakni:

1. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
2. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
3. Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.
4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan, yang memenuhi harapan.

Vincent Gespers dalam (Maddy, 2009 : 10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. Ketetapan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketetapan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramah tamahan pelaku bisnis.
4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.

5. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
6. Kualitas pelayanan bekaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan petunjuk atau paduan lainnya.
7. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi dan lain lain.

Menurut barata (2004: 31) pelayanan prima terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut: (1) Kemampuan *(Ability),* (2) Sikap *(Atitude),* (3) Penampilan *(Appearance).* (4) Perhatian *(Attention)* (5) Tindakan *(Action),* (6) Tanggung jawab *(Accounttability).*

Hal-Hal yang harus diberikan Kepada Pelanggan Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang terbaik perlu didukung oleh berbagai hal. Menurut Kasmir (2006:308):

1. Tersedia karyawan yang baik Karyawan yang melayani pelanggan, dalam hal ini karyawan merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan. Kenyamanan pelanggan juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, cerdas, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.
2. Tersedia sarana dan prasarana Dalam melayani pelanggan hal lain yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Meja dan kursi serta peralatan pendukung lainnya harus nyaman untuk ditempati dan dipandangi. Sarana dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik, dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan betah berurusan dengan perusahaan.

3. Bertanggung jawab Karyawan yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai. Artiya, dalam melayani pelanggan harus dari awal hingga akhir pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yg dari awal mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawabnya.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat Seorang karyawan dituntut untuk mampu melayani secara tepat dan cepat. Dalam melayani pelanggan seorang karyawan diharapkan melakukan pelayanan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
5. Mampu berkomunikasi dengan baik Seorang karyawan harus mampu berbicara dengan baik kepada setiap pelanggan atau calon pelanggan. Dan cepat memahami keinginan mereka. Artinya seorang karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Usahakan untuk tidak menggunakan istilah yang sulit dimengerti dan dapat menyebabkan pelanggan bingung.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan Seorang karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

3. Kepuasan Pelanggan

Kehadiran pendidikan luar sekolah marak diawal-awal tahun 1970-an terutama disebabkan oleh adanya kebutuhan akan pendidikan yang begitu luas terutama di negara-negara berkembang. Meluasnya kebutuhan akan pendidikan tidak terimbangi dengan ketersediaan

akses pendidikan yang layak, hal ini disebabkan adanya kegagalan pendidikan formal. Sebagaimana diungkapkan oleh *Paulston dan Le Roy* (1972: 338) bahwa pendidikan formal mengalami kegagalan logistik dan fungsi sehingga untuk memenuhi kebutuhan pendidikan yang begitu besar dan cepat maka munculah sistem pendidikan alternatif di luar pendidikan formal. Kehadiran pendidikan luar sekolah adalah untuk menjawab tantangan kehidupan yang bertambah kompleks, dimana dituntut pengembangan kualitas sumber daya manusia yang mampu mandiri. Maka oleh sebab itu, menjaga kualitas dan mutu LKP, dengan mengoptimalisasikan pelayanan prima kepada para pelanggannya dalam hal ini adalah pelayanan prima terhadap, peserta didik, Dunia Usaha dan Dunia Industri, dan Kemitraan Stakeholder (Dalam hal ini Perangkat Desa).

Dengan adanya pelayanan yang optimal maka kepuasan terhadap pelanggan akan terjamin. Menurut daryanto (2014:52) kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang di dapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan value dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat emosi. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasaan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan pelanggan lain. Berdasarkan studi literature, terdapat lima driver utama kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas produk Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.
2. Harga Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value of money yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitive terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.
3. Kualitas pelayanan Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu system teknologi dan manusia. Faktor manusia ini

memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptkan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembenahan harus dilakukan mulai dari proses recruitment, pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah 3 tahun.

4. Faktor Emosional Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga, rasa percaya diri symbol sukses, bagian dari kelompok orang yang penting dan sebagainya adalah contoh – contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.
5. Biaya dan kemudahan Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, Nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran driver pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara driver memiliki bobotnya masing – masing sesuai dengan industri perusahaan dan kebutuhan dari para pelanggan yang di milikinya.

4. Standart Penjaminan Mutu LKP

Salah satu tugas pokok dan fungsi Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Non Formal (BAN-PNF) adalah melaksanakan akreditasi terhadap Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP). Akreditasi adalah kegiatan penilaian kelayakan satuan beserta program PNF berdasarkan atas kriteria yang telah ditetapkan. Untuk menilai kelayakan tersebut disusun instrumen akreditasi yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagaimana ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, yang mencakup 8 (delapan) standart, yaitu (1) Standart Kompetensi Lulusan,

(2) Standart Isi, (3) Standart Proses, (4) Standart Pendidik dan Tenaga Kependidikan, (5) Standart Sarana dan Prasarana, (6) Standart Pengelolaan, (7) Standart Pembiayaan dan (8) Standart Penilaian Pendidikan. (https://www.banpaudpnf.or.id).

Berikut dibawah uraian cakupan 8 (delapan) Standart Penjaminan Mutu di Lembaga Kursus dan Pelatihan :

1. Standar Kompetensi Lulusan

   Standar Kompetensi Lulusan (SKL) merupakan bagian yang sangat penting dimiliki oleh LKP untuk memberikan panduan tentang kriteria kualifikasi kemampuan yang harus dikuasai oleh peserta didik setelah menyelesaikan masa pembelajaran tertentu di LKP (LKP). Sehingga kursus dengan program keterampilan yang sama tetapi jenjang atau jumlah jam pelajaran berbeda, maka rumusan SKL yang digunakan oleh masing-masing LKP pun akan berbeda pula. Beberapa LKP menyelenggarakan program kursus dengan mengacu pada SKL yang telah diterbitkan oleh pemerintah sehingga peserta didiknya diharapkan menguasai semua kompetensi yang ditetapkan dalam SKL tersebut dan memenuhi standart uji kompetensi yang diselenggarakan secara nasional. Tetapi ada juga LKP yang menyelenggarakan program sesuai permintaan masyarakat dimana peserta didik hanya mengikuti kursus untuk kompetensi tertentu saja. Hal ini berbeda dengan pendidikan formal, dimana setiap peserta didik harus mengikuti program sesuai dengan paket yang telah ditetapkan sesuai jenjang pendidikan di masing-masing satuan pendidikan.

   SKL merupakan kriteria mengenai kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. SKL digunakan sebagai acuan penyusunan kurikulum dan pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan. Saat ini Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan (Ditbinsuslat) telah menerbitkan SKL berbasis

KKNI, namun belum semua tersedia untuk tiap jenis program maupun level di setiap jenis program.

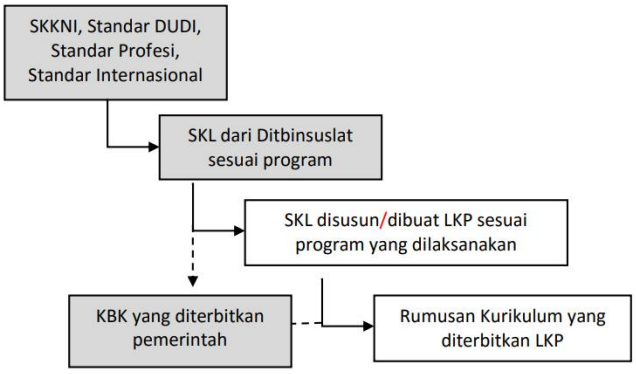
Acuan standar Kompetensi Lulusan (SKL):

1. SKL yang diterbitkan oleh pemerintah melalui Ditbinsuslat berbasis KKNI.
2. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI); yaitu uraian kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja minimal yang harus dimiliki seseorang untuk menduduki jabatan tertentu yang berlaku secara nasional yang dikembangkan oleh Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, atau Standart Internasional.
3. Standart Negara tujuan; yaitu standar kompetensi yang ditetapkan oleh negara lain yang akan merekrut tenaga kerja dari Indonesia sesuai SKL yang diterbitkan pemerintah negara tujuan, job order, surat permintaan tenaga kerja, MOU, atau dari lembaga-lembaga sertifikasi internasional, atau,
4. Standar khusus dari Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI) berdasarkan masukan dari DUDI atau berdasarkan job order, surat permintaan tenaga kerja, analisis informasi lowongankerja, dan lain-lain. Standar dari DUDI biasanya dirumuskan oleh perusahaan tertentu secara spesifik atau oleh Asosiasi Profesi (Asosiasi HRD, PHRI, dan lain lain).

Dikatakan LKP itu Layak atau mendapat nilai penjaminan mutu tingkat baik, jika capaian standart kelulusan memenuhi kriteria sesuai dengan DITBINSUSLAT, dan adanya kesesuaian Visi, misi, serta tujuan lembaga, Program yang dilaksanakan, Standar kompetensi, dan Kebutuhan masyarakat.

2. Standar Isi

Standart isi adalah ruang lingkup materi dan tingkatan materi kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran. Standart isi mencakup materi dan tingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan tertentu. Standart isi meliputi kurikulum, bahan belajar dan kalender pendidikan atau akademis.



Gambar 2.1. Bagan penyusunan kurikulum LKP
(Instrumen Akreditasi LKP, BANPAUDPNF,2017)

Penyusunan kurikulum diharapkan melibatkan Dunia Usaha Dunia Industri, asosiasi profesi, pemerintah, dan akademisi.

Kurikulum harus menjadi acuan dalam penetapan kualifikasi dan kompetensi pendidik, spesifikasi sarana prasarana, serta penyusunan bahan ajar. Dikatakan LKP itu Layak atau mendapat nilai penjaminan mutu tingkat baik, jika capaian standart isi memenuhi :

2.1. Memiliki dokumen kurikulum yang terdiri dari materi inti dan materi penunjang yang 100 % - 75% mengacu pada SKL.

2.2. Struktur kurikulum terdiri dari 6 unsur, yaitu: Jenis Program, Jenjang/Level, Unit Kompetensi/Standart, Kompetensi, Elemen , Kompetensi/Kompetensi, Dasar, Sumber/Referensi, Materi Pembelajaran/Modul, Bobot/Jam Pembelajaran, Total Bobot/Total Jam Pembelajaran.

2.3. Evaluasi Kurikulum dilakukan dalam 1 kali sampai 2 kali dalam setahun.

2.4. Penyusunan/ pengembangan kurikulum setiap program yang diselenggarakan 51-100% yang mengacu pada standart: Internasional/Negara, Tujuan Bekerja, SKL berbasis KKNI, DU/DI, SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) , Asosiasi Profesi.

2.5. Durasi beban belajar dialokasikan sesuai kurikulum 80% - <100%

2.6. Pencapaian kompetensi Peserta Didik, lulus uji kompetensi 70% -89%

2.7. Program pembelajaran berkelanjutan, LKP memiliki program yang berkelanjutan: Tingkat Dasar/Level, Tingkat Terampil/Level, Tingkat Mahir/Level, Bentuk lainnya.

2.8. Proporsi teori dan praktik: Praktik: 70%- 90%, Teori : 10%-30%

2.9. Memiliki kalender program kursus dan pelatihan yang dilengkapi dengan Surat Keputusan (SK) yang ditandatangani oleh Pimpinan Lembaga. Kalender program kursus dan pelatihan terdiri dari 5-6 aspek berikut: Sosialisasi program,Jadwal Pendaftaran, Hari efektif belajar, Hari libur Jadwal Ujian Lokal/ Lembaga, Jadwal Uji Kompetensi. Melakukan sosialisasi kalender program kursus dan pelatihan melalui 4 aspek berikut: Media Elektronik (Website, Blog, Twitter, Facebook) Media non cetak (CD, VCD), Media cetak (Brosur/ flyer/majalah/surat kabar/bulletin/tabloid/dll), Media manual (ditempel di dinding).

3. Standar Proses

Standart proses adalah standart nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standart kompetensi lulusan. Proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Untuk itu perlu dibuat perencanaan proses pembelajaran yang meliputi silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran.

Silabus adalah rencana pembelajaran pada suatu kelompok mata pelajaran/tema tertentu yang mencakup standar kompetensi (unit kompetensi), kompetensin dasar (elemen kompetensi), materi pokok/pembelajaran, kegiatan pembelajaran, indikator, penilaian, alokasi waktu, dan sumber/bahan/alat belajar (snwulandari.blogspot.com).

Rumusan silabus harus dievaluasi dengan memperhatikan hasil evaluasi kurikulum agar materi pembelajarannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan DUDI. Evaluasi silabus dapat dilakukan sesuai kebutuhan dan perkembangan DUDI. Silabus lebih detil dibanding rumusan kurikulum, dimana dalam silabus selain mencakup jenis program, jenjang/level,standar kompetensi (unit kompetensi), kompetensi dasar(elemen kompetensi), alokasi waktu, indikator kelulusan, materi pembelajaran dan sumber belajar juga dilengkapi dengan metode pembelajaran, penilaian dan media pembelajaran.

RPP adalah rencana yang menggambarkan prosedur dan pengorganisasian pembelajaran untuk mencapai satu kompetensi dasar (elemen kompetensi) tertentu yang ditetapkan dalam dalam silabus. RPP dibuat untuk mendukung pendidik dalam proses pembelajaran yang menyenangkan, inspiratif, efisien, memberikan kesempatan bagi

prakarsa, kreatifitas dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. RPP dibuat mengacu pada silabus namun lebih rinci, dimana dalam RPP selain mencakup jenis program, jenjang/level, standart kompetensi (unit kompetensi), kompetensi dasar (elemen kompetensi), alokasi waktu, instruktur, pertemuan ke-, indikator, bahan ajar, materi pembelajaran, metode pembelajaran, langkah-langkah pembelajaran, sumber belajar dan media pembelajaran, penilaian sesuai materi di pertemuan tersebut. RPP dapat dibuat untuk satu kali pertemuan atau lebih. RPP harus dibuat atau disusun oleh pendidik. Materi pembelajaran adalah bentuk bahan atau seperangkat substansi pembelajaran untuk membantu pendidik/instruktur dalam kegiatan belajar mengajar yang disusun secara sistematis dalam rangka memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan. Materi pembelajaran dapat berbentuk bahan cetak *(handout)*, buku, modul, lembar kerja peserta didik, brosur, foto, model/maket), bahan ajar dengar (*compactdisk*, radio), bahan ajar pandang dengar/audio visual (VCD, orang/narasumber teknis), dan bahan ajar interaktif (animasi, grafik) Materi pembelajaran sebaiknya dibuat langsung oleh pendidik agar tidak mengalami kesulitan dalam proses pembelajaran. Jika peserta didik sudah mendapatkan materi pembelajaran, maka tugas pendidik adalah mengajar dengan mengacu kepada materi pembelajaran dan dapat melakukan pengembangan dengan menggunakan berbagai sumber sehingga pengetahuan peserta didik semakin luas.

Kegiatan pembelajaran di LKP harus mampu melibatkan peserta didik secara maksimal dan berpartisipasi secara aktif, efektif, inovatif, kreatif dan menyenangkan. Untuk itu seorang pendidik dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mengkombinasikan berbagai pendekatan pembelajaran, metode dan teknik pembelajaran. Pendidik dapat melibatkan peserta didik dalam proses pembelajaran dengan memberikan tugas kepada peserta didk untuk membuat laporan penugasan, membuat hasil karya, melakukan diskusi dan melaporkan

hasilnya, membuat portofolio atau bentuk lainnya sehingga tujuan pembelajaran tercapai secara maksimal. Agar pembelajaran berjalan dengan efektif dan interaktif, rasio pendidik dan peserta didik harus proposional. Demikian juga rasio alat belajar dengan jumlah peserta didik juga harus diperhatikan dan disesuaikan dengan jenis keterampilan dan tingkat kompetensinya.

Pengawasan proses pembelajaran merupakan bagian dari program penjaminan mutu agar seluruh rencana yang sudah dibuat dan ditetapkan oleh lembaga dapat berjalan dengan baik dan mampu mencapai tujuan pembelajaran. Pengawasan proses pembelajaran dapat dilakukan pada kelas teori dan praktik, selama proses pembelajaran. Kegiatan pengawasan meliputi pemantauan, supervisi, evaluasi, pelaporan, dan tindak lanjut. Untuk melakukan proses pengawasan, LKP dapat membuat format penilaian yang dapat digunakan oleh pendidik dan/atau tenaga kependidikan agar dapat mengetahui kesesuaian rencana dengan proses pembelajaran. Pembelajaran yang baik jika mampu mencapai tingkat kesesuaian lebih dari 90% dari RPP yang telah dibuat. Format penilaian dapat berbentuk jurnal pembelajaran yang merekam kegiatan pembelajaran seorang pendidik yang dapat menjadi laporan kepada pimpinan lembaga. Pengawasan proses pembelajaran dapat dilakukan langsung melalui supervisi pembelajaran dan juga bisa dilakukan tidak langsung dengan cara melihat jurnal pembelajaran dan/atau menganalisa kehadiran pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik dalam kurun waktu tertentu.

LKP itu Layak atau mendapat nilai penjaminan mutu tingkat baik, jika capaian standart Proses memenuhi hal tersebut dibawah:

3.1. Silabus yang strukturnya terdiri dari 10 komponen berikut: Jenis Program, Jenjang / Level, Unit Kompetensi/ Standart Kompetensi, Elemen Kompetensi/Kompetensi Dasar, Alokasi Waktu, Indikator Pembelajaran, Materi Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penilaian, Sumber Belajar dan Media Pembelajaran.

3.2. Penyusun silabus memiliki Surat Keputusan (SK) Pimpinan Lembaga yang terdiri dari: Pendidik, Pimpinan, Tenaga Kependidikan.

3.3. Evaluasi silabus dilakukan secara rutin yang ditinjau dalam jangka waktu: > 1 tahun – 2 tahun.

3.4. Penyusunan RPP dilakukan oleh: Pendidik, didukung Pimpinan LKP.

3.5. Evaluasi RPP secara rutin ditinjau dalam jangka waktu: >1 tahun – 2 tahun.

4. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Peranan dari pendidik dan tenaga kependidikan (PTK) menjadi penentu dalam mencapai target lulusan (baik kualitas maupun kuantitas) LKP, karena berkualitas atau tidaknya lulusan dipengaruhi oleh kinerja dan kompetensi PTK. Sehubungan dengan itu PTK perlu meningkatkan wawasan, kompetensi dan kualifikasi akademik secara berkesinambungan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. PTK pada LKP terdiri dari pendidik (pengajar, pembimbing, pelatih atau instruktur, dan penguji) dan tenaga kependidikan (pengelola atau penyelenggara, teknisi, sumber belajar, pustakawan, dan laboran).

Kualifikasi akademik dan kompetensi PTK pada LKP diatur dalam peraturan perundangan berikut:

a. Pendidik:
   1) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 90 tahun 2014 tentang Standar Kualifikasi dan Kompetensi Instruktur pada Kursus dan Pelatihan.
   2) Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 40 tahun 2009 tentang Standar Penguji pada Kursus dan Pelatihan.
   3) Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 41 tahun 2009 tentang Standar Pembimbing pada Kursus dan Pelatihan.

b. Tenaga kependidikan: Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 42 tahun 2009 tentang Standar Pengelola Kursus Sesuai dengan peraturan perundangan di atas, PTK pada kursus dan pelatihan harus memenuhi kualifikasi akademik dan kompetensi yang dipersyaratkan.

Kualifikasi Akademik

a. Instruktur dan/atau Penguji
   1) Kualifikasi akademik minimum instruktur dan/atau penguji pada Kursus dan Pelatihan Berbasis Keilmuan Instruktur pada kursus dan pelatihan berbasis keilmuan harus memiliki kualifikasi akademik minimal Sarjana (S-1) atau Diploma Empat (D-IV) yang diperoleh dari perguruan tinggi terakreditasi.
   2) Kualifikasi akademik instruktur dan/atau penguji pada Kursus dan Pelatihan Bersifat Teknis-Praktis Instruktur pada kursus dan pelatihan bersifat teknis- praktis harus memiliki kualifikasi akademik minimal lulusan SMA/SMK/MA/Paket C dengan pengalaman minimal 3 (tiga) tahun sebagai pendidik dalam bidangnya, dan memiliki sertifikat instruktur.

b. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan di LKP memiliki kualifikasi akademik minimal lulusan SMA/SMK/MA/Paket C dengan pengalaman minimal

3(tiga) tahun dan memiliki sertifikat pengelola kursus dan pelatihan yang diterbitkan oleh lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.

3. Kompetensi

a. Pendidik

1) Sertifikat kompetensi keahlian bagi instruktur pada Kursus dan Pelatihan Berbasis Keilmuan Instruktur dikeluarkan atau diakui oleh perguruan tinggi penyelenggara program keahlian dan/atau lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah. Sertifikat instruktur diperoleh setelah calon instruktur mengikuti pelatihan dan lulus ujian kompetensi instruktur yang diselenggarakan oleh lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah. Sertifikat kompetensi keahlian dalam bidang yang relevan, dan sertifikat instruktur.

2) Sertifikat bagi instruktur pada Kursus dan Pelatihan Bersifat Teknis-Praktis diperoleh setelah calon instruktur mengikuti pelatihan dan lulus ujian kompetensi instruktur yang diselenggarakan oleh lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah.

b. Penguji

Penguji dipersyaratkan memiliki 4 aspek kompetensi yang bersifat umum dan berlaku untuk semua penguji, yaitu: kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial.

c. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan dipersyaratkan memiliki 4 aspek kompetensi, yaitu: kompetensi kepribadian, kompetensi manajerial, kompetensi kewirausahaan, dan kompetensi sosial.

4. Legalitas PTK

Keberadaan semua PTK pada LKP harus ditetapkan dengan Surat Keputusan (SK) oleh pimpinan LKP dan/atau pihak yang berwenang.

5. Standart Sarana Prasarana

Standart sarana dan prasarana adalah standart nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Satuan pendidikan memiliki SARANA yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan dan memiliki PRASARANA meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang suatu proses usaha. Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya, sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak seperti komputer dan mesin-mesin, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti gedung, ruang, dan tanah.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 127 tahun 2014 tentang Standart Sarana dan Prasarana LKP, sarpras terdiri dari:

a. Prasarana
   1. Lahan, dibuktikan dengan status kepemilikan dan luas lahan.
   2. Bangunan dan gedung, dilengkapi dengan izin mendirikan bangunan (IMB) dan luas bangunan.
   3. Ruang pembelajaran, meliputi ruang teori dan praktik.
   4. Ruang Penunjang, meliputi sarana di ruang pimpinan, ruang instruktur, ruang administrasi, ruang baca, toilet, ruang penyimpanan/gudang, tempat parkir, dan tempat ibadah.

b. Sarana
   1. Sarana di Ruang Pembelajaran Teori, meliputi sarana pembelajaran teori, bahan ajar teori, media pembelajaran teori.
   2. Sarana di Ruang Pembelajaran Praktik, meliputi alat peraga utama, alat peraga pendukung, peralatan pendukung, alat-alat ukur, alat-alat tangan, alat-alat khusus, bahan ajar praktik.
   3. Sarana di Ruang Penunjang, meliputi meja, kursi, lemari, alat kantor.

Perangkat SIM-TIK dalam bentuk aplikasi pengelolaan LKP adalah peralatan yang digunakan untuk penyebaran informasi atau kebijakan kepada pihak lain, meliputi: perangkat komputer, sistem jaringan, internet, berbagai program aplikasi yang digunakan untuk pengelolaan LKP.

1. Perencanaan Kebutuhan Sarana, Prasarana dan Perangkat SIM-TIK.

   Perencanaan sarpras dan SIM-TIK dapat diartikan sebagai keseluruhan proses inventarisasi sarpras dan perangkat SIM-

TIK yang ada dan analisis kebutuhannya. Dalam menentukan kebutuhan diperlukan beberapa data diantaranya adalah jenis, spesifikasi dan jumlah, sehingga kebutuhan disesuaikan dengan besaran pembiayaan dari dana yang tersedia.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menyusun perencanaan sarpras dan perangkat SIM- TIK, antara lain:

a. Inventarisasi; Inventarisasi adalah semua kegiatan dan usaha untuk memperoleh data yang diperlukan mengenai sarana dan prasarana yang dimiliki.
b. Analisis kebutuhan.
c. Penentuan jenis, spesifikasi dan jumlah serta perkiraan biaya satuan.
d. Ketersediaan dana dan penetapan pengadaan dengan biaya yang tersedia.

2. Pengadaan dan Penyimpanan Sarana, Pengembangan Prasarana dan Perangkat SIM-TIK
   a. Pengadaan; pengadaan sarana, prasarana dan perangkat SIM-TIK dapat dilakukan melalui pembelian, pengembangan, kerjasama dengan berbagai pihak, sesuai dengan kebutuhan jenis, spesifikasi, jumlah dan anggaran yang tersedia.
   b. Pengembangan prasarana dan perangkat SIM-TIK; Pengembangan prasarana dan perangkat SIM-TIK dapat dilakukan melalui penambahan dan pembangunan baru.
   c. Pemeliharaan sarana, prasarana dan perangkat SIM-TIK; Pemeliharaan dilakukan melalui penyimpanan, perawatan secara berkala, sehingga memiliki daya guna yang panjang.
   d. Penghapusan; penghapusan sarana, prasarana dan perangkat SIM-TIK dilakukan terhadap barang/aset yang sudah tidak terpakai dengan cara dihibahkan, dijual, atau dimusnahkan, dengan dituangkan dalam berita acara.

3. Penggunaan Sarana dan Prasarana

   Penggunaan sarpras diatur dalam SOP yang memuat tentang ketentuan penggunaan barang/aset, kebersihan, dan pengembaliannya. Penggunaan sarana harus sesuai dengan aturan yang tercantum dalam buku manual.

4. Prinsip-Prinsip dalam Mengelola Sarana, Prasarana dan Perangkat SIM-TIK

   Dalam pengelolaan sarpras LKP, terdapat prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan agar tujuan dapat tercapai dengan maksimal.

   Prinsip-prinsip tersebut adalah :

   a. Prinsip pencapaian tujuan; Sarpras LKP dikatakan berhasil apabila sarpras dapat mendukung penyelenggaraan LKP.
   b. Prinsip efisiensi; pemakaian semua sarpras hendaknya dilakukan dengan sebaik- baiknya, sehingga dapat mengurangi pemborosan. Untuk itu, sarpras LKP hendaknya dilengkapi dengan SOP penggunaan dan pemeliharaannya.
   c. Prinsip administratif; administrasi sarpras dikelola secara bertanggung jawab dan penggunaannya mengacu pada SOP yang telah ditetapkan.
   d. Prinsip Kejelasan Tanggung Jawab; pengelolaan sarpras menjadi tugas dan tanggung jawab semua unsur yang terlibat dalam LKP.

6. Standart Pengelolaan

Prinsip – Prinsip Pengelolaan LKP

Pengelolaan secara bertanggung jawab bermakna bahwa LKP harus dikelola berdasarkan norma, nilai, dan peraturan perundangan yang ada di Indonesia. LKP harus taat norma, nilai, peraturan, dan undang-undang yang berlaku khususnya yang bersentuhan dengan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Pengelolaan secara transparan bermakna bahwa proses dan hasil kursus dan pelatihan harus dapat dibuktikan melalui data dan dokumen yang tersimpan di LKP. Data dan dokumen ini dapat ditelusuri keberadaannya melalui file dan dokumen dan terjamin kebenarannya. Asas tranparansi ini membuat LKP harus membangun sistem dokumentasi yang baik dan siap ditunjukkan manakala diperlukan.

LKP dipimpin oleh seorang pemimpin pengelola sebagai penanggung jawab operasional lembaga. Sesuai peraturan perundang-undangan, pimpinan pengelola LKP memiliki kualifikasi dan kompetensi yang dipersyaratkan dalam standar. Pimpinan pengelola LKP minimal berpendidikan SMA/sederajat dan memiliki kompetensi sebagai pengelola LKP. Kepemilikan sebagai pengelola LKP dapat dibuktikan dengan adanya sertifikat pengelola yang dikeluarkan oleh Lembaga Sertifikasi Kompetensi (LSK) Pengelola LKP. Standar pengelolaan lembaga menuntut kelengkapan dokumen legal pimpinan pengelola LKP yang berisi antara lain: SK pengangkatan, Ijazah pendidikan formal, Daftar riwayat hidup, Portofolio pimpinan, Surat-surat keterangan kerja, Sertifikat pengelola, Sertifikat-sertifikat lain yang dimiliki yang berhubungan dengan kompetensi pengelola.

1. Aspek Perencanaan

Dalam konteks LKP, wilayah strategis ini misalnya SDM, pemasaran, sarana dan prasarana, akademik, dan sebagainya. Pengembangan wilayah-wilayah strategis ini akan berdampak besar terhadap pengembangan LKP dan pencapaian visi yang telah ditetapkan. Setiap lembaga memiliki pemikiran yang berbeda-beda terhadap wilayah yang dianggap penting dan strategis bagi pengembangan LKP. Setiap wilayah strategsis perlu dibuatkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai.

Tujuan tersebut dapat berdimensi jangka panjang, menengah, maupun pendek. Tujuan jangka pendek pada umumnya berjangka satu tahunan. Semua tujuan, baik jangka pendek, menengah, dan jangka panjang hendaknya terintegrasi dalam mencapai tujuan yang hendak diacapai pada setiap wilayah strategis tersebut. Semua tujuan pada akhirnya akan memberikan kontribusi terhadap pencapaian cita-cita organisasi.

Cita-cita ini pada umumnya disebut visi. Visi organisasi merupakan kondisi organisasi yang diinginkan bersama oleh para pemangku kepentingan di masa mendatang. Masa biasanya berjangka waktu panjang: 5-10 tahun.

Rencana kerja tahunan merupakan penjabaran dari rencana strategis lembaga. Rencana kerja kerja tahunan berisi rencana-rencana kerja operasional untuk wilayah- wilayah strategis yang telah ditetapkan. Wilayah-wilayah strategis ini biasanya tergambar pada struktur organisasi LKP.

2. Pengaturan

Pengaturan atau dalam banyak buku-buku manajemen disebut organizing pada hakikatnya adalah membagi-bagi pekerjaan

dan penugasan sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan dalam organisasi. Ruang lingkup pekerjaan dalam organisasi begitu luas sehingga perlu dikelompokkan ke dalam beberapa bagian.

1) Struktur Organisasi

Struktur organisasi perlu ditetapkan dengan surat keputusan Badan Hukum Penyelenggara LKP atau Pimpinan pengelola LKP. Struktur organisasi yang telah ditetapkan perlu disosialisasikan kepada suluruh pemangku kepentingan di LKP agar semua anggota SDM di LKP tersebut memahami dan melaksanakan garis komando dan koordinasi seperti yang tergambar pasa struktur organisasi. Gambar struktur organisasi juga perlu dipajang di kantor pimpinan LKP.

2) Pedoman

Semua tugas disetiap bagian dapat dilaksanakan dengan baik jika sudah ada rambu- rambu melaksanakannya. Rambu-rambu pelaksanaan tugas perlu disusun dalam pedoman-pedoman. Pedoman merupakan prosedur operasional standar (SOP) yang mengatur tata cara melaksanakan suatu tugas dalam bidang tertentu.

Dalam konteks LKP, SOP yang perlu dikembangkan meliputi:

1. SOP pelaksanaan pendidikan dan pelatihan
2. SOP administrasi akademik
3. SOP administrasi keuangan
4. SOP adminstrasi sarana dan prasarana
5. SOP administrasi pemasaran
6. SOP administrasi pendidik dan tenaga kependidikan
7. SOP kemitraan dengan pihak-pihak terkait

Dan lain-lain yang diperlukan disesuaikan dengan luasnya ruang lingkup pekerjaan.

3) Kode Etik

Kode etik merupakan panduan normatif yang mengatur perilaku seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Nilai-nilai luhur organisasi perlu dimasukkan dalam kode etik supaya semua SDM yang ada di dalam organisasi mengikuti dan menerapkan nilai-nilai tersebut dalam perilaku kesehariannya. Operasionalisasi dari kode etik adalah penetapan tata tertib yang mengatur perilaku. Implementasi dari kode etik dalam LKP adalah dengan adanya: tata tertib peserta kursus, tata tertib instruktur kursus, tata tertib karyawan. Semua tata ttertib mengatur perilaku yang harus, yang sebaiknya, yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh orang-orang yang menjadi sasaran tata tertib tersebut. Operasional LKP didasarkan pada rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT). RKAT disusun pada akhir/awal tahun dan merupakan jabaran dari rencana strategis lembaga. Pelaksanaan operasional lembaga mengacu pada RKAT ini. Semua kegiatan di setiap bagian mengacu pada RKAT. RKAT meliputi: Kalender akademik, Program pemasaran, Kemitraan, Penugasan-penugasan pendidik, Jadwal penggunaan dan perawatan sarana dan prasarana, Pengadaan dan penggunaan bahan-bahan habis pakai, Program peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan, Jadwal penyusunan laporan tahunan.

4) Pengawasan dan Evaluasi

Pengawasan dan evaluasi merupakan fungsi manajemen untuk menjamin organisasi beroperasi seperti yang diinginkan. Pengawasan dan evaluasi diperlukan agar semua pelaksanaan RKAT sesuai dengan SOP. Pelaksanaan rencana kerja perlu terus diawasai agar tidak keluar dari standar yang telah ditetapkan. Pengawasan dan evaluasi yang baik akan menjamin terlaksananya rencana kerja secara

optimal. Dalam operasionalisasi LKP, fungsi pengawasan dan evaluasi dapat dilakukan melalui pengawasan internal dan eksternal dalam rangka penjaminan mutu LKP.

Sistem Pengawasan Internal dan Eksternal

Sistem Pengawasan Internal dan Eksternal minimal mempunyai panduan mutu/manajemen mutu dalam menyelenggarakan LKP sebagai jaminan.

1. Sistem Pengawasan Internal

   Sistem pengawasan internal merupakan sistem penjaminan mutu yang dibuat agar proses-proses operasional berjalan sesuai dengan SOP. Bentuk pengawasan ini dapat berupa:

   1) Sistem pelaporan yang dapat dibuat secara harian, mingguan, bulanan, semesteran, dan tahunan.
   2) Formulir-formulir yang harus diisi untuk menggambarkan progres suatu pekerjaan.
   3) Kunjungan-kunjungan untuk melihat proses pekerjaan.
   4) Rapat-rapat yang diselenggarakan secara rutin untuk mengetahui progress suatu pekerjaan dan memutuskan solusi atas suatu masalah.
   5) Tes-tes yang diadakan untuk mengetahui capaian pengetahuan dan kecakapan SDM dan peserta didik.
   6) Survei kepuasan pelanggan.
   7) Ujian yang diselenggarakan oleh lembaga.
   8) Evaluasi diri.
   9) Dan bentuk-bentuk lain yang dapat menjamin mutu.

2. Sistem Pengawasan Eksternal

   Sistem pengawasan eksternal merupakan proses penjaminan mutu yang diselenggarakan oleh organisasi atau lembaga di luar LKP. Proses penjaminan mutu ini biasanya

diselenggarakan oleh lembaga-lembaga sertifikasi dan kompetensi yang diakui oleh masyarakat, pemerintah, maupun dunia insdustri. Contoh-contoh lembaga pengawas eksternal, dapat berupa:

1) Lembaga Sertifikasi Kompetensi (LSK) dan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)
2) Lembaga penjaminan mutu oleh asosiasi profesi
3) Badan akreditasi
4) ISO
5) Pengawasan oleh Dinas Pendidikan (penilik)
6) Lembaga lain yang menyelenggarakan sertifikasi dan akreditasi secara mandiri.

Lembaga penjaminan mutu eksternal lebih memberikan dampak mutu layanan LKP karena penyelenggaraannya dilakukan oleh tim eksternal organisasi. Pengawasan eksternal akan membuat orang-orang dalam organisasi bekerja lebih serius dalam menjalankan proses pengelolaan lembaganya.

7. Standar Pembiayaan

Strategi Pengelolaan Keuangan merupakan suatu cara yang dilakukan LKP dalam menyusun perencanaan dalam bentuk RAB tahunan, pelaksanaan dan penataan usaha dilakukan melalui pencatatan/pembukuan pengelolaan keuangan, pelaporan (neraca, laporan rugi laba, laporan perubahan modal, laporan arus kas, catatan atas laporan keuangan) secara periodik kepada pimpinan/pemilik LKP, pertanggungjawaban, dan pengawasan keuangan untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi penggunaan anggaran LKP. Sumber Dana, Dana yang dikelola LKP berasal dari sumber-sumber berikut: Peserta didik, Penyelenggaraan jasa

pelatihan in-house training (IHT), Bantuan dari pemerintah, Penjualan aset, Pihak lainnya.

Dana yang diperoleh oleh LKP dipergunakan untuk pembiayaan berikut: Peningkatan kompetensi dan kualifikasi akademik SDM, Peningkatan mutu sarana, Peningkatan mutu prasarana, Gaji pegawai, Gaji instruktur, Pelayanan peserta didik, Promosi/pemasaran, Pajak, Pemeliharaan sarana dan prasarana, Penyelenggaraan kerumahtanggaan (kebersihan, minuman, dan lainnya), Langganan daya dan jasa (listrik, air, telepon), Pengabdian kepada masyarakat/CSR, Kegiatan lainnya.

8. Standar Penilaian

Memiliki panduan pedoman, penilaian akhir pembelajaran yang ditandatangani oleh Pimpinan Lembaga. Pedoman terdiri 3 dari 4 unsur:
Ruang Lingkup Penilaian, Teknik Penilaian, Standar Kelulusan, Panduan Penilaian.

Memiliki Pedoman penilaian yang komponennya terdiri dari:

1. Jadwal ujian lembaga
2. Jadwal uji kompetensi
3. Form penilaian ujian
4. Lembaga untuk teori
5. Form penilaian ujian
6. Lembaga untuk praktek
7. Nilai minimal kelulusan
8. Persyaratan kehadiran
9. Peserta selama kursus
10. Persyaratan peserta ujian

9. Hasil Penelitian Terdahulu/Relevan

1. Cici Hizwati, 2017, dengan judul “Perencanaan Progam Pelayanan Prima yang ada di SMA Negeri 21 Surabaya “, Berdasarkan temuan data di SMA Negeri 21 Surabaya, sesuai dengan fokus penelitian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, Kegiatan perencanaan progam pelayanan prima yang ada di SMA Negeri 21 Surabaya diawali dengan penetapan visi, misi, dan tujuan. Kedua, pelaksanaan dalam kegiatan proses pelaksanaan pelayanan prima perpustakannya lebih di pusatkan kepada kegiatan petugas perpustakaan, sikap petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan serta telah terlaksana dengan baik dan optimal terlaksana dengan baik dan optimal. Ketiga, Pengawasan di perpustakaan SMAN 21 Surabaya dilakukan oleh Kepala Sekolah terhadap Kepala Perpustakaan. Pengawasan di perpustakaan dilakukan setiap mingguan, bulananan, dan tahunan. Hal ini merupakan pengawasan langsung yang bersifat rutin atau berkala seta pengawasan fungsional, sehingga dari situ sekolah mampu menganalisis kebutuhan di perpustakaan. Dengan demikian optimalisasi perencanaan pelayanan prima dapat dilaksanakan guna menghasilkan pelayanan yang memuaskan dan pelanggan terlayani dengan baik.
   (https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id).
2. Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati,2017 dalam penelitiannya berjudul “Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip TC Paramount Summarecon” Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui pelayanan prima terhadap orang tua siswa di Sempoa SIP TC Parmaount Summarecon. Dari Pengolahan data yang ada, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa peran pelayanan prima sangat berperan penting dalam melayani orang tua siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. Pelayanan prima memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani tamu. Hal tersebut sebagai dasar untuk proses pengambilan suatu keputusan

maupun mempermudah kegiatan operasional suatu perusahaan, Sehingga perusahaan dapat berjalan dengan cepat, mudah, efektif dan efisien dalam melakukan pemantauan kinerjanya. Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang harus dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap orang tua murid. Cara memberikan pelayanan prima yang baik terhadap orang tua siswa di Sempoa SIP Tc Paramount Summarecon adalah memberikan pelayanan sepenuh hati, artinya tidak memandang kasta dalam memberikan pelayanan, mulai dari pendaftaran, penjadwalan belajar, mengingatkan iuran bulanan sampai dengan mendengarkan keluhan orang tua murid. (http://openjournal.unpam.ac.id).

3. Nurhaidah, M.Insya Musa,2018, dalam penelitiannya "Pelayanan pendidikan yang berkualitas di era global dalam mengembangkan potensi peserta didik secara maksimal" menyatakan bahwa Guru adalah merupakan bagian terpenting yang berperan dalam pemberdayaan peserta didik, mengingat guru memiliki andil besar dalam proses pelaksanaan pembelajaran, dengan demikian guru memiliki andil besar yang berkewajiban untuk berperan aktif dalam menempatkan tuntutan masyarakat akan kompetensi yang harus di kuasai oleh peserta didik, dengan memposisikan diri sebagai tenaga professional dalam arti bahwa guru memiliki tanggung jawab untuk membentuk bakat, minat serta prestasi peserta didik sehingga menguasai suatu kecakapan yang dapat bermanfaat kelak kemudian hari, sebagai generasi bangsa yang punya nilai jual dan siap untuk menjadi manusia yang produktif serta tepat guna.

   Pendidikan adalah upaya yang harus di jalankan oleh guru dalam memimpin peserta didik secara umum mencapai pertumbuhan serta perkembangan peserta didik kearah pendewasaan dengan sejumlah ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan jenjang pendidikan yang di tempuh peserta didik sehinggga peserta didik mampu memilah antara benar dan salah, baik dan buruk serta

memiliki nilai moral yang dapat dipertanggung jawabkan sehingga punya bekal kecakapan untuk masa depan peserta didik. Lembaga pendidikan yang dalam hal ini sekolah punya nilai jual dengan sendirinya masyarakatlah yang mendatangi sekolah kita ketika sekolah kita punya system yang memiliki kualitas.(http://fsd.unsyiah.ac.id).

4. Grace Olivia Simangunsong, Nina Widowati, 2017, dengan judul " Analisis kualitas pelayanan pendidikan sekolah inklusi di kota semarang (studi kasus di SMP Negeri 5 semarang)", pelayanan pendidikan inklusif di SMP Negeri 5 Semarang belum baik. Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk, yaitu:

    1. Dimensi tangible (berwujud) Belum terdapatnya tenaga pendidik khusus membuat dimensi ini belum sesuai yang diharapkan. Dimensi reliability (kehandalan) Kurangnya kehandalan para tenaga pendidik dikarenakan mereka tidak mempunyai suatu keahlian khusus untuk menangani peserta didik inklusi.
    2. Dimensi responsiveness (ketanggapan) Ketanggapan para pelayan publik dalam dimensi ini baik, dimana cepat bertindak terhadap perubahan yang terjadi pada peserta didik inklusi.
    3. Dimensi assurance (jaminan) Ketidakpastian jaminan dalam hal biaya menjadikan dimensi ini belum baik.
    4. Dimensi emphathy (empati) Sikap empati yang ditunjukkan para tenaga pendidik khusus sudah cukup baik dengan berlaku mengutamakan kepentingan peserta didik diatas kepentingan pribadi. (https://ejournal3.undip.ac.id).

5. Khoirunnisa,2017, dengan judul “Kualitas Layanan Terpadu (Total Quality Services) Pada Perguruan Tinggi” Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat. Namun hal itu memerlukan waktu dan proses pemahaman untuk mengetahui karakteristik serta mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Untuk Perguruan Tinggi sebagai lembaga nonprofit service merupakan suatu lembaga yang memberikan layanan jasa dengan memiliki empat karakteristik sebagai berikut, yaitu: *Intangibility, Inseparability, Variability, dan Perishability*. Kerangka identifikasi pelanggan perguruan tinggi meliputi tiga aspek, yaitu: pelanggan internal (akademik dan administratif), pelanggan eksternal langsung, dan pelanggan eksternal tidak langsung. Dengan demikian adanya pemahaman karakteristik, identifikasi kebutuhan dan pelanggan Perguruan Tinggi memberikan harapan bahwa pelayanan yang diberikan akan mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Dan pastinya dalam tahapan perencanaan, pengawasan, dan pelaksanaan harus seimbang dan berkesinambungan. (http://ejournal.staimadiun.ac.id).

6. Exnasius Maisilalahi, Sugeng Rusmiwari,2018,” Akuntabilitas Pelayanan Prima di Kecamatan Bumiaji Kota Batu”, Akuntabilitas menjadi kian populer ditengah permasalahan pelayanan publik dewasa ini. Akuntabilitas juga merupakan bagian dari prinsip dalam mewujudkan pemerintahan yang baik *(good governance).* Aparatur negara sebagai pelayan masyarakat adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Penelitian kualitatif ini menggunakan sampel *Snowball sampling* dengan beberapa informan, sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti yakni dengan; observasi, wawancara dan dokumentasi metode analisa data yang digunakan

yakni deskriptif yang mendeskripsikan hasil data yang diperoleh peneliti.

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Prima Di Kecamatan Bumiaji Kota Batu dapat dikatakan sudah baik, sebagai berikut; Akuntabilitas pelayanan prima merupakan suatu asas yang menentukan bahwa kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawab kepada masyarakat ataupun rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan UU yang berlaku. (https://publikasi.unitri.ac.id).

7. Pahmi Amri, Ulung Pribadi,2015,dengan judul ”Implementasi Pelayanan Samsat Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014”, Seiring dengan dikeluarkannya Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor: 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor: SKEB/12/2008 mengenai program peningkatan pelayanan prima SAMSAT, dibentuklah SAMSAT Corner. Peneliti ingin mengetahui implementasi pelayanan samsat Corner galeria mall dalam rangka peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor tahun 2014. Dalam penelitian ini implementasi pelayanan samsat Corner, Jenis penelitian ini adalah dengan menggunakan metode campuran yaitu dengan menggabungkan metode kuantitatif dengan metode kualitatif. Pada tahap pertama penelitian ini akan dilakukan dengan cara kuantitatif dengan melakukan penelitian dengan pendekatan survey, kemudian setelah pengambilan data kuantitatif selesai dilakukan maka tahap selanjutnya adalah dengan melakukan penelitian dengan metode kualitatif. Berdasarkan analisis penulis didapati bahwa implementasi pelayanan samsat Corner Galeria mall sudah berjalan baik, dengan nilai indeks 3,59 termasuk dalam kategori baik. Analisis yang telah dilakukan oleh peneliti menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan samsat Corner Galeria Mall telah berjalan dengan baik,

memberikan dampak positif kepada masyarakat (wajib pajak) kendaraan bermotor. Namun regulasi yang mengatur secara khusus pelayanan samsat Corner Galeria Mall belum optimal, sehingga dapat dikaji kembali agar bisa membentuk peraturan yang jelas untuk pelayanan samsat Corner.(http://journal.umy.ac.id).

8. Fidan Safira, Choirul Saleh, Agung Suprapto, 2015, dengan judul " Implementasi Program Perpuseru dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo",Studi Kasus pada Corporated Social Responsibility Coca Cola Foundation Indonesia, Implementasi Program Perpuseru Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Corporated Social Responsibility Coca Cola Foundation Indonesia di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo). Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan contoh kerjasama antara perpustakaan dan CSR perusahaan yang sukses dilaksanakan. Kerjasama tersebut dibangun oleh Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo dengan Coca Cola Foundation Indonesia melalui program CSR bernama PerpuSeru. Adanya Program PerpuSeru bertujuan untuk menjadikan perpustakaan sebagai pusat akses teknologi dan informasi. Kegiatannya mencakup peningkatan kualitas sumber daya manusia dan bantuan sarana prasarana di perpustakaan. Implementasi Program PerpuSeru di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo mendapatkan dampak positif, seperti peningkatan kunjungan, peningkatan layanan, hingga peningkatan kualitas SDM perpustakaan. (http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id).

9. Sri Atun Chasanah,2015, dengan judul "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam", PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang penyediaan jasa tenaga listrik, dimana kepuasan menjadi sorotan utama pada strategi penting perusahaan. Adanya produk baru berupa listrik prabayar membuat pelanggan listrik pasca bayar

merasa terabaikan. Untuk itu perlu dibuat strategi baru dari pihak PT. PLN (Persero). Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan *(field research)* dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif-kualitatif. Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif model interaktif yang dilakukan selama dan setelah kegiatan pengumpulan data dilakukan. Kegiatan ini meliputi reduksi data *(data reduction),* penyajian data (display data), dan penarikan kesimpulan/verifikasi *(conclusion drawing/verification).* Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu strategi yang dilakukan PT. PLN Rayon Purbalingga dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan dari pengguna listrik pasca bayar adalah dengan memberikan kemudahan atau memperluas jaringan pembayaran melalui PPOB *(Payment Point Online Bank),* yaitu pembayaran bisa dilakukan melalui Atm Banking, *E-Banking*, Sms Banking, kantor pos. Untuk penanganan gangguan menggunakan aplikasi keluhan dan keluhan terpadu (APKT). Adanya kepuasan pelanggan dapat dipastikan berasal adanya kualitas pelayanan yang prima yang diberikan oleh pihak perusahaan. Aspek-aspek dalam memenuhi kepuasan pelanggannya seperti: *realibility, responsiveness, assurance, empathy dan tangible.* Dalam perspektif ekonomi Islam terwujud dalam hubungan antara manusia, karena di dalamnya karyawan PT. PLN (Persero) Purbalingga tidak membedabedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya, semua dilayani dengan ramah, cepat dan tanggap.(http://repository.iainpurwokerto.ac.id).

10. Yayat Rukayat,2017,"Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dengan judul penelitian", Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi

peningkatan pelayanan publik". Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasirjambu dalam aspek *reliability* mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. (http://jurnal.unnur.ac.id).

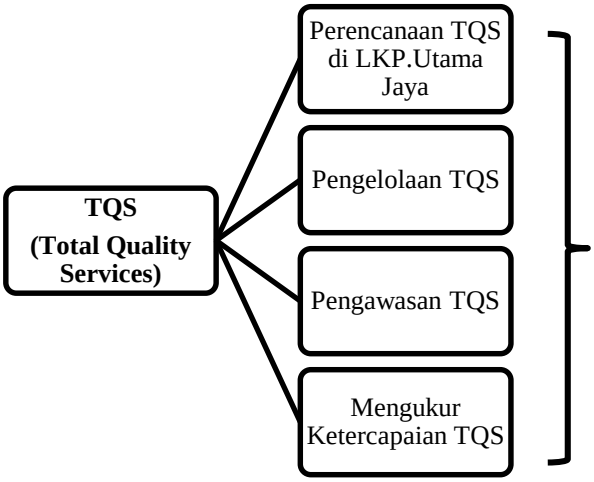
B. Kerangka Berfikir

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Kursus dan Pelatihan dimana LKP.Utama Jaya, yang merupakan Satuan Pendidikan Nonformal. Kegiatan Satuan Pendidikan Nonformal juga terdapat proses akreditasi sebagai salah satu proses penjaminan mutu pendidikan nonformal. Didalam proses penjaminan mutu lembaga, terdapat adanya standart pengelolaan lembaga yang mencakup penilaian Total Quality Services

lembaga dari aspek pelayanan pengelola, pelayanan instruktur terhadap peserta didik, pelayanan lembaga terhadap Dunia Usaha Dunia Industri,serta pelayanan terhadap *stakeholder* atau rekanan mitra bisnis lembaga lainnya yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan setia pengguna jasa layanan LKP maupun kerjasama dengan LKP.

Lembaga yang memiliki nilai akreditasi B pastinya memiliki tata kelola dan pelayanan prima yang optimal dan baik. Pada penelitian ini akan dibahas mengenai pelayanan prima yang sudah terimplementasi di LKP.Utama Jaya ditinjau baik dari segi konsep Perencanaan, Pengelolaan, Pengawasan dan Ketercapaian TQS itu sendiri.

Adapun konsep kerangka berfikir dalam usulan penelitian ini adalah sebagai berikut :



Mengacu Pada standart penjaminan mutu

8 Standart SNP LKP dari BANPAUDPNF

1. Standart Kelulusan
(Kesesuaian pencapaian output lulusan LKP, dengan standart kelulusan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah).
2. Standart isi (Tinjauan TQS dalam cakupan kesesuaian kurikulum ,silabus dalam standart DUDI).
3. Standart Proses (Tinjauan TQS dalam Penyusunan atau persiapan RPP dalam proses belajar mengajar /TQS dalam proses belajar mengajar).
4. Standart PTK (Tinjauan TQS dalam pemenuhan qualifikasi akedimisi maupun kompetensi pendidik dan tenaga pendidik sesuai dengan instrumen akreditasi BANPAUDPNF).
5. Standart Sarana Prasarana (TQS dalam cakupan pemenuhan Sarana dan Prasarana yang mengacu pada instrumen penjaminan mutu sarpras LKP).
6. Standart Pengelolaan (TQS Mencakup SOP atau Standart Operasional Prosedure Quality Services LKP).
7. Standart Pembiayaan (TQS mencakup harga, biaya dan konsep pembayaran di LKP).
8. Standart Penilaian (TQS mencakup Evaluasi penilaian pembelajaran peserta didik) yang dilakukan internal maupun dilakukan oleh LKS atau Lembaga Sertifikasi Kompetensi.

Tabel 2.1 Rumusan Masalah Penelitian
TQS di LKP.Utama Jaya

Berikut Penjelasan dari bagan konsep kerangka berfikir diatas:

Total Quality Services LKP, pada rencana penelitian ini, akan merumuskan implementasi TQS dari proses perencanaan, implementasi / pelaksanaan, pengelolaan, pengawasan dan mengukur tingkat ketercapaian dalam implementasi TQS lembaga , yang semua itu mengacu pada rujukan instrumen Akreditasi atau penjaminan mutu lembaga. Adanya kekurang optimalan lembaga dalam proses melayani jasa pendidikan , maka LKP seharusnya respon , respek, tanggap terhadap perubahan dunia dengan baik.

Adanya Pelayanan mutu di setiap standart butir, implementasi akreditasi akan menjadikan konsep penelitian ini sangat mudah dipahami dan dikerjakan atau praktekan langsung, guna hasil optimal implementasi riil TQS. Tidak hanya itu acuan implementasi TQS berdasar instrumen akreditasi , juga bisa menjadi ukuran tingkat ketercapaian pelaksanaan TQS di LKP. Rencana Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Fenomenologi, pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, dan dokumentasi. Sedangkan Analisa data dilakukana dengan tahapan reduksi data,kemudian mengkategorikan data, setelah itu mensintesis data mencari kaitan antara satu kategori dengan kategori lainya. Untuk memvalidasi data , atau penjaminan keabsahan data dengan triangulasi data. Untuk subject atau key informan penelitian ini adalah: Pengelola LKP.Utama Jaya, Pendidik, dan Peserta Didik.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat penelitian ini adalah LKP.UTAMA JAYA yang berlokasi di Jl.Gg Abas Desa Beringin Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang Kode Pos 20552. Rencana Waktu Penelitian dilaksanakan selama 3 bulan mulai dari bulan Januari sampai bulan Maret 2020.

B. Metode Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (1989) bahwa penelitian kualitatif menghasilkan deskripsi/uraian berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku para aktor yang dapat diamati dalam suatu situasi sosial. Rencana usulan metode penelitian proposal ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dengan maksud untuk mendiskripsikan penerapan TQS (Total Quality Services) di LKP.Utama Jaya.

Salah satu poin penting yang menjadi kelebihan studi fenomenologis adalah pengalaman yang tersembunyi di dalam aspek filosofis dan psikologis individu dapat terungkap melalui narasi sehingga peneliti dan pembaca seolah dapat mengerti pengalaman hidup yang dialami oleh subjek penelitian.

Tujuan dari penelitian fenomenologis, seperti yang sudah disinggung di awal adalah mereduksi pengalaman individual terhadap suatu fenomena ke dalam deskripsi yang menjelaskan tentang esensi universal dari fenomena tersebut. Fenomenolog berupaya ”memahami esensi dari suatu fenomena”.

Creswell memberi satu contoh esensi universal dari suatu fenomena yang menurut saya cukup mudah dipahami, yaitu duka cita. Duka cita adalah fenomena yang dialami oleh individu secara universal. Duka cita memiliki esensi universal yang dialami oleh individu terlepas dari siapa objek yang hilang atau meninggalkannya sehingga sekelompok individu tersebut berduka. Entah orang terdekatnya yang hilang atau hewan peliharaan yang disayanginya, duka cita memiliki esensi universal sehingga sangat mungkin diteliti secara fenomenologis. *(http://sosiologis.com/fenomenologi).*

Didalam rencana penelitian ini, peneliti berusaha memahami penerapan Total Quality Services LKP.Utama Jaya Kabupaten deli Serdang guna meningkatkan penjaminan mutu dan pelayanan prima terhadap pelanggan dalam hal ini peserta didik dan stakeholdernya.

Dengan konsep metode penelitian seperti ini , diharapkan peneliti mudah untuk menganalisa dan menyimpulkan hasil akhir penelitian , serta dapat menyumbangkan saran kedepannya guna peningkatan Total Quality Services LKP.Utama Jaya, memberikan pelayanan prima dan meningkatkan mutu layanan di LKP.Utama Jaya Kabupaten Batu-Bara.

C. Subjek Penelitian

Pencarian data dimulai dari unsur Peserta Didik LKP.Utama Jaya, Pengelola LKP.Utama Jaya, Pendidik /Instruktur sebagai informan kunci *(key informant).*

Berikut uraian spesifikasi *Key informant* dalam usulan perencanaan penelitian ini:

1. Pengelola aktif, yang setiap hari ada di LKP dan selalu mengontrol proses belajar di LKP, Memiliki kapasitas , dan tentunya kompeten dalam manajerial pegelolaan khusus. Beliau adalah pengelola sekaligus pemilik LKP.

2. Instruktur , atau Pendidik .

   Pendidik merupakan ujung tombak lembaga dalam proses menstransfer ilmu dan ketrampilan. Akan dipilih seorang instruktur atau pendidik yang sudah lama mengabdi di LKP. Utama Jaya.
3. Peserta didik, dipilih salah satu dari seluruh peserta didik yang mengikuti program kursus dan pelatihan yang usianya usia produktif 17 sampai dengan 25 tahun.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta *(participant observaction),* wawancara mendalam *(in depth interview),* dan dokumentasi (Sugiono, 2017).

Pada dasarnya kegunaan data (setelah diolah dan dianalisis) ialah sebagai dasar yang objektif didalam proses pembuatan keputusan–keputusan/ kebijaksanaan-kebijaksanaan dalam rangka ntuk memecahkan persoalan oleh pengambil keputusan (Situmorang, 2010).

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan sesuai dengan teori lincoln dan guba (1985) menggunakan wawancara, observasi, dan dokumen. Wawancara, observasi berperan serta *(participant observation)* dan kajian dokumen saling mendukung dan melengkapi dalam memenuhi data yang diperlukan sebagaimana fokus penelitian. Data yang terkumpul tercatat dalam lapangan.

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara *(interview)* adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara *(interviewer)* dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai *(interviewee)* melalui komunikasi langsung (yusuf, 2014).

Metode wawancara/interview juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/ orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara.

Teknik wawancara pada rencana penelitian ini adalah wawancara sistimatis yaitu wawancara dilakukan dengan terlebih dahulu menyusun instrument pedoman wawancara.

Menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan.

Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamat melihat, mendengar, mencium, atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian ia menyimpulkan dari apa yang ia amati itu. Pengamat adalah kunci keberhasilan dan ketepatan hasil penelitian (yusuf, 2014).

Dalam rencana penelitian ini observasi atau pengamatan yang dilakukan adalah observasi langsung implementasi Total Quality Services LKP.Utama Jaya. Selain daripada teknik wawancara, observasi, teknik pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (yusuf,2014). Pada Penelitian ini dokumentasi yang berhubungan dengan TQS yang berada pada elemen instrumen penjaminan mutu lembaga akan ditelusuri dan diamati lebih detail dan

dikumpulkan sebagai bukti telurus dokumen sebagai bahan pendukung informasi data penelitian.

E. Teknik Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalaam rencana penelitian ini adalah Metode Perbandingan Tetap *(Constant Comparative Method)*. Metode ini dikemukan oleh Glaser & Strauss dalam buku mereka *The Discovery Of Grouded Research*. Dinamakan metode perbandingan tetap atau *Constant Comparative Method* karena dalam analisis data, secara tetap membandingkan satu data yang lain, dan kemudian secara tetap membandingkan kategori dengan kategori lainnya.

Secara umum proses analisis datanya mencakup: reduksi data, kategorisasi data, sintesisasi, dan diakhiri dengan menyususn hipotesis kerja.

a. Reduksi Data
   1) Identifikasi satuan (unit).
   2) Sesudah satuan diperoleh, langkah berikutnya adalah membuat koding.

b. Kategorisasi Data
   1) Menyususn kategori
   2) Setiap kategori diberi nama yang disebut ‘label’.

c. Sintesisasi
   1) Mensintesis berarti mencari kaitan antara satu kategori dengan kategori lainya.
   2) Kaitan satu kategori dengan kategori lainya diberi nama/label lagi

d. Menyususn Hipotesis Kerja

Hal ini dilakukan dengan jalan merumuskan suatu pernyataan yang proposisional. Hipotesis kerja ini sudah merupakan teori substantive. Yaitu teori yang berasal dan masih terkait dengan data. Hipotesis kerja itu hendaknya terkait dan sekaligus menjawab pertanyaan penelitian.

F. Penjaminan Keabsahan Data

Penjaminan keabsahan data pada rencana penelitian ini adalah dengan Triangulasi data. *Triangulation is qualitative cross-validation*. It assesses the sufficiency of the data according to the *convergence of multiple data source of multiple data collection procedures* (Wiliam Wiersma, 1986). Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Data yang sudah terkumpul dari hasil wawancara , hasil observasi maupun hasil dokumen, akan dicross cek ulang dengan actual kondisi yang ada. Wawancara dengan pengelola LKP akan dicrosscek kebenarannya dengan pendidik atau tenaga pendidik, dan peserta didik. Sedangkan untuk Tenaga Pendidik dan Pendidik keabsahan data akan dicrosscek langsung dengan peserta didiknya. Sedangkan peserta didiknya akan dicrosscek langsung oleh, pengelola dan juga pendidiknya. Setelah dicrosscek semuanya barulah data akan di crosscek oleh ahli penguji kompetensi dan sertifikasi Tenaga Pendidik dan Pendidik Lembaga Sertifiaksi Kompetensi Pendidikan Non Formal Provinsi Sumatera Utara, Beliau aktif sebagai tim penguji kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan Pendidikan Nonformal dan Ketua pelaksana Dengan demikian akan terlihat sejauhmana kesinkronan yang ada, guna menggambil simpulan dalam penelitian nantinya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Latar Penelitian

11. Profil LKP. Utama Jaya Kabupaten Deli Serdang

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) adalah salah satu bentuk satuan Pendidikan Nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecapakan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Utama Jaya adalah salah satu LKP di Deli Serdang yang berlokasi di Jl.Gg.Abas, Desa Beringin, Kec. Beringin. LKP Utama Jaya merupakan LKP yang bergerak di bidang pendidikan ilmu komputer. Berawal dari toko Utama Jaya Komputer yang melayani jual/beli dan service komputer. Toko tersebut menerima siswa/siswi prakerin dari sekolah sekitar. Seiring dengan semakin banyak nya permintaan penempatan siswa/siswi Prakerin di toko tersebut, maka pemilik toko Utama Jaya Komputer memutuskan untuk mengalih fungsikan warnet Utama Jaya Net yang berada tepat di samping toko tersebut menjadi tempat belajar siswa/siswi Prakerin.

Pada tahun 2016, sekolah yang menjadi kerja sama dari toko Utama Jaya Komputer yaitu SMK Negeri 1 Beringin dan SMK Negeri 1 Pantai Labu meminta legalitas berupa sertifikat bagi siswa/siswi yang telah melaksanakan Prekerin. Sejak saat itulah pemilik toko Utama Jaya Komputer, Buang Lesmana memutuskan untuk mendirikan suatu Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Utama Jaya Komputer yang bergerak di bidang Ilmu Komputer. LKP Utama Jaya Komputer resmi berdiri pada tanggal 07 Juni 2016.

Lembaga Kurusus dan Pelatihan (LKP) Utama Jaya diharapkan dapat menjadi LKP yang menghasilkan siswa/siswi yang berkompeten di bidangnya serta dapat menjadi contoh bagi LKP lainnya yang ada di Sumatera Utara.

12. Tujuan LKP.Utama Jaya

Adapun tujuan didirikannya LKP.Utama Jaya adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan Lulusan Yang Siap Mandiri.
2. Mengembangkan Sikap Profesional Dan Meningkatkan SDM.
3. Menghasilkan Lulusan yang terampil dan siap kerja di dunia usaha dan dunia industri.
4. Meningkatkan Prestasi Peserta Didik,Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

13. Visi , Misi LKP.Utama Jaya

LKP.Utama Jaya memiliki visi yaitu Menjadi Lembaga Kursus Dan Pelatihan Yang Unggul Dan Menghasilkan Manusia Yang Cerdas, Mandiri, Kreatif dan Inovatif Di Bidang IT. Sedangkan Misinya adalah sebagai berikut:

1. Membangun hubungan harmonis antara lembaga dan masyarakat.
2. Menyelenggarakan kerjasama dengan pihak Dunia Industri dan Dunia Usaha.
3. Menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi dalam Dunia Usaha dan Dunia Industri.
4. Menjalankan sistem dan tata kelola LKP yang profesional.
5. Melakukan kegiatan pembelajaran yang kreatif dan inovatif dalam melakukan kegiatan pendidikan dan pengajaran dalam bidang Kursus dan Pelatihan sesuai dengan perkembangan

kebutuhan masyarakat dan kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK).

14. Struktur Organisasi LKP.Utama Jaya
Berikut Data Dari Struktur Organisasi di LKP.Utama Jaya Kabupaten Deli Serdang

Tabel 4.1

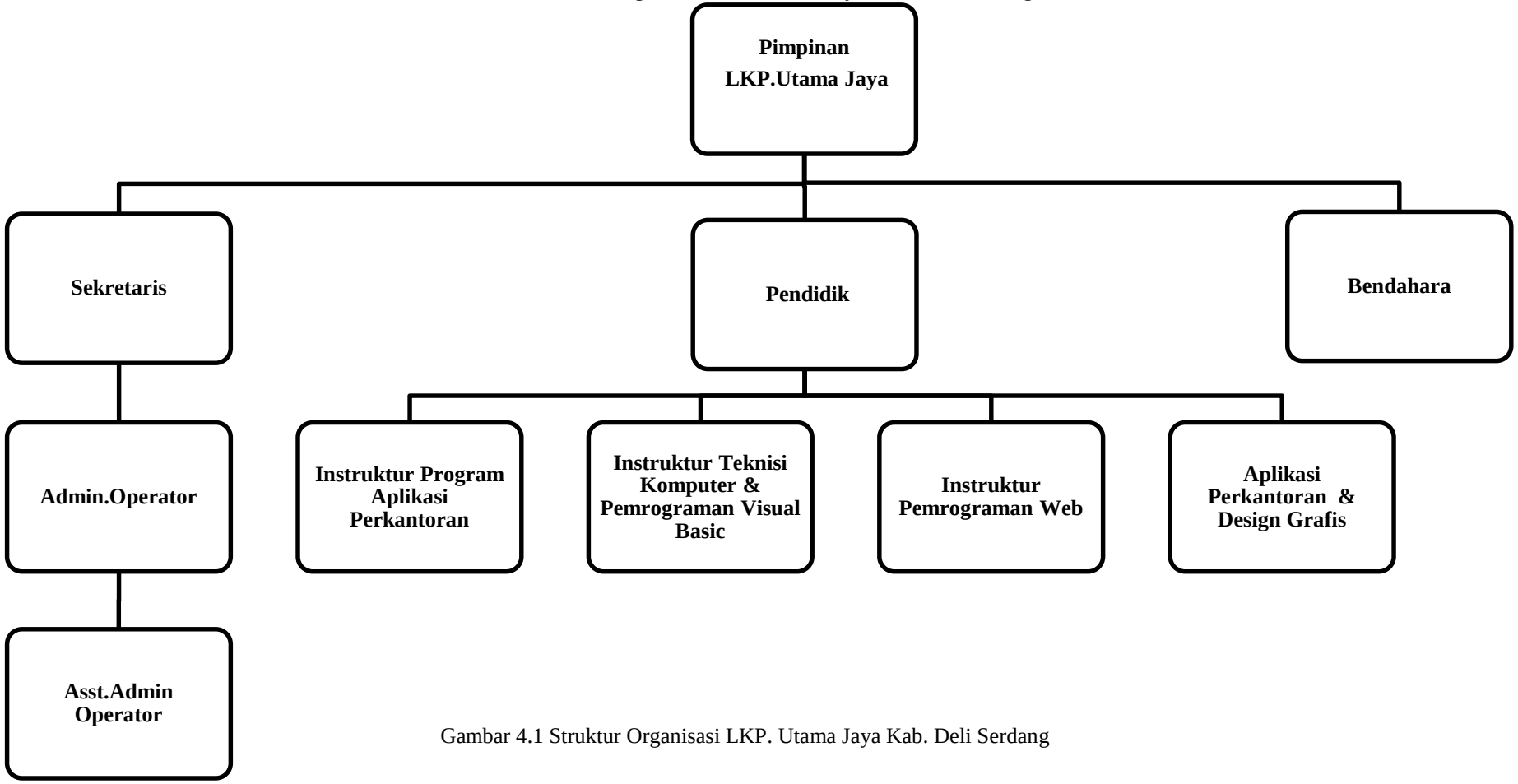
Daftar Tenaga Pendidik Dan Kependidikan
Lembaga Kursus Dan Pelatihan Utama Jaya

NO	Nama	Tempat / Tgl Lahir	Alamat	Pendidikan Terakhir	Diklat / Kursus Yang Diikuti	Ket	Jabatan
1.	Buang Lesmono, A.Md	Beringin, 28 Mei 1981	Jl. Gg Abas Desa Beringin Kec. Beringin	D3 Komputer	Pelatihan Instruktur Dari BNSP P1 dan P2	Lulus Kompeten	Pimpinan
2.	Muhammad Amsari, A.Md	Kubah Sentang, 30 Januari 1982	Dusun I Desa Kubah Sentang Kec. P. Labu	D3 Komputer	Sertifikat Pendidik Guru Profesional	Lulus Kompeten	Sekretaris
3.	Nurhasanah	Tebing Tinggi, 06 Agustus 1988	Jl. Gg Abas Desa Beringin Kec. Beringin	D1 Komputer	-	-	Bendahara
4.	Indri Yuliskasari, S.Pd	Medan, 07 Juli 1994	Dusun VI Jl Mesjid Desa Helvetia Kec. Labuhan Deli	S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra	Pelatihan Komputer Aplikasi Perkantoran	Lulus Kompeten	Staff Administrasi
5.	Lisa Permata Sari	Dumai, 10 November 2000	Dusun VI Desa Pematang Biara Kec. Pantai Labu	SMK	Pelatihan Literasi Komputer dari CLCP	Lulus Kompeten	Ast. Staf Administrasi
6.	Sandi Pratam, S.Kom	Karang Anyar, 29 Desember 1994	Dusun IV Desa Karang Anyar Kec. Beringin	S1 Sistem Komputer	Pelatihan Literasi Komputer dari CLCP	Lulus Kompeten	Instruktur Teknisi Komputer & Pemrogram Visual Basic

NO	Nama	Tempat / Tgl Lahir	Alamat	Pendidikan Terakhir	Diklat / Kursus Yang Diikuti	Ket	Jabatan
7.	Fikri Haikal Purba	Aras Kabu, 10 Nopember 1998	Dusun I-B Desa Sidourip Kec. Beringin	SMK	Pelatihan Literasi Komputer dari CLCP	Lulus Kompeten	Instruktur Pemrograman Web
8.	Fittra Ferdiansyah	Banyuwangi, 30 Desember 1996	Jl. Mesjid 1 No 23 Desa Sekip Kec. Lubuk Pakam	SMK	Web Media	Lulus Kompeten	Instruktur Pemrograman Web
9.	Prayogi Ardiansyah	Beringin, 23 Mei 1999	Jl. Gg Abas Desa Beringin Kec. Beringin	SMK	Pelatihan Literasi Komputer dari CLCP	Lulus Kompeten	Aplikasi Perkantoran & Design Grafis

Sumber Data Struktur Tenaga Pendidik dan Kependidikan LKP. Utama Jaya

Struktur Organisasi LKP. Utama Jaya Kab. Deli Serdang



Gambar 4.1 Struktur Organisasi LKP. Utama Jaya Kab. Deli Serdang

15. Jumlah Peserta Didik /Siswa di LKP.Utama Jaya

Data terakhir 2019 peserta didik di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya adalah sejumlah 309 Siswa. Data tersebut meningkat dari tahun 2017 peserta sebanyak 150 orang, dan di tahun 2019 peserta mencapai 309 orang peserta didik, mengalami kenaikan 100 % pada kurun waktu tiga tahun. Hal ini terbukti bahwa LKP.Utama Jaya diminati banyak peserta didik.

Dan berikut dibawah uraian jumlah siswa per tahunnya:

Tabel 4.2

Daftar jumlah peserta pelatihan LKP.Utama Jaya

DATA TAHUN 2017				
NO	**NAMA JURUSAN**	**JUMLAH PESERTA PELATIHAN**		
		PRIA	**WANITA**	**JUMLAH**
1	Komputer Aplikasi Perkantoran	63 Siswa	84 Siswa	147 Siswa
2	Teknik Komputer dan Jaringan	2 Siswa	-	2 Orang
3	Pemrograman	1 Siswa	-	1 Siswa
J U M L A H		**66 Siswa**	**84 Siswa**	**150 Siswa**

DATA TAHUN 2018				
NO	**NAMA JURUSAN**	**JUMLAH PESERTA PELATIHAN**		
		PRIA	**WANITA**	**JUMLAH**
1	Komputer Aplikasi Perkantoran	30 Siswa	33 siswa	63 Siswa
2	Pemrograman	19 Siswa	55 Siswa	74 Siswa
3	Teknik Komputer dan Jaringan	58 Siswa	8 siswa	66 Siswa
J U M L A H		**107 Siswa**	**96 Siswa**	**203 Siswa**

DATA TAHUN 2019				
NO	**NAMA JURUSAN**	**JUMLAH PESERTA PELATIHAN**		
		PRIA	**WANITA**	**JUMLAH**
1	Komputer Aplikasi Perkantoran	26 Siswa	46 Siswa	72 Siswa
2	Pemrograman	33 Siswa	67 Siswa	100 Siswa
3	Teknik Komputer dan Jaringan	77 Siswa	45 Siswa	122 Siswa
4	Design Grafis	2 Siswa	13 Siswa	15 Siswa
J U M L A H		**68 Siswa**	**171 Siswa**	**309 Siswa**

Sumber data dari dokumen rekap jumlah siswa pada laporan akreditasi LKP.Utama Jaya

16. Program Pembelajaran yang dilaksanakan di LKP.Utama Jaya

Adapun Program pembelajaran komputer yang dilaksanakan di LKP.Utama Jaya yaitu: (1) Aplikasi Perkantoran, (2) Teknik Komputer dan Jaringan, (3) Desain Grafis, (4) Desktop Programming, (5) Web Programming.

17. Ketersediaan Sarana Prasarana

Kondisi Sarana dan Prasarana di LKP.Utama Jaya 80 % sudah bagus dan layak untuk kegiatan belajar mengajar. Kondisi ruang belajar di LKP.Utama Jaya ditiap- tiap ruangan belajar dilengkapi dengan AC *(Air Condition)* di setiap ruangannya. Tak hanya itu di ruang kantor administrasi juga dilengkapi AC *(Air Condition).* Lahan Parkir juga disediakan disana, namun kondisinya masih berupa tanah lapang untuk parkir , belum dilengkapi dengan kanopi ataupun paving block. Ruangan mushola untuk beribadah juga disediakan, namun penataan dan peralatan solat belum terjaga dan terpelihara dengan baik. Tempat gantungan mukena ataupun sajadah juga belum disediakan, Al-Qur’an juga belum disediakan disana. Berikut daftar sarana prasarana LKP. Utama Jaya dalam Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Daftar Prasarana dan Sarana LKP.Utama Jaya

1. Prasaran

NO	PRASARANA LEMBAGA	LUAS	JUMLAH UNIT/LOKAL	KET
1	Gedung	12 x 20 m	1	Baik
2	Ruang Pimpinan	3 x 2 m	1	Baik
3	Ruang Front Office	2 x 2 m	1	Baik
4	Ruang Pembelajaran Teori	4 x 12 m	1	Baik
5	Ruang Pembelajaran Praktik	4 x 12 m	1	Baik
6	Ruang Pembelajaran Teknisi	4 x 12 m	1	Baik
7	Ruang Sholat	2 x 4 m	1	Baik
8	Toilet	2 x 1,5 m	1	Baik

2. Sarana

NO	SARANA LEMBAGA	JUMLAH	KETERANGAN
1	Meja Belajar Praktik Siswa	14 Buah	Baik
2	Kursi Belajar Praktik Siswa	80 Buah	Baik
3	Komputer Praktik Siswa	50 Buah	Baik
5	Papan Tulis	5 Buah	Baik
6	Meja Instruktur	3 Buah	Baik
7	Kursi Instruktur	3 Buah	Baik
8	Laptop Instruktur	3 Buah	Baik
9	Mesin Pres Mug	1 Buah	Baik
10	Mesin Mug	1 Buah	Baik
11	Mesin Pemotong Karet Stempel	1 Buah	Baik
12	Mesin Press Stempel	1 Buah	Baik

13	Meja Administrasi	1 Buah	Baik
14	Meja Front Office	1 Buah	Baik
15	Meja Pengelola	1 Buah	Baik
16	Kursi Administrasi	1 Buah	Baik
17	Kursi Pengelola	5 Buah	Baik
18	Kursi Pimpinan	1 Buah	Baik
19	Lemari Arsip	2 Buah	Baik
20	Komputer Administrasi	1 Buah	Baik
21	Printer Administrasi	2 Buah	Baik
22	Lemari Berkas	1 Buah	Baik
23	AC Pendingin Ruangan	4 Buah	Baik
24	Proyektor	4 Buah	Baik

Sumber data dari dokumen sarana prasarana pada laporan akreditasi LKP.Utama Jaya

18. Media Komunikasi yang digunakan

    LKP.Utama Jaya juga aktif dalam media komunikasi sosial, selain memiliki facebook LKP, mereka juga memiliki website yang dapat dibuka dan dilihat rinci dan details tentang LKP tersebut. WhatsApp Group juga digunakan oleh instruktur sebagai media komunikasi langsung terhadap peserta didiknya. Peran pengelola sebagai pemantau dalam group tersebut.

    Berikut akun Facebook LKP. Utama Jaya dan Akun Website Utama jaya :

    (1) Untuk akun facebook : lkp.utama jaya, (2) Akun websitenya adalah http://lkputamajaya.net/

19. Prestasi

    Dalam kurun kurang lebih 3 tahun, LKP.Utama Jaya sudah berhasil mendapat penilaian penjaminan mutu BANPAUDPNF dengan peringkat B (Baik). Kenaikan jumlah peserta didik dengan dana anggaran mandiri juga naik tajam hingga 100 % dari tahun 2016 sampai 2019 akhir, dan terakhir pada penelitian ini peserta didik yang

belajar di LKP.Utama jaya berjumlah 98 Peserta didik. Pembenahan fasilitas yang dalam kurun tiga tahun ini terus dilakukan salahsatunya memberikan fasilitas AC (Pendingin ruangan) disetiap ruangan LKP, membuat peserta didik betah belajar dan penambahan peserta didik juga meningkat drastis.

20. Biaya Program Kursus dan Pelatihan

Untuk biaya program kursus dan pelatihan di LKP.Utama Jaya cukup terjangkau. Berikut di bawah terlihat pada tabel

Tabel 4.4

Biaya Program di LKP.Utama Jaya Kab. Deli Serdang

1	Pilihan Paket	Aplikasi Perkantoran	Teknik Komputer Jaringan	Desain Grafis	Destop Programming	Web Progrmaming
2	Pertemuan	3X/ Perminggu	3X/ Perminggu	3X/ Perminggu	3X/ Perminggu	3X/ Perminggu
3	Durasi	120 Menit/ Pertemuan	120 Menit/ Pertemuan	120 Menit/ Pertemuan	120 Menit/ Pertemuan	120 Menit/ Pertemuan
4	Total Pertemuan	30X/3Bln	30X/3Bln	30X/3Bln	30X/3Bln	30X/3Bln
5	Sertifikat	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
6	Biaya	Rp.450.00/ Bulan	Rp.450.00 0/Bulan	Rp.450.00 0/Bulan	Rp.450.000/ Bulan	Rp.450.000/ Bulan

Sumber Data dari Website Utama Jaya (www.utamajaya.co.id)

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Temuan Penelitian dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada rumusan masalah yang tertulis pada BAB I pendahuluan penerapan Total Quality Services di LKP.Utama Jaya yang beralamatkan di Jl.Gg Abas Desa Beringin Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang Kode Pos 20552, berdiri sejak 2016. Maka akan dijelaskan pada sub-sub berikut dibawah ini:

1. Bagaimana tahap perencanaan Total Quality Services di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya?

   Total Quality Services adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta

menggunakan metode-metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperbaiki secara utuh harapan pelanggan. (Fandy Tjiptono ,2004). Pelayanan prima di LKP penting dilakukan, sebab dengan adanya pelayanan yang terbaik yang diberikan akan memberikan citra dan nama baik bagi LKP tersebut. Pelayanan prima memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani peserta didik. Dengan adanya layanan prima diharapkan loyalitas pelanggan tetap terjaga.

Tahap perencanaan Total Quality Services di LKP.Utama Jaya diawali dengan perencanaan SKL atau Standart Kelulusan, kemudian perencanaan dalam proses penyusunan silabus, kurikulum dan juga RPP, setelah itu dilanjutkan dengan penyediaan pendidik dan tenaga pendidik serta sarana prasarana yang didisediakan di LKP. Utama Jaya. Perencanaan TQS LKP.Utama Jaya, sesuai dengan elemen dari penjaminan mutu lembaga. Tahapan Perencanaan yang disusun oleh LKP.Utama Jaya sesuai dengan dari hasil wawancara dengan pimpinan LKP yang sekaligus menjadi pengelola LKP.Utama Jaya Bp.Buang Lesmana,Amd, Pada hari Kamis, 20 Februari 2020 pukul 10.00 WIB, serta dari proses observasi dan studi dokumentasi adalah sebagai berikut:

1. Pengelola LKP, pengelola LKP.Utama Jaya menyatakan bahwa tahapan penyusunan SKL atau Standart Kelulusan LKP. Utama Jaya, bahwa SKL disusun berdasar pada kebutuhan dan keinginan DUDI (Dunia Usaha Dunia Industri),dimana standart LKP.Utama Jaya disesuaikan dengan standart kelulusan yang diinginkan dunia usaha dan industri, sehingga output lulusan dapat diserap , atau dipekerjakan siap pakai di DUDI. Seperti yang kita ketahui bahwa visi LKP.Utama Jaya adalah menjadi lembaga kursus dan pelatihan yang unggul dan menghasilkan manusia yang cerdas, mandiri, kreatif dan Inovatif di bidang IT dan mempunyai salah satu misi adalah menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi dalam Dunia Usaha dan Dunia Industri, oleh

sebab itulah program perencanaan SKL disusun berdasarkan keinginan dan kebutuhan DUDI, demikianlah tadi cerminan atau gambaran salah satu penerapan TQS dalam perencanaan standart kelulusan peserta didik di LKP.Utama Jaya.

Dari dokumentasi dan wawancara dengan pimpinan ditemukannya dokumen SKL yang disusun berdasarkan kebutuhan DUDI dan pernyataan wawancara pimpinan LKP.Utama Jaya. Berikut Pernyataan wawancara dengan pimpinan LKP.Utama Jaya, mengenai penyusunan SKL, beliau menyatakan "Langkah pertama dalam merencanakan Standart Kompetensi Kelulusan (SKL) adalah mengadakan rapat SKL yang terdiri dari DUDI,Pendidik, Tenaga Kependidikan dan Pengelola, Rapat mendiskusikan SKL yang hendak disepakati dan dicapai, kemudian mengkonsepnya dalam bentuk modul- modul pembelajaran yang akan diaplikasikan langsung oleh instruktur atau pendidik ke peserta didik setelah disahkan dalam berita acara penetapan SKL Lembaga".

Sedangkan untuk pernyataan wawancara dengan pimpinan LKP.Utama Jaya, mengenai acuan penyusunan SKL, adalah sebagai berikut: "SKL yang mengacu pada kebutuhan di LKP. Utama dari kebutuhan DUDI kita utamakan, caranya kita langsung audiensi ke DUDI langsung merekap kebutuhan dari DUDI itu apa saja, contohnya keahlian, dalam bidang apa, kita sesuaikan semua dengan itu". Dari pernyataan wawancara tersebut, dapat diuraikan sebagaimana berikut terperinci dalam tabel 4.1 Perencanaan TQS pada Elemen SKL, yang mengacu pada pedoman standart acuan grade /level pencapaian mutu dengan nilai Baik.

Tabel 4.1
Perencanaan TQS di LKP.Utama Jaya
Pada Elemen Perencanaan Standart Kelulusan

Acuan TQS Berdasar pada Acuan Standart Mutu Akreditasi BANPAUDPNF	**Standart Acuan Grade/Level Pencapaian mutu dengan predikat Baik pada Akreditasi BANPAUDPNF**	**Actual Perencanaan TQS di LKP.Utama Jaya Pada Standart Kelulusan (SKL)**
1. Standart Kelulusan (Kesesuaian pencapaian output lulusan LKP, dengan standart kelulusan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah).	Capaian standart kelulusan memenuhi kriteria sesuai dengan DITBINSUSLAT, dan adanya kesesuaian Visi, misi, serta tujuan lembaga, Program yang dilaksanakan, Standar kompetensi, dan Kebutuhan masyarakat.	Tahapan penyusunan SKL atau Standart Kelulusan LKP. Utama Jaya, bahwa SKL disusun berdasar pada kebutuhan dan keinginan DUDI (Dunia Usaha Dunia Industri),dimana standart LKP.Utama Jaya disesuaikan dengan standart kelulusan yang diinginkan dunia usaha dan industri, sehingga output lulusan dapat diserap, atau dipekerjakan siap pakai di DUDI.

Sumber : Data Observasi hasil pengamatan dan dokumentasi tahap perencanaan menurut Instrumen Standart Penjaminan Mutu LKP Badan Akreditasi Nasional PNF, 2019.

2. Perencanaan TQS pada elemen standart isi (Meliputi kurikulum,bahan belajar dan kalender pendidikan atau akademis) di LKP.Utama Jaya adalah sebagai berikut:

Adanya dokumen kurikulum LKP.Utama Jaya yang terdiri dari materi inti dan materi penunjang, yang 100% mengacu pada Standart Kelulusan DUDI. Dan untuk proses evaluasi Kurikulum dilakukan dalam 1 kali setahun, sesuai dengan perubahan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan DUDI. Penyusunan/ pengembangan kurikulum setiap program yang diselenggarakan 100% yang mengacu pada standart DUDI dimana terdiri dari teori 25%, dan praktek 75% . Sedangkan dari Hasil observasi pada hari kamis, 20 Februari 2020 lalu, durasi beban belajar dialokasikan sesuai kurikulum 100%. Untuk Pencapaian kompetensi Peserta Didik, lulus uji kompetensi 98% sesuai dengan kompetensi kelulusan dari DUDI. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan wawancara oleh pimpinan LKP.Utama Jaya, berikut pernyataan wawancara dibawah :

“ Dasar penyusunan kurikulum dari DUDI kita ambil, dan juga SKKNI sebagai tambahan, dan evaluasi Kurikulum per akhir tahun sekali, atau satu tahun sekali, jika ada perubahan nih…, atau di tambah nih, materinya di perbarui, dikonversikan menurut perubahan yang ada , dan mengacu pada DUDI, Untuk prosentase teori 25%, dan praktek 75%”.

LKP.Utama Jaya juga memiliki Program pembelajaran berkelanjutan, LKP memiliki program yang berkelanjutan: Tingkat Dasar/Level, Tingkat Terampil/Level, Tingkat Mahir/Level. Proporsi teori sebesar 30% sedangkan proporsi praktek 70%. LKP. Utama Jaya juga memiliki kalender program kursus dan pelatihan yang dilengkapi dengan Surat Keputusan (SK) yang ditandatangani oleh Pimpinan Lembaga. Kalender program kursus dan pelatihan terdiri dari Jadwal Pendaftaran, Hari efektif belajar, Hari libur Jadwal Ujian Lokal/ Lembaga, Jadwal Uji Kompetensi. Kegiatan sosialisasi kalender program kursus dan pelatihan melalui Mading /Tempel mading, Grouping Whats App, Facebook Lembaga, serta Website lembaga. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan wawanacara dengan pimpinan LKP.Utama Jaya sebagai berikut : “Cara mensosialisasikan kalender akademik kepada peserta didik, pendidik, DUDI maupun Stakeholder, yaitu dengan cara madding ditempel, dikelas-kelas juga ditempelkan, kemudian kita share di website sehingga anak anak mengikuti jadwalnya sesuai dengan kalender tersebut”.

Dengan adanya kalender akademis maka pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di LKP. Utama Jaya sudah terjadwal, tersusun, dan berjalan sesuai dengan yang sudah ditetapkan dalam kalender tersebut”. Berikut uraian penjelasan actual perencanaan TQS Pada Standart Isi, di LKP. Utama Jaya pada tabel4.2

Tabel 4.2
Perencanaan TQS di LKP.Utama Jaya
Pada Elemen Perencanaan Standart Isi

Acuan TQS Berdasar pada Acuan Standart Mutu Akreditasi BANPAUDPNF	**Standart Acuan Grade/Level Pencapaian mutu dengan predikat Baik pada Akreditasi BANPAUDPNF**	**Actual Perencanaan TQS di LKP.Utama Jaya Pada Standart Isi**
2. Standart isi (Tinjauan TQS dalam cakupan kesesuaian kurikulum ,silabus dalam standart DUDI).	1. Memiliki dokumen kurikulum yang terdiri dari materi inti dan materi penunjang yang 100 % - 75% mengacu pada SKL. 2. Struktur kurikulum terdiri dari 6 unsur. 3. Evaluasi Kurikulum dilakukan dalam 1 kali sampai 2 kali dalam setahun. 4. Penyusunan/ pengembangan kurikulum setiap program yang diselenggarakan 51-100% yang mengacu pada standar: Internasional/Negara, Tujuan Bekerja, SKL berbasis KKNI, DU/DI, SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) , Asosiasi Profesi. 5. Durasi beban belajar dialokasikan sesuai kurikulum 80% - <100%. 6. Pencapaian kompetensi Peserta Didik, lulus uji kompetensi 70% - 89%. 7. Program pembelajaran berkelanjutan, LKP memiliki program yang berkelanjutan. 8. Proporsi teori dan praktik: Praktik: 70%- 90%, Teori : 10%-30%. 9. Memiliki kalender program kursus dan pelatihan yang dilengkapi dengan Surat Keputusan (SK) yang ditandatangani oleh Pimpinan Lembaga. Kalender program kursus dan pelatihan terdiri dari 5-6 aspek berikut: Sosialisasi program,Jadwal Pendaftaran, Hari efektif belajar, Hari libur Jadwal Ujian Lokal/ Lembaga, Jadwal Uji Kompetensi. 10. Melakukan sosialisasi kalender program kursus dan pelatihan melalui 4 aspek berikut: Media Elektronik, Media non cetak, Media cetak dan Media manual (ditempel di dinding).	Kurikulum dan Silabus LKP.Utama Jaya disusun berdasar acuan kebutuhan Dunia Usaha Dunia Industri (DUDI), berdasarkan dokumen kurikulum ditemukan adanya cakupan 6 unsur sesuai dengan standart penjaminan mutu BANPAUDPNF, kegiatan evaluasi kurikulum dilaksanakan satu tahun sekali di akhir tahun, terdokumentasi kegiatan rapat evaluasi diakir tahunnya. Sedangkan untuk penyusunan/ pengembangan kurikulum dan silabus mengacu pada SKL seuai dengan DUDI. Dari hasil penelitian yang ada durasi beban belajar sesuai dengan kurikulum antara pembelajaran praktek dan teori perbandingannya adalah untuk teori 25% dan praktek 75%. Untuk Pencapaian kompetensi Peserta Didik, lulus uji kompetensi 98% sesuai dengan kompetensi kelulusan dari DUDI. LKP.Utama Jaya juga memiliki Program pembelajaran berkelanjutan, LKP memiliki program yang berkelanjutan: Tingkat Dasar/Level, Tingkat Terampil/Level, Tingkat Mahir/Level pada setiap programnya. Kalender kursus juga disediakna oleh lembaga dan disosialisasikan secara online dan offline. Untuk online nya kalender tersebut disosialisasikan di website, Facebook LKP.Utama Jaya, dan offline nya melalui papan pengumuman lembaga dan juga di tempel di ruang-ruang kelas.

Sumber : Data Observasi pengamatan dan dokumentasi tahap perencanaan menurut Instrumen Standart Penjaminan Mutu LKP Badan Akreditasi Nasional PNF, 2019.

3. Perencanaan TQS pada elemen standart proses (Silabus dan RPP) di LKP. Utama Jaya sebagai berikut:

   Silabus disusun berdasarkan acuan SKL DUDI , tahapan penyusunan silabus dari SK (Surat Keterangan) tim penyusunan silabus yang disahkan oleh pimpinan LKP.Utama Jaya. Silabus di LKP.Utama Jaya, strukturnya terdiri dari 10 komponen yaitu: (1) Jenis Program, Jenjang / Level, (2) Unit Kompetensi/ Standar Kompetensi, (3) Elemen Kompetensi/ Kompetensi Dasar, (4) Alokasi Waktu , (5) Indikator Pembelajaran, (6) Materi Pembelajaran, (7) Metode Pembelajaran , (8) Penilaian, (9) Sumber Belajar dan (10) Media Pembelajaran. Sedangkan untuk evaluasi RPP dilakukan setiap ada perubahan silabus dan kurikulum dalam kurun periode setahun sekali. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan wawancara dengan pimpinan di LKP.Utama Jaya yang dilakukan pada hari kamis, 20 februari 2020 jam.15.00 WIB,bahwa RPP, Silabus serta kurikulum disusun berdasarkan DUDI dan cakupan kompetensi sesuai dengan penjaminan mutu LKP.

   Sesuai dengan kutipan wawancara berikut dibawah dengan pimpinan LKP.Utama Jaya dengan penulis “ Dasar penyusunan dari DUDI kita ambil, dan juga SKKNI sebagai tambahan dan evaluasi kurikulum per akhir tahun sekali, atau satu tahun sekali, jika ada perubahan nih…, atau di tambah nih, materinya di perbarui, dikonversikan menurut perubahan yang ada , dan mengacu pada DUDI.”

   Tabel 4.3. adalah tabel rincian perencanaan TQS di LKP.Utama Jaya pada elemen perencanaan standart proses, pada standart acuan grade/level pencapaian mutu dengan predikat Baik pada akreditasi BANPAUDPNF.

Tabel 4.3
Perencanaan TQS di LKP.Utama Jaya
Pada Elemen Perencanaan Standart Proses

Acuan TQS Berdasar pada Acuan Standart Mutu Akreditasi BANPAUDPNF	**Standart Acuan Grade/Level Pencapaian mutu dengan predikat Baik pada Akreditasi BANPAUDPNF**	**Actual Kondisi Perencanaan TQS di LKP.Utama Jaya Pada Standart Proses**
3. Standart Proses (Tinjauan TQS dalam Penyusunan atau persiapan RPP dalam proses belajar mengajar /TQS dalam proses belajar mengajar).	1. Silabus yang strukturnya terdiri dari 10 komponen berikut: Jenis Program, Jenjang / Level, Unit Kompetensi/Standar Kompetensi, Elemen Kompetensi/Kompetensi Dasar, Alokasi Waktu, Indikator Pembelajaran, Materi Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penilaian, Sumber Belajar dan Media Pembelajaran. 2. Penyusun silabus memiliki Surat Keputusan (SK) Pimpinan Lembaga yang terdiri dari: Pendidik, Pimpinan, Tenaga Kependidikan. 3. Evaluasi silabus dilakukan secara rutin yang ditinjau dalam jangka waktu: > 1 tahun – 2 tahun 4. Penyusunan RPP dilakukan oleh: Pendidik, didukung Pimpinan LKP. 5. Evaluasi RPP secara rutin ditinjau dalam jangka waktu: >1 tahun – 2 tahun.	Komponen silabus yang dimiliki LKP.Utama Jaya memiliki 10 komponen sesuai dengan standart pencapaian mutu BANPAUDPNF, untuk SK Silabus juga terdokumentasi, serta untuk evaluasi silabus dilakukan rutin setahun sekali di akhir tahun. Sedangkan untuk RPP dan Silabus disusun oleh pendidik didukung penuh oleh pimpinan lembaga, serta evaluasi RPP, dilakukan minimal setahun sekali ataupun jika terdapat perubahan yang sifatnya insidentil, lebih tepatnya revisi disni dilaksanakan di akhir tahun.

Sumber : Data Observasi pengamatan dan dokumentasi tahap perencanaan menurut Instrumen Standart Penjaminan Mutu LKP Badan Akreditasi Nasional PNF, 2019.

4. Perencanaan TQS pada elemen Tenaga Pendidik dan Pendidik di LKP.Utama Jaya sebagai berikut:

Para Pendidik yang ada di LKP.Utama Jaya memiliki jenjang pendidikan akademik S-1 bidang komputer dan telah mengikuti uji kompetensi serta pelatihan pelatihan di bidang komputer, dari mulai program office, desain, web desain, sampai ke jaringan komputer. Dengan latar belakang jenjang pendidikan komputer, LKP.Utama Jaya berusaha memberikan inputan tenaga pengajar dalam hal ini instruktur yang sudah kompeten di bidangnya, hal tersebut adalah salah satu bentuk komitmen

lembaga memberikan pelayanan optimal dalam menyediakan pendidik atau instruktur yang unggul dan kompeten. Seperti halnya dengan pendidik, Tenaga Kependidikan dalam hal ini pengelola, ketua, sekretaris dan bendahara mempunya tingkatan pendidikan formal sesuai dengan bidangnya, serta kompeten dibidangnya, dengan harapan bisa optimal dalam melayani dan mengelola manajemen LKP dengan baik. Sedangkan untuk proses perekrutanya diprioritaskan secara internal yaitu dengan seleksi dari alumni-alumni terbaik dari LKP.Utama Jaya, Namun tidak menutup kemungkinan dari luar/umum.

Tabel 4.4
Perencanaan TQS di LKP.Utama Jaya
Pada Elemen Perencanaan Standart PTK

Acuan TQS Berdasar pada Acuan Standart Mutu Akreditasi BANPAUDPNF	**Standart Acuan Grade/Level Pencapaian mutu dengan predikat Baik pada Akreditasi BANPAUDPNF**	**Actual Kondisi Perencanaan TQS di LKP.Utama Jaya Pada Standart PTK**
4. Standart PTK (Tinjauan TQS dalam pemenuhan qualifikasi akedimisi maupun kompetensi pendidik dan tenaga pendidik sesuai dengan instrumen akreditasi BANPAUDPNF).	Kualifikasi akademik dan kompetensi PTK pada LKP diatur dalam peraturan perundangan berikut: a. Pendidik: 1. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 90 tahun 2014 tentang Standar Kualifikasi dan Kompetensi Instruktur pada Kursus dan Pelatihan. 2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 40 tahun 2009 tentang Standar Penguji pada Kursus dan Pelatihan. 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 41 tahun 2009 tentang Standar Pembimbing pada Kursus dan Pelatihan.	Untuk perencanaan PTK, LKP.Utama Jaya melakukan seleksi perekrutan sesuai dengan qualifikasi yang sudah ditentukan sebagaimana pada aturan standart penjaminan mutu. Kualifikasi PTK yang ada di LKP. Utama Jaya adalah sebagai berikut: 1. Para Pendidik yang ada di LKP. Utama Jaya memiliki jenjang pendidikan akademik S-1 bidang komputer dan telah mengikuti uji kompetensi serta pelatihan pelatihan di bidang komputer, dari mulai program office, deasin, web desain, sampai ke jaringan komputer. 2. Sedangkan untuk tenaga kependidikan juga di recrut dengan jenjang pendidikan minimal D3, dan mumpuni dibidang administrasi.

Sumber : Data Observasi pengamatan dan dokumentasi tahap perencanaan menurut Instrumen Standart Penjaminan Mutu LKP Badan Akreditasi Nasional PNF, 2019.

5. Perencanaan TQS pada elemen sarana prasarana.

Perencanaan Kebutuhan Sarana, Prasarana dan Perangkat SIM-TIK. Perencanaan sarpras dan SIM-TIK dapat diartikan sebagai keseluruhan proses inventarisasi sarpras dan perangkat SIM-TIK yang ada dan analisis kebutuhannya. Dalam menentukan kebutuhan diperlukan beberapa data diantaranya adalah jenis, spesifikasi dan jumlah, sehingga kebutuhan disesuaikan dengan besaran pembiayaan dari dana yang tersedia. Di LKP.Utama Jaya untuk perencanaan Inventarisasi; sudah dilakukan dengan membuat kolom daftar inventaris lembaga. Pengadaan Sarana Prasarana yang ada sudah dianalisis sesuai dengan kebutuhan dan kecukupan dana anggaran lembaga. Pengadaan dan Penyimpanan Sarana, Pengembangan Prasarana dan Perangkat SIM-TIK dilakukan, terdapat gudang penyimpanan barang yang tidak layak pakai dan masih layak pakai, namun susunan penyimpanan barang kurang tersusun rapi dan berdebu kotor.

Pemeliharaan sarana, prasarana dan perangkat SIM-TIK; Pemeliharaan dilakukan melalui penyimpanan, perawatan secara berkala yaitu 3(tiga) bulan sekali, sehingga memiliki daya guna yang panjang. Namun jika terjadi kerusakan mendadak yang fatal dan urgensi maka perawatan langsung dilakukan. Penghapusan sarana, prasarana dan perangkat SIM-TIK dilakukan terhadap barang/aset yang sudah tidak terpakai dengan cara dihibahkan, dijual, atau dimusnahkan, dengan dituangkan dalam berita acara, Kenyataannya di LKP.Utama Jaya kegiatan tersebut belum terdokumentasi dengan baik dan belum konsisten. Sedangkan untuk penggunaan sarana dan prasarana, Penggunaan sarpras diatur dalam SOP *(Standart Operasional Prosedure)* yang memuat tentang ketentuan penggunaan barang/aset, kebersihan, dan pengembaliannya.

Penggunaan sarana harus sesuai dengan aturan yang tercantum dalam buku manual. Prinsip-Prinsip dalam Mengelola Sarana, Prasarana dan Perangkat SIM-TIK. Dalam pengelolaan sarpras LKP, terdapat prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan agar tujuan dapat tercapai dengan maksimal. (Direktorat Jendral Kursus dan Pelatihan *"Buku panduan Teknis Akreditasi LKP BANPAUDPNF",*2010). Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut terinci di paparan tabel 4.5.

Tabel 4.5
Perencanaan TQS di LKP.Utama Jaya
Pada Elemen Perencanaan Standart SARPRAS

Acuan TQS Berdasar pada Acuan Standart Mutu Akreditasi BANPAUDPNF	**Standart Acuan Grade/Level Pencapaian mutu dengan predikat Baik pada Akreditasi BANPAUDPNF**	**Actual Kondisi Perencanaan TQS di LKP.Utama Jaya Pada Standart SARPRAS**
5. Standart SARPRAS (Tinjauan TQS dalam pemenuhan qualifikasi SARPRAS sesuai dengan instrumen akreditasi BANPAUDPNF).	Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 127 tahun 2014 tentang Standar Sarana dan Prasarana LKP, sarpras terdiri dari: a. Prasarana 1. Lahan, dibuktikan dengan status kepemilikan dan luas lahan. 2. Bangunan dan gedung, dilengkapi dengan izin mendirikan bangunan (IMB) dan luas bangunan. 3. Ruang pembelajaran, meliputi ruang teori dan praktik. 4. Ruang Penunjang, meliputi sarana di ruang pimpinan, ruang instruktur, ruang administrasi, ruang baca, toilet, ruang penyimpanan/gudang, tempat parkir, dan tempat ibadah.	Untuk standart Saarna prasarana yang ada di LKP. Utama Jaya, sudah memenuhi sesuai dengan PERMEN No.127 tahun 2014. a. Prinsip pencapaian tujuan; Sarpras LKP dikatakan berhasil apabila sarpras dapat mendukung penyelenggaraan LKP. Kenyataannya di LKP.Utama Jaya prinsip tersebut sudah tercapai, terlihat fasilitas komputer untuk per seorangan peserta didik, ruang pembelajaran juga di lengkapi AC, infokus projector ,soundsistem dan tentunya membuat peserta didik nyaman belajar. Namun masih ada beberapa prasarana seperti toilet ukurannya kecil 2 x 1,5m, hal tersebut kurang layak dan perlu renovasi pelebaran ruangan toilet. Sedangkan Ruang Sholat berukuran 2 x 4 m, namun belum dioptimalkan dalam pengadaan sarana ibadahnya seperti kesediaan mukena , dan Al-Qur'an juga belum optimal. Tempat parkir juga masih berupa halaman tanah luas yang berukuran 8 x 12 m, Tempat parkir juga tidak dilengkapi dengan kanopi, sehingga ketika hujan turun, halaman menjadi

	b. Sarana 1. Sarana di Ruang Pembelajaran Teori, meliputi sarana pembelajaran teori, bahan ajar teori, media pembelajaran teori. 2. Sarana di Ruang Pembelajaran Praktik, meliputi alat peraga utama, alat peraga pendukung, peralatan pendukung, alat-alat ukur, alat-alat tangan, alat-alat khusus, bahan ajar praktik. 3. Sarana di Ruang Penunjang, meliputi meja, kursi, lemari, alat kantor.	basah dan becek berlumpur, dan ketika panas kendaraan bermotor juga tidak terlindungi. Perlu adanya penambahan fasilitas parkir yang layak. b. Prinsip efisiensi; pemakaian semua sarpras hendaknya dilakukan dengan sebaik- baiknya, sehingga dapat mengurangi pemborosan. Untuk itu, sarpras LKP hendaknya dilengkapi dengan SOP penggunaan dan pemeliharaannya. Dari hasil dokumentasi ditemukan adanya SOP pemeliharaan sarpras yang ada. Efisiensi juga sudah dilakukan dengan optimal di LKP.Utama Jaya tersebut, terlihat dari ketertiban setelah proses pembelajaran, semua instalasi kabel ataupun listrik dimatikan, pemakaian air sesuai kebutuhan dan juga pemakaian AC ketika proses pembelajaran saja. c. Prinsip administratif; administrasi sarpras dikelola secara bertanggung jawab dan penggunaannya mengacu pada SOP yang telah ditetapkan. Dalam hal ini semua asset sudah di data inventarisir dengan baik , penggunaan sarpras juga sudah sesuai dengan SOP yang ada. d. Prinsip Kejelasan Tanggung Jawab; pengelolaan sarpras menjadi tugas dan tanggung jawab semua unsur yang terlibat dalam LKP. Hal tersebut terlihat optimal di LKP.Utama Jaya, instruktur bertanggungjawab penuh atas sarana dan fasilitas pembelajaran yang ada di kelasnya, begitu juga dengan tenaga kependidikan atau staff administrasi, mereka bertanggungjawab atas sarana prasarana pendukung kerja mereka. Semua terkontrol dengan baik.

Sumber : Data Observasi pengamatan dan dokumentasi tahap perencanaan menurut Instrumen Standart Penjaminan Mutu LKP Badan Akreditasi Nasional PNF, 2019.

6. Perencanaan TQS pada elemen Pengelolaan

Prinsip – Prinsip Pengelolaan LKP. Pengelolaan secara bertanggung jawab bermakna bahwa LKP harus dikelola berdasarkan norma, nilai, dan peraturan perundangan yang ada di

Indonesia. LKP harus taat norma, nilai, peraturan, dan undang-undang yang berlaku khususnya yang bersentuhan dengan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Pengelolaan secara transparan bermakna bahwa proses dan hasil kursus dan pelatihan harus dapat dibuktikan melalui data dan dokumen yang tersimpan di LKP.

LKP.Utama Jaya memiliki pengelola dengan capaian akademis tingkat pendidikan D3 bidang komputer dan telah lulus uji kompetensi pengelola LKP dari LSK (Lembaga Sertikikasi Kompetensi), tidak hanya itu pengelola juga mengembangan jaringan DUDI kemitraan dengan sekolah dengan program kerjasama PRAKERIN (Praktek Kerja Industri) siswa SMK di Kabupaten Deli Serdang. Rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT). RKAT di LKP.Utama Jaya disusun pada awal tahun dan merupakan jabaran dari rencana strategis lembaga. Semua kegiatan lembaga mengacu pada RKAT. Jika terjadi hal hal insidentil maka perlu persetujuan pengelola/pimpinan LKP.Utama Jaya. RKAT meliputi: an, Jadwal penyusunan laporan tahunan. Untuk proses pengawasan dan evaluasi di LKP.Utama Jaya dilakukan dengan Sistem Pengawasan Internal dan Eksternal.Sistem Pengawasan Internal dan Eksternal minimal mempunyai panduan mutu/manajemen mutu dalam menyelenggarakan LKP sebagai jaminan.

2. Sistem Pengawasan Internal

Sistem pengawasan internal merupakan sistem penjaminan mutu yang dibuat agar proses-proses operasional berjalan sesuai dengan SOP. Bentuk pengawasan di LKP.Utama Jaya berupa:

1. Pengelola melakukan Kunjungan-kunjungan untuk melihat proses pembelajaran langsung sesuai jadwal yang sudah di tetapkan.

2. Rapat internal sebulan sekali diselenggarakan secara rutin untuk mengetahui untuk mengetahui progress suatu pekerjaan dan memutuskan solusi atas suatu masalah.
3. Tes-tes dari pengelola langsung , yang diadakan untuk mengetahui capaian pengetahuan dan kecakapan SDM dan peserta didik.
4. Survei kepuasan pelanggan. Dengan bertanya langsung kepada peserta didik megenai keluhan peserta didik pada kegiatan belajar mengajar maupun pada sarana dan fasilitas LKP.
5. Ujian yang diselenggarakan oleh lembaga. Ujian ini bersifat ujian internal atau lokal guna mempersiapkan uji kompetensi bagi peserta didik yang akan mengikuti uji kompetensi.

2. Sistem Pengawasan Eksternal

Sistem pengawasan eksternal merupakan proses penjaminan mutu yang diselenggarakan oleh organisasi atau lembaga di luar LKP. Proses penjaminan mutu dilakukan bersama Lembaga Sertifikasi Kompetensi (LSK) dan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) khusus untuk peserta program bantuan program PKK dari Direktorat Jendral Pendidikan dan Kebudayaan RI, dan dari PRAKERIN (Program Kerja Industri) peserta didik SMK yang di magangkan di LKP.Utama Jaya. Sedangkan untuk siswa reguler hanya dilakukan ujian internal lembaga saja.

7. Perencanaan TQS pada elemen Pembiayaan.

Strategi Pengelolaan Keuangan merupakan suatu cara yang dilakukan LKP dalam menyusun perencanaan dalam bentuk RAB tahunan, pelaksanaan dan penatausahaan dilakukan melalui pencatatan/pembukuan pengelolaan keuangan, pelaporan (neraca, laporan rugi laba, laporan perubahan modal, laporan arus kas, catatan atas laporan keuangan) secara periodik kepada pimpinan/pemilik LKP, pertanggungjawaban, dan pengawasan

keuangan untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi penggunaan anggaran LKP.

Pada observasi dan dokumentasi penelitian hari Selasa, 25 Februari 2020, ditemukan pada bahwa LKP. Utama Jaya melakukan pemantauan usaha melalui pencatatan/pembukuan pengelolaan keuangan, pelaporan (neraca, laporan rugi laba, laporan perubahan modal, laporan arus kas, catatan atas laporan keuangan) secara periodik sebulan sekali dan laporan tahunan juga dilaksanakan. Sumber Dana yang dikelola LKP berasal dari sumber-sumber berikut: Peserta didik,dan Bantuan dari pemerintah. Dana yang diperoleh oleh LKP dipergunakan untuk pembiayaan berikut: Peningkatan kompetensi dan kualifikasi akademik SDM, Peningkatan mutu sarana, Peningkatan mutu prasarana, Gaji pegawai, Gaji instruktur, Pelayanan peserta didik, Promosi/pemasaran, Pajak, Pemeliharaan sarana dan prasarana, Penyelenggaraan kerumahtanggaan (kebersihan, minuman, dan lainnya), Langganan daya dan jasa (listrik, air, telepon), Pengabdian kepada masyarakat/CSR, Kegiatan lainnya. Perlu diketahui di LKP.Utama Jaya juga memberikan kursus gratis bagi anak yatim piatu yang kurang mampu.

8. Perencanaan TQS pada elemen Penilaian

Perencanaan pada elemen penilaian peserta didik berdasar panduan pedoman, penilaian akhir pembelajaran yang ditandatangani oleh Pimpinan Lembaga. Pedoman terdiri 3 dari 4 unsur:Ruang Lingkup Penilaian, Teknik Penilaian, Standar Kelulusan, Panduan Penilaian.

2. Bagaimana pengelolaan TQS (Total Quality Services) di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya, yang mengacu pada standard penjaminan mutu LKP?

Dari hasil observasi dan wawancara serta studi dokumentasi pada hari Selasa, 25 Februari 2020 dengan pengelola LKP.Utama Jaya , dilanjutkan wawancara dengan instruktur serta peserta didik,dan dilanjutkan dengan studi dokumen,

LKP.Utama Jaya dipimpin oleh seorang pemimpin yang telah lulus uji kompetensi pengelola dari LSK, selain itu jenjang pendidikan akademik pengelola adalah berbasis komputer , tamatan D3 Komputer (sesuai dengan dokumentasi akademis pengelola atas nama Buang Lesmana,Amd). Pelatihan dan seminar seminar juga aktif diikuti oleh pengelola, organisasi kemitraan juga aktif diikuti oleh pengelola, seperti aktif di organisasi HIPKI (Himpunan Penyelenggara Kursus Indonesia) SUMUT, dan GRADASI SUMUT (Generasi Digital Indonesia). Kemampuan manajerial pimpinan LKP.Utama Jaya juga dibuktikan dalam peraihan akreditasi lembaga. (dokumentasi piagam akreditasi lembaga dari BANPAUDPNF Tahun 2019 dengan Peringkat B).

“Perekrutan dilakukan berdasarkan kualifikasi yang dibutuhkan oleh lembaga dengan jenjang akademis sesuai dengan standart penjaminan mutu LKP” pernyataan dari pengelola LKP.Utama Jaya pada wawancara Selasa, 25 Februari 2020 jam 11.00 WIB.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pendidik harus memiliki standart akademisi dan kompetensi. Pendidik dan Tenaga Kependidikan memiliki kompetensi dan memiliki jenjang pendidikan akademis minimal D3 dan S1 jurusan program komputer serta kompeten pada bidangnya. Pengelolaan LKP seiring dengan sistem operasional yang diterapkan pada LKP. Dan operasional LKP didasarkan pada rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT). RKAT LKP. Utama Jaya disusun pada awal tahun ,merupakan jabaran dari

rencana strategis lembaga. Pelaksanaan operasional lembaga mengacu pada RKAT yaitu penyusunan Kalender akademik, Program pemasaran, Kemitraan, Penugasan-penugasan pendidik, Jadwal penggunaan dan perawatan sarana dan prasarana, Pengadaan dan penggunaan bahan-bahan habis pakai, Program peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan, Jadwal penyusunan laporan tahunan,

Di LKP.Utama Jaya Kalender akademik disusun dan dirapatkan bersama di setiap awal tahunnya, kemudian untuk program pemasarannya, LKP.Utama Jaya melakukan promosi dan kerjasama kepada sekolah sekolah yang ada disekitarannya secara terjadwal, tidak hanya itu, dalam promosinya LKP. Utama Jaya melengkapi dengan Website Lembaga serta Facebook lembaga dimana semua orang dapat mengaksesnya dengan mudah. Untuk penyusunan penggunaan bahan-bahan habis pakai juga dijadwalkan ,sedangkan untuk peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan juga disusun dalam aggaran di tiap tahunannya. Dalam operasionalisasi LKP. Utama Jaya, fungsi pengawasan dan evaluasi dilakukan melalui pengawasan internal dan eksternal dalam rangka penjaminan mutu LKP. Salah satu pengawasan internal yang dilakukan di LKP ini adalah pengawasan kinerja para pendidik, pengelola langsung mengawasi kinerja dan menilai kinerja para pendidiknya. Pengelola juga sering mendatangi instruktur ke dalam kelas nya namun secara dokumentatif tidak diarsipkan, penilaian kinerja dilakukan secara dokumentatif enam bulan sekali. Bagi instruktur yang berprestasi akan diberikan reward atau penghargaan. Pengawasan internal lembaga meliputi kegiatan ujian internal lembaga yang diberikan kepada para peserta didiknya. Rapat internal dilakukan rutin guna memotovasi para pendidik maupun tenaga kependidikan di LKP.Utama jaya. Sedangkan pengawasan eksternal dilakukan melalui LSK. Untuk Program PRAKERIN atau Praktek kerja industri para peserta didik tidak hanya diuji dalam

lembaga saja melainkan juga di ujikan oleh lembaga kompetensi. Sedangkan untuk program dari pemerintah, seluruh peserta didik program wajib diikutkan uji kompetensi dari LSK.

3. Bagaimana program pengawasan Total Quality Services dilakukan di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya?

Program pengawasan TQS yang ada di LKP.Utama Jaya dilakukan berdasar standart instrumen penjaminan mutu. Berikut uraian pengawasan yang dilakukan:

1. Pengawasan Standart Kelulusan dilakukan dengan melakukan uji kompetensi internal lembaga dan uji kompetensi dari LSK. Uji kompetensi internal lembaga dilakukan untuk mengevaluasi program pembelajaran para peserta didik sebelum menghadapi uji kompetensi dari LSK. Uji LSK yang dilakukan untuk peserta didik program PRAKERIN dan Program Kecakapan Kerja dari Bantuan Dana Direktorat Pendidikan dan Kebudayaan. Sedangkan untuk peserta didik reguler biasa, uji kompetensi kelulusan dilakukan internal lembaga saja. Dengan adanya pengawasan yang demikian merupakan bentuk dari pelayanan /services lembaga yang terus melakukan upaya penjaminan mutu terhadap mutu /kualitas kelulusannya.
2. Pengawasan pelaksanaan program kurikulum, silabus dan RPP dilakukan jika ada perubahan dari pihak DUDI atau Stakeholder. Kegiatan tersebut ditinjau ulang selama setahun sekali, jika tidak ada perubahan maka tidak perlu adanya revisi kurikulum, silabus dan juga pada RPP nya, namun jika terjadi perubahan atau revisi, maka langkah awal dilakukan adalah menyusun tim panitia revisi, mengundang untuk rapat dan hadir untuk mendiskusikannya serta berkewajiban dijalankan sesuai dengan perubahan revisi yang ada.

Adanya pengawasan pada evaluasi program tersebut merupakan bentuk pelayanan prima lembaga yang mensajikan materi pembelajaran uptodate atau kekinian sesuai dengan kebutuhan DUDI atau Stakeholder yang ada.

3. Pengawasan kinerja para pendidik dan tenaga kependidikan. Penilaian kinerja dilakukan rutin di tiap harinya, namun untuk pencatatan secara dokumentasi dilakukan dengan periode enam bulan sekali. Serta pemberian *rewards* atau penghargaan dilakukan enam bulan sekali. Lembar *checklist* penilaian kinerja pendidik dan tenaga kependidikan juga dilakukan enam bulan sekali. Alangkah baiknya proses penilaian dilakukan setiap bulan sekali dengan mengisikan lembar *checklist* kinerja dan memberikan *rewards* di tiap bulannya, untuk memotivasi kinerja para pendidik dan tenaga kependidikannya.
4. Sedangkan untuk pengawasan sarana prasarana yang ada di LKP.Utama Jaya , untuk perawatan komputer dilakukan rutin sebulan sekali, untuk sarana prasaranayang lain seperti service AC dilakukan dalam enambulan sekali.
5. Untuk pengawasan pendanaan dan administrasi lembaga dilakukan dengan kegiatan tutup buku rutin bulanan. Kegitaan administrasi pembukuan di kontrol setiap bulannya. Laporan keuangan juga dibuat di tiap bulannya, dievaluasi oleh pengelola atau pimpinan LKP langsung. Sedangkan untuk pengawasan dana Pelatihan dari Direktorat Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, lembaga tepat waktu dalam melaporkan laporan awal dan akhir pembelajaran dikirim secara online,pembayaran dan pelaporan pajak lembaga juga rutin dilaksanakan tepat waktu.

4. Bagaimana Mengukur ketercapaian Total Quality Services berpedoman pada standart instrumen penjaminan mutu LKP?.

   Pengukuran ketercapaian TQS berpedoman pada standart penjaminan mutu LKP, sudah ditetapkan dalam instrumen yang ada . Dan Berikut capaian TQS yang ada di LKP.Utama Jaya kabupaten Deli Serdang

   1. Ketercapaian TQS pada Standart Kelulusan sudah baik, ini terbukti adanya SKL yang digunakan disusun sesuai dengan kebutuhan DUDI, adanya kesesuaian Visi, misi, serta tujuan lembaga, Program yang dilaksanakan, Standar kompetensi, dan Kebutuhan masyarakat. Terlihat saat proses belajar mengajar peserta didik menunjukkan aspek kompetensi sesuai yang diharapkan yaitu fokus, antusias, mempraktekkan pembelajaran dengan lancar,setiap langkah kerja dilakukan dengan terstruktur, serta hasil kerja sesuai /tepat seperti standart kelulusan yang diminta. Hasil lulusan dari LKP.Utama Jaya juga sudah banyak diserap oleh DUDI sekitar 50%, sedangkan untuk hasil ujian kompetensi yang dilakukan oleh LSK juga lulus 90%. Adajuga dari lulusan peserta didik direkrut menjadi instruktur lembaga di LKP.Utama Jaya. SKL direvisi sesuai dengan permintaan DUDI jikalau ada penambahan yang terbaru. Kegiatan ini dilakukan dan ditinjau ulang dalam satu tahun sekali. Dengan adanya SKL yang sesuai dengan DUDI, maka diharapkan pelayanan ini menjadi pedoman standart kelulusan dengan harapan output kursus dan pelatihan di LKP.Utama Jaya 100% memiliki kompetensi sesuai kebutuhan dan permintaan DUDI.

2. Ketercapaian TQS pada Standart Isi.

   Standart isi meliputi adanya penyusunan silabus, dan kurikulum. Pada pelayanan ini LKP.Utama Jaya menyelaraskan silabus dan kurikulum sesuai dengan materi DUDI. Ketercapaian TQS sudah baik walau masih ada beberapa peserta didik yang belum 100% memiliki atau menguasaai kompetensi sesuai harapan, ini terlihat dari hasil uji kometensi dan uji kompetensi yang dilakukan oleh LSK (Lembaga Sertifikasi Kompetensi). Dari data yang ada jumlah lulusan dari uji kompetensi internal lembaga lulus 98%, sedangkan uji kompetensi dari LSK lulus 90%.

3. Ketercapaian TQS Pada Standart Proses cukup baik.

   Hal tersebut terlihat dari aktivitas kegiatan pembelajaran. Dalam aktivitas tersebut terlihat mengintegrasikan pendidikan karakter. Pelayanan yang diberikan LKP adalah dengan adanya kelas karakter sebelum memulai pembelajaran inti. Kelas ini cukup effektive guna menata karakter peserta didik lebih baik lagi sesuai dengan visi lembaga. Sedangkan untuk pelayanan porsi praktek 70% dan porsi pembelajaran teori 30%, terlihat disana pelayanan praktek lebih utama diprioritaskan. Setiap peserta didik memperoleh kesempatan dibimbing praktik bergiliran secara individual. Instruktur membimbing dengan bergiliran kepada peserta didiknya.

   Namun masih terlihat belum semuanya tercover, mengingat jumlah peserta didik dan instruktur tidak sesuai dengan rasio standart yang diharapkan. Perlunya tambahan instruktur yang kompeten guna optimalisasi pelayanan bimbingan saat proses pembelajaran berlangsung, pembelajaran diawali dengan pretest (doa dan ulasan ulasan pelajaran yang sebelumnya) dan diakhiri dengan postest (berupa kuis-kuis dan rangkuman pembelajaran hari ini). Namun capaian kompetensi setiap peserta didik belum dicatat dalam dokumen laporan harian secara konsisten oleh instruktur.

Capaian kompetensi peserta langsung dicatat dan dinilai disetiap akhir ujian lembaga setelah program pembelajaran selesai (3 Bulan).

4. Ketercapaian TQS Pada Standart Pendidik dan Tenaga Kependidikan di LKP.Utama Jaya sudah tercapai dengan baik, sesuai dengan standart penjaminan mutu LKP. Para pendidik yang ada di LKP.Utama Jaya memiliki jenjang pendidikan akademis S-1 Program Komputer , dan telah lulus uji kompetensi pendidik dari Lembaga Sertifikasi Kompetensi. Untuk pengelola juga sudah memiliki sertifikat kompetensi pengelola LKP. Inovasi pengembangan tenaga kependidikan dan pendidikan sudah dilakukan di LKP.Utama jaya seperti program pelatihan internal secara rutin dan terjadwal untuk mengembangkan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, dipimpin langsung oleh pengelola. Sedangkan untuk program pelatihan internal yang melibatkan narasumber ahli dari luar, belum pernah diadakan di LKP. Utama Jaya. Hal tersebut perlu dilakukan guna menambah optimalisasi kualitas pendidik dalam proses pembelajaran guna peningkatan layanan mutu menghasilkan output yang berkompeten.
5. Ketercapaian TQS Pada Standart Sarana Prsarana

   Untuk Fasilitas Pembelajaran di LKP.Utama Jaya sudah memenuhi kelayakan standart cukup baik pada instrumen penjaminan mutu LKP. Namun masih perlu adanya penambahan /renovasi ruangan dan pembagunan baru, mengingat fasilitas tersebut belum optimal layak digunakan.

   Toilet yang berukuran 2 x 1.5 Meter, kurang layak digunakan, fasilitas tersebut perlu diperlebar mengingat ada 3 (tiga) kelas yang menggunakan satu fasilitas tersebut. Ruang Gudang kurang tertata dan juga kurang bersih, serta ruang solat

atau musola tidak dilengkapi dengan sarana mukena ataupun Al-Qur'an didalamnya. Ruang parkir yang begitu luas juga tidak berkanopi, dan tidak berplester semen, melainkan hanya beralas tanah saja. Hal tersebut perlu di benahi, mengingat anak belajar dari jam delapan pagi sampai jam lima sore (bagi peserta praktek kerja industri). Sepeda motor yang diparkir pastilah kepanasan dan ketika hujan kondisi halaman parkir becek dan berlumpur. Sedangkan untuk fasilitas pembelajaran rasio sarana fasilitas dengan jumlah pengguna 1:1 dimana satu peserta menggunakan satu komputer, ruangan pembelajaran dilengkapi dengan fasilitas infokus dan soundsistem untuk media belajar mengajar, ruangan juga dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), semua peralatan berfungsi dengan baik.

Sedangkan dari segi perawatan mendia pembelajaran sudah teratur dan terdokumentasi dengan baik. Dari segi pendataan inventaris juga sudah teratur dan rapi.

6. Ketercapaian TQS Pada Standart Pengelolaan

Ketercapaian pengelolaan di LKP.Utama Jaya sudah baik. Terlihat dari aktivitas pendidik dan tenaga kependidikan juga peserta pelatihan menggunakan seragam ketika berada di LKP.Utama Jaya. Seluruh staff menggunakan pakaian bersih dan rapi. Adanya kritik dan saran juga ditampung dalam kotak kritik dan saran yang sudah disediakan di LKP.Utama Jaya.

Pimpinan LKP.Utama Jaya atau Pengelola LKP.Utama Jaya melakukan kegiatan supervisi rutin mingguan terhadap kinerja pendidik secara langsung dengan memberikan ujian soal atau kuis kepada para peserta didiknya. Namun untuk pendokumentasian penilaian kinerja dilakukan dilakukan dengan periode enam bulan sekali. Serta pemberian *rewards* atau penghargaan dilakukan enam bulan sekali. Lembar *checklist* penilaian kinerja pendidik dan tenaga kependidikan juga dilakukan enam bulan sekali. Alangkah

baiknya proses penilaian dilakukan setiap bulan sekali dengan mengisikan lembar *checklist* kinerja dan memberikan rewards di tiap bulannya, untuk memotivasi kinerja para pendidik dan tenaga kependidikannya.

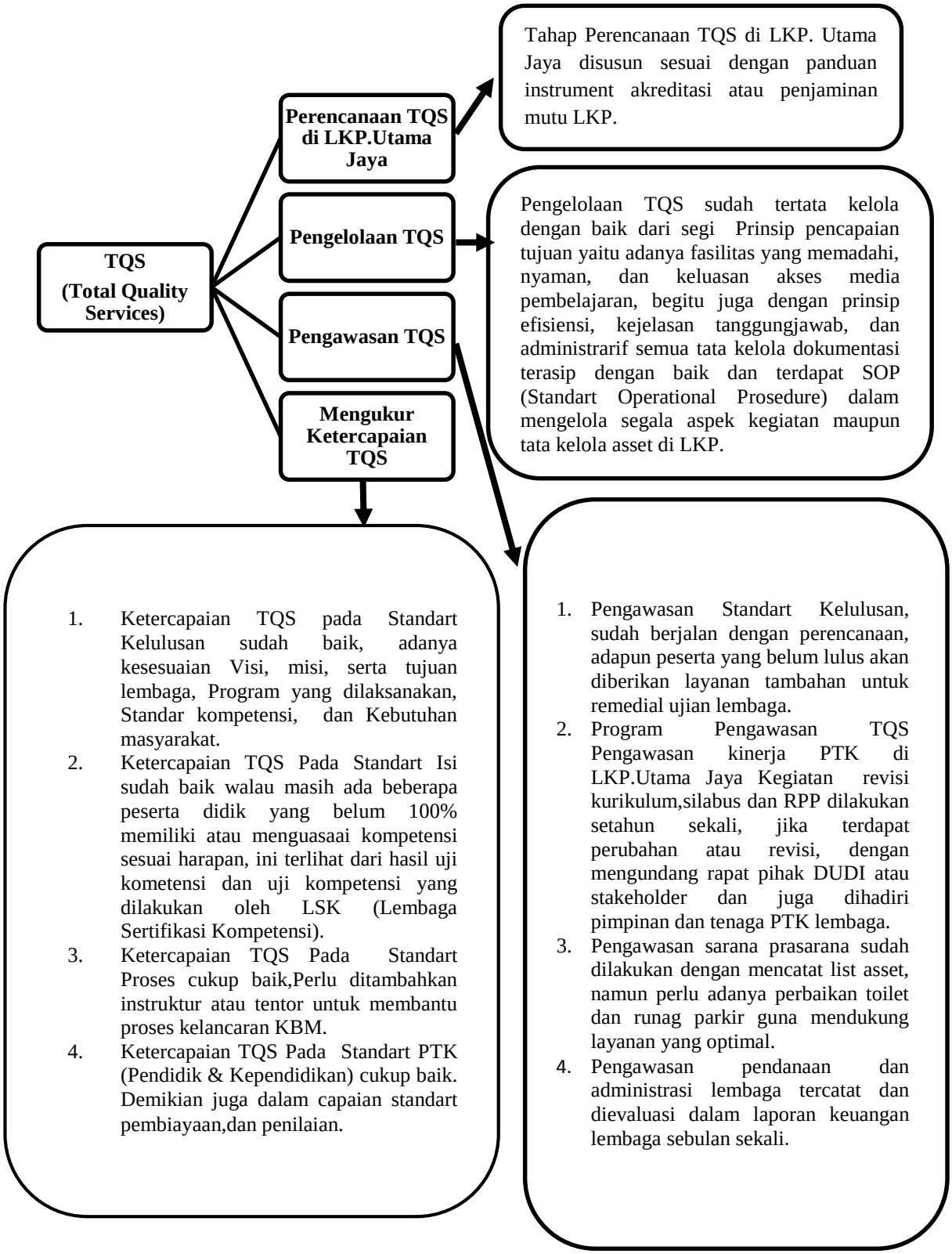
7. Ketercapaian TQS Pada Standart Pengelolaan

   Sedangkan untuk pengelolaan keuangan, ketercapaian standart TQS pada pengelolaan tersebut sudah baik, terlihat pada RAB LKP yang ada. Pembelanjaan disesuaikan dengan acuan RAB, pembukuan dan laporan keuangan disusun rutin ditiap bulannya, laporan laporan pajak juga dicatat sesuai dengan apa yang sudah di transaksikan. Dana operasional dari kementrian atau dana dana hibah lainya digunakan untuk keperluan sesuai dengan RAB yang sudah disusun sesuai kesepakatan. Tidak hanya itu LKP.Utama Jaya memberikan Program Gratis dan potongan harga untuk anak yatim piatu dan fakir miskin untuk mengakses pembelajaran disana.

8. Ketercapaian TQS Pada Standart Penilaian

   Ketercapaian dalam standart penilaian tidak hanya ditinjau dari suksesnya lembaga melakukan uji kompetensi internal lembaga saja, namun juga dari segi uji kompetensi LSK, kenyataannya uji kompetensi dari LSK dilakukan jika ada program bantuan dari kementrian pendidikan dan kebudayaan saja. Sedangkan untuk peserta reguler, uji kompetensi tidak pernah dilakukan. Peserta reguler hanya mengikuti uji kompetensi internal lembaga saja. LKP.Utama Jaya sudah mampu menjadi TUK (Tempat Uji Kompetensi), kedepan bisa diusulkan untuk menjadi tempat TUK. Uji kompetensi internal lembaga dilakukan dengan pedoman penilaian yang sudah ditetapkan yang mengacu pada DUDI (Dunia Usaha Dunia Industri). Capaian lulusan uji kompetensi lembaga, peserta didik 98%, ini berarti LKP.Utama

Jaya sudah berhasil mendidik peserta didiknya dengan menghasilkan outputan yang kompeten.



Konsep daripada penelitian ini adalah penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan oleh :

1. Cici Hizwati, 2017, dengan judul “Perencanaan Progam Pelayanan Prima yang ada di SMA Negeri 21 Surabaya “, yang berdasarkan temuan data di SMA Negeri 21 Surabaya, sesuai dengan fokus penelitian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, Kegiatan perencanaan progam pelayanan prima yang ada di SMA Negeri 21 Surabaya diawali dengan penetapan visi, misi, dan tujuan. Kedua pelaksanaan dalam kegaiatan proses pelaksanaan di pusatkan kepada kegiatan petugas perpustakaan, sikap petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan serta telah terlaksana dengan baik dan optimal terlaksana dengan baik dan optimal. Ketiga, Pengawasan di perpustakaan SMAN 21 Surabaya dilakukan oleh Kepala Sekolah terhadap Kepala Perpustakaan. Pengawasan di perpustakaan dilakukan setiap mingguan, bulananan, dan tahunan. Hal ini merupakan pengawasan langsung yang bersifat rutin atau berkala seta pengawasan fungsional, sehingga dari situ sekolah mampu menganalisis kebutuhan di perpustakaan.
2. Nurhaidah, M.Insya Musa,2018, dalam penelitiannya “Pelayanan Pendidikan Yang Berkualitas di Era Global dalam Mengembangkan Potensi Peserta Didik Secara Maksimal” Menyatakan bahwa Guru adalah merupakan bagian terpenting yang berperan dalam pemberdayaan peserta didik, mengingat guru memiliki andil besar dalam proses pelaksanaan pembelajaran.
3. Sri Atun Chasanah,2015, dengan judul ”Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam”, PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang penyediaan jasa tenaga listrik, dimana kepuasan menjadi sorotan utama pada strategi penting perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu strategi yang dilakukan PT. PLN Rayon Purbalingga dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan dari pengguna listrik pasca bayar adalah dengan memberikan kemudahan atau memperluas jaringan pembayaran melalui PPOB (Payment Point Online Bank), yaitu pembayaran bisa dilakukan melalui Atm Banking, E-Banking, Sms Banking, kantor pos.

Dari pertimbangan konsep penelitian diatas, maka penelitian ini disusun sebagai penelitian pengembangan lembaga pendidikan nonformal yang mengacu pada instrument standart penjaminan mutu lembaga dari Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Non Formal. Dan berdasarkan dari hasil penelitian yang ada, masih terdapat perbaikan yang perlu diperbaiki di beberapa butir pencapaian pada instrument tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pada instrument sarana prasarana untuk dapat dioptimalkan bagun kembali atau renovasi lagi fasilitas toilet dan ruang parkir guna menambah optimalisasi total pelayanan optimal lembaga.
2. Jumlah Tenaga Pendidik untuk dapat ditambah mengingat kelas berisi lebih kapasitas 1 orang pengajar atau instruktur.
3. Semoga Penelitian ini dapat dikembangkan kedepannya terutama membahas tentang Total Quality Services sistem pembelajaran daring dengan menggunakan acuan mutu LKP.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian dan pembahasan penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tahap perencanaan Total Quality Services (TQS) di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya adalah sebagai berikut:

1.1. Perencanaan Standart Kelulusan (SKL) disusun berdasarkan permintaan DUDI, sesuai dengan visi dan misi lembaga yaitu LKP.Utama Jaya menjadi lembaga kursus dan pelatihan yang unggul dan menghasilkan manusia yang cerdas, mandiri, kreatif dan Inovatif di bidang IT dan mempunyai salah satu misi yaitu menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi dalam Dunia Usaha dan Dunia Industri.

1.2. Perencanaan silabus,kurikulum disusun berdasarkan SKL yang ada, revisi kurikulum dan silabus juga direncanakan untuk dapat dilakukan setahun sekali pada akhir tahun.

1.3. Sedangkan untuk perencanaan penyusunan RPP disusun oleh instruktur dan diketahui oleh pimpinan LKP.Utama Jaya.

1.4. Dalam kualifikasi PTK, LKP.Utama Jaya juga direncanakan untuk memenuhi standart instrument penjaminan mutu lembaga, para pendidik yang ada di LKP.Utama Jaya memiliki jenjang pendidikan akademik S-1 bidang komputer dan telah mengikuti uji kompetensi serta pelatihan pelatihan di bidang komputer, dari mulai program office, deasin, web desain, sampai ke jaringan komputer. Perekrutan dilakukan dengan menyeleksi alumni terbaik peserta didik di LKP.Utama Jaya dan juga membuka seleksi kesempatan masyarakat umum untuk menjadi tenaga PTK di LKP.Utama Jaya.

1.5. Pada sarana prasarana, TQS dirancang dengan menggunakan prinsip pencapaian tujuan, Prinsip efisiensi yaitu pemakaian semua sarpras hendaknya dilakukan dengan sebaik- baiknya, sehingga dapat mengurangi pemborosan. Prinsip administrative yaitu administrasi sarpras dikelola secara bertanggung jawab dan penggunaannya mengacu pada SOP yang telah ditetapkan, Prinsip Kejelasan Tanggung Jawab yaitu pengelolaan sarpras menjadi tugas dan tanggung jawab semua unsur yang terlibat dalam LKP.

1.6. Perencanaan TQS pada elemen Pengelolaan dengan membuat Rencana kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT), serta pengelolaan pengawasan LKP secara internal dan eksternal yang melibatkan lembaga sertifikasi kompetensi dalam menguji kelulusan siswa, atau pencapaian kompetensi kelulusan peserta didik.

1.7. Perencanaan TQS pada elemen Pembiayaan dengan membuat Rencana Anggaran Belanja (RAB), kemudian konsisten melakukan pembukuan kas,neraca,jurnal dan perhitungan raba dan rugi yang direkap tiap bulan diketahui dan dilaporkan oleh bendahara kepada pimpinan LKP.Utama Jaya.

1.8. Perencanaan TQS pada elemen Penilaian berdasar panduan pedoman, penilaian akhir pembelajaran yang ditandatangani oleh Pimpinan Lembaga. Pedoman terdiri 3 dari 4 unsur: Ruang Lingkup Penilaian, Teknik Penilaian, Standar Kelulusan, Panduan Penilaian.

2. Pengelolaan Total Quality Services di LKP. Utama Jaya, yang mengacu pada standard penjaminan mutu LKP, adalah sebagai berikut:

2.1 Prinsip pencapaian tujuan; Sarpras LKP dikatakan berhasil apabila sarpras dapat mendukung penyelenggaraan LKP. Kenyataannya di LKP.Utama Jaya prinsip tersebut sudah tercapai, terlihat fasilitas komputer untuk per seorangan peserta didik, ruang pembelajaran juga di lengkapi AC, infokus

projector ,soundsistem dan tentunya membuat peserta didik nyaman belajar.

2.2 Prinsip efisiensi; pemakaian semua sarpras hendaknya effisiensi. Untuk itu, sarpras LKP hendaknya dilengkapi dengan SOP penggunaan dan pemeliharaannya. Dari hasil dokumentasi dan observasi lapangan, ditemukan adanya SOP pemeliharaan sarpras yang ada, terlihat dari ketertiban setelah proses pembelajaran, semua instalasi kabel ataupun listrik dimatikan, pemakaian air sesuai kebutuhan dan juga pemakaian AC ketika proses pembelajaran tertata dengan rapi pada tempatnya.

2.3 Prinsip administratif; administrasi sarpras dikelola secara bertanggung jawab dan penggunaannya mengacu pada SOP yang telah ditetapkan. Dalam hal ini semua asset sudah di data inventarisir dengan baik , penggunaan sarpras juga sudah sesuai dengan SOP yang ada.

2.4 Prinsip Kejelasan Tanggung Jawab; pengelolaan sarpras menjadi tugas dan tanggung jawab semua unsur yang terlibat dalam LKP. Hal tersebut terlihat optimal di LKP.Utama Jaya, instruktur bertanggungjawab penuh atas sarana dan fasilitas pembelajaran yang ada di kelasnya.

3. Program pengawasan Total Quality Services dilakukan di LKP.Utama Jaya adalah sebagai berikut :

3.1 Pengawasan Standart Kelulusan dilakukan dengan melakukan uji kompetensi internal lembaga dan uji kompetensi dari LSK. Uji kompetensi internal lembaga dilakukan untuk mengevaluasi program pembelajaran para peserta didik sebelum menghadapi uji kompetensi dari LSK. Uji LSK yang dilakukan untuk peserta didik program PRAKERIN dan Program Kecakapan Kerja dari Bantuan Dana Direktorat Pendidikan dan Kebudayaan.

3.2 Pengawasan pelaksanaan program kurikulum, silabus dan RPP dilakukan jika ada perubahan dari pihak DUDI atau Stakeholder. Kegiatan revisi kurikulum,silabus dan RPP dilakukan setahun sekali, jika terdapat

perubahan atau revisi, dengan mengundang rapat pihak DUDI atau stakeholder dan juga dihadiri pimpinan dan tenaga PTK lembaga.

3.3 Pengawasan kinerja PTK. Penilaian kinerja pencatatan secara dokumentasi dilakukan dengan periode enam bulan sekali. Pemberian rewards atau penghargaan dilakukan enam bulan sekali.

3.4 Sedangkan untuk pengawasan sarana prasarana yang ada di LKP.Utama Jaya , untuk perawatan komputer dilakukan rutin sebulan sekali, untuk sarana prasaranayang lain seperti service AC dilakukan dalam enam bulan sekali.

3.5 Untuk pengawasan pendanaan dan administrasi lembaga dilakukan dengan kegiatan tutup buku rutin bulanan. Kegitaan administrasi pembukuan dan laporan keuangan di kontrol setiap bulannya.

4. Mengukur Ketercapaian Total Quality Services Berpedoman Pada Standart Instrumen Penjaminan Mutu LKP

4.1 Ketercapaian TQS pada Standart Kelulusan sudah baik, ini terbukti adanya SKL yang digunakan disusun sesuai dengan kebutuhan DUDI, adanya kesesuaian Visi, misi, serta tujuan lembaga, Program yang dilaksanakan, Standar kompetensi, dan Kebutuhan masyarakat. SKL direvisi sesuai dengan permintaan DUDI jikalau ada penambahan yang terbaru. Kegiatan ini dilakukan dan ditinjau ulang dalam satu tahun sekali.

4.2 Ketercapaian TQS pada Standart Isi. Standart isi meliputi adanya penyusunan silabus, dan kurikulum. Pada pelayanan ini LKP.Utama Jaya menyelaraskan silabus dan kurikulum sesuai dengan materi DUDI. Ketercapaian TQS sudah baik walau masih ada beberapa peserta didik yang belum 100% memiliki atau menguasaai kompetensi sesuai harapan, ini terlihat dari hasil uji kometensi dan uji kompetensi yang dilakukan oleh LSK (Lembaga Sertifikasi Kompetensi). Dari data yang ada jumlah lulusan dari uji kompetensi internal lembaga lulus 98%, sedangkan uji kompetensi dari LSK lulus 90%.

4.3 Ketercapaian TQS Pada Standart Proses cukup baik.

Hal tersebut terlihat dari aktivitas kegiatan pembelajaran. Dalam aktivitas tersebut terlihat mengintegrasikan pendidikan karakter. Pelayanan yang diberikan LKP adalah dengan adanya kelas karakter sebelum memulai pembelajaran inti. Kelas ini cukup effektive guna menata karakter peserta didik lebih baik lagi sesuai dengan visi lembaga. Sedangkan untuk pelayanan porsi praktek 70% dan porsi pembelajaran teori 30%, terlihat disana pelayanan praktek lebih utama diprioritaskan. Setiap peserta didik memperoleh kesempatan dibimbing praktik bergiliran secara individual. Instruktur membimbing dengan bergiliran kepada peserta didiknya.

4.4 Ketercapaian TQS Pada Standart Pendidik dan Tenaga Kependidikan di LKP.Utama Jaya sudah tercapai cukup baik, sesuai dengan standart penjaminan mutu LKP. para pendidik yang ada di LKP.Utama Jaya memiliki jenjang pendidikan akademis S-1 Program Komputer , dan telah lulus uji kompetensi pendidik dari Lembaga Sertifikasi Kompetensi. Untuk pengelola juga sudah memiliki sertifikat kompetensi pengelola LKP. Inovasi pengembangan tenaga kependidikan dan pendidikan sudah dilakukan di LKP.Utama jaya seperti program pelatihan internal secara rutin dan terjadwal untuk mengembangkan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, dipimpin langsung oleh pengelola. Sedangkan untuk program pelatihan internal yang melibatkan narasumber ahli dari luar , belum pernah diadakan di LKP. Utama Jaya. Berdasar peraturan pemerintah nomer 74 tahun 2008 tentang guru, rasio minimal peserta didik dibanding dengan rasio guru adalah 15:1, artinya satu guru atau instruktur mengajar untuk kapasitas maksimal 15 peserta didik. Kenyataannya LKP.Utama Jaya mengisi kelasnya dengan hanya menyediakan satu instruktur saja, hal tersebut kurang optimal mengingat kapasitas per kelas menampung 20 peserta didik.

4.5 Ketercapaian TQS Pada Standart Sarana Prsarana , Untuk Sarana Prasarana masih perlu adanya penambahan /renovasi ruangan dan pembagunan baru, mengingat fasilitas tersebut belum optimal layak digunakan. Toilet yang berukuran 2 x 1.5 Meter, kurang layak digunakan, fasilitas tersebut perlu diperlebar mengingat ada 3 (tiga) kelas yang menggunakan satu fasilitas tersebut. Ruang Gudang kurang tertata dan juga kurang bersih, serta ruang solat atau musola tidak dilengkapi dengan sarana mukena ataupun Al-Qur'an didalamnya. Ruang parkir yang begitu luas juga tidak berkanopi, dan hanya beralas tanah saja. Hal tersebut perlu di benahi, mengingat anak belajar dari jam delapan pagi sampai jam lima sore (bagi peserta praktek kerja industri). Sepeda motor yang diparkir pastilah kepanasan dan ketika hujan kondisi halaman parkir becek dan berlumpur.

4.6 Ketercapaian TQS Pada Standart Pengelolaan, Ketercapaian pengelolaan di LKP.Utama Jaya sudah baik. Terlihat dari aktivitas pendidik dan tenaga kependidikan juga peserta pelatihan menggunakan seragam ketika berada di LKP.Utama Jaya. Seluruh staff menggunakan pakaian bersih dan rapi. Adanya kritik dan saran juga ditampung dalam kotak kritik dan saran yang sudah disediakan di LKP.Utama Jaya. Pimpinan LKP.Utama Jaya atau Pengelola LKP.Utama Jaya melakukan kegiatan supervisi rutin mingguan terhadap kinerja pendidik secara langsung dengan memberikan ujian soal atau kuis kepada para peserta didiknya. Namun untuk pendokumentasian penilaian kinerja dilakukan dilakukan dengan periode enam bulan sekali. Serta pemberian rewards atau penghargaan dilakukan enam bulan sekali.

4.7 Ketercapaian TQS Pada Standart Pembiayaan, Sedangkan untuk pengelolaan keuangan, ketercapaian standart TQS pada pengelolaan tersebut sudah baik, terlihat pada RAB LKP yang ada. Pembelanjaan disesuaikan dengan acuan RAB, pembukuan dan laporan keuangan disusun rutin ditiap bulannya, laporan laporan pajak juga dicatat sesuai dengan apa yang sudah di transaksikan. LKP.Utama Jaya memberikan

Program Gratis dan potongan harga untuk anak yatim piatu dan fakir miskin untuk mengakses pembelajaran disana.

4.8 Ketercapaian TQS Pada Standart Penilaian , Ketercapaian dalam standart penilaian tidak hanya ditinjau dari suksesnya lembaga melakukan uji kompetensi internal lembaga saja, namun juga dari segi uji kompetensi LSK , kenyataannya uji kompetensi dari LSK dilakukan jika ada program bantuan dari kementrian pendidikan dan kebudayaan saja. Sedangkan untuk peserta reguler, uji kompetensi tidak pernah dilakukan. Peserta reguler hanya mengikuti uji kompetensi internal lembaga saja. Capaian lulusan uji kompetensi lembaga, peserta didik 98%, ini berarti LKP.Utama Jaya sudah berhasil mendidik peserta didiknya dengan menghasilkan outputan yang kompeten.

Dari uraian ketercapaian TQS diatas, maka dapat disimpulkan bahwa TQS di LKP.Utama Jaya Sudah tercapai Delapan Puluh Persen sesuai dengan Perencanaan dan implementasi akreditasi atau penjaminan mutu lembaga.

B.Saran

Dari pertimbangan konsep penelitian diatas, maka penelitian ini disusun sebagai penelitian pengembangan lembaga pendidikan nonformal yang mengacu pada instrument standart penjaminan mutu lembaga dari Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Non Formal. Dan berdasarkan dari hasil penelitian yang ada, masih terdapat perbaikan yang perlu diperbaiki di beberapa butir pencapaian pada instrument tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Ruang Penunjang, meliputi sarana di ruang pimpinan, ruang instruktur, ruang administrasi, ruang baca, toilet, ruang penyimpanan/gudang, tempat parkir, dan tempat ibadah, merupakan bagian dari acuan kebijakan pedoman sarpras dalam penjaminan mutu, sehingga untuk pengadaan

ruang tersebut haruslah memadai dan layak. Aktualnya kondisi salah satu ruang penunjang yaitu toilet, di LKP.Utama Jaya tidak memadahi sebab ukuran yang begitu kecil dan jumlahnya hanya 1 unit saja. Ruang parkir yang begitu luas juga tidak berkanopi, dan hanya beralas tanah saja. Hal tersebut perlu di benahi, mengingat anak belajar dari jam delapan pagi sampai jam lima sore (bagi peserta praktek kerja industri). Sepeda motor yang diparkir pastilah kepanasan dan ketika hujan kondisi halaman parkir becek dan berlumpur. Untuk kedepan bisa di renovasi, guna optimalisasi pelayanan atau services kepada peserta didikdan fasilitas untuk tenaga kependidikan dan pendidik, serta orang-orang yang akan berkunjung di LKP.Utama Jaya.

2. Tenaga kependidikan: Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 42 tahun 2009 tentang Standar Pengelola Kursus Sesuai dengan peraturan perundangan di atas, PTK pada kursus dan pelatihan harus memenuhi kualifikasi akademik dan kompetensi yang dipersyaratkan. Pada Kualifikasi Akademik Instruktur dan/atau Penguji : Kualifikasi akademik minimum instruktur dan/atau penguji pada Kursus dan Pelatihan Berbasis Keilmuan Instruktur pada kursus dan pelatihan berbasis keilmuan harus memiliki kualifikasi akademik minimal Sarjana (S-1) atau Diploma Empat (D-IV) yang diperoleh dari perguruan tinggi terakreditasi, dalam hal ini LKP.Utama Jaya sudah sesuai dengan capaiannya, namun pengelola belum memiliki standart akedemis S-1, hanya lulusan D3 komputer ,disarankan pengelola mengikuti jenjang akademisi lebih tinggi, untuk peningkatan kualitas pengelolaan dan sesuai dengan capaian Permen 42 tahun 2009 lebih optimal.
3. Ketercapaian dalam standart penilaian tidak hanya ditinjau dari suksesnya lembaga melakukan uji kompetensi internal lembaga saja, namun juga dari segi uji kompetensi LSK , kenyataannya uji kompetensi dari LSK dilakukan jika ada program bantuan dari kementrian pendidikan dan kebudayaan saja. Sedangkan untuk peserta reguler, uji kompetensi tidak pernah dilakukan. Disarankan agar semua peserta didik mengikuti uji

kompetensi dari LSK, dan Kedepannya LKP.Utama Jaya bisa menjadi tempat penyelenggara TUK dari LSK TIK.

Semoga Penelitian ini dapat dikembangkan kedepannya terutama membahas tentang Total Quality Services sistem pembelajaran daring dengan menggunakan acuan mutu LKP guna peningkatan layanan pembelajaran jarak jauh.

Demikian Kesimpulan dan saran dalam penelitian ini dibuat. Semoga memberikan manfaat dalam perkembangan karya tesis terutama di topik pembahasan pendidikan non formal.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal. 2018, *Instrumen Penilaian Akreditasi Lembaga Kursus dan Pelatihan*, Jakarta.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Cici Hizwati. 2017, *Perencanaan Progam Pelayanan Prima Yang Ada di SMA Negeri 21 Surabaya*, (https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id).

Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati. 2017, *Pelayanan prima pada orang tua siswa di sempoa sip tc paramount summarecon*, http://openjournal.unpam.ac.id.

Drs. Daryanto dan Drs. Ismanto Setyobudi, MPd,2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media.

Ekonomi, Binder, 2019, *Kepuasan Pelanggan*, (http://binderekonomi.blogspot.com/2017).

Exnasius Maisilalahi, Sugeng Rusmiwari. 2018, *Akuntabilitas Pelayanan Prima di Kecamatan Bumiaji Kota Batu*, (https://publikasi.unitri.ac.id).

Fidan Safira, Choirul Saleh, Agung Suprapto. 2015, *Implementasi program perpuseru dalam upaya meningkatkan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo*, http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id.

Grace Olivia Simangunsong, Nina Widowati. 2017, *Analisis kualitas pelayanan pendidikan sekolah inklusi di kota semarang (studi kasus di SMP Negeri 5 semarang)*, https://ejournal3.undip.ac.id

Gespersz, Vincent.1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Khoirunnisa. 2017, *Kualitas layanan terpadu (Total Quality Services) pada perguruan tinggi*, http://ejournal.staimadiun.ac.id.

Kotler, Philip. 2001, *Marketing Manajement*, New York: Mc Graw Hill.

Nasution, (2004), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Bogor Selatan.

Nurhaidah, M.Insya Musa. 2018, *Pelayanan pendidikan yang berkualitas di era global dalam mengembangkan potensi peserta didik secara maksimal*, http://fsd.unsyiah.ac.id.

Pahmi Amri, Ulung Pribadi. 2015, *Implementasi Pelayanan Samsat Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014*, http://journal.umy.ac.id.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32, Tahun 2013 tentang *Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, yang mencakup 8 (delapan) standar pendidikan.*

Sri Atun Chasanah. 2015, *Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi islam*, http://repository.iainpurwokerto.ac.id.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management.* Cetakan Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.

Utama Jaya LKP. 2019, *Borang Akreditasi LKP standart I sampai Standart VIII,* Akreditasi BANPAUDPNF.

Website Utama Jaya. 2019, Informasi Seputar Lembaga, www.utamajaya.co.id.

Direktorat Jendral Kursus dan Pelatihan. 2010, *Buku panduan Teknis Akreditasi LKP BANPAUDPNF, Jakarta*.

Yayat Rukayat. 2017, *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu dengan judul penelitian,* http://jurnal.unnur.ac.id.

Lampiran I

PANDUAN WAWANCARA /OBSERVASI/STUDI DOKUMENTASI PENERAPAN TOTAL QUALITY SERVICES (TQS)

LKP.UTAMA JAYA KABUPATEN DELI SERDANG

NO	RUMUSAN MASALAH	URAIAN /DATA YANG DIGUNAKAN	TEKNIK/SUMBER DATA
1	Tahap perencanaan Total Quality Services (TQS) di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya?.	Menggunakan Teknik wawancara, observasi,studi dokumentasi, tentang: Proses Perencanaan TQS ditinjau dari instrumen penjaminan mutu LKP yang mengacu perencanaan 8 SNP LKP yaitu: 1. Perencanaan SKL, dimana hal tersebut perlu dalam TQS untuk menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan DUDI dengan harapan outputan dapat diserap di DUDI. 2. Perencanaan Isi (Silabus dan Kurikulum), yang mengacu pada SKL yang digunakan lembaga. 3. Perencanaan Proses (adanya keterkaitan antara SKL,Silabus,Kurikulum dan pembuatan RPP) guna menghasilkan pembelajaran yang berkualitas dan sesuai dengan DUDI. 4. Perencanaan Tenaga Pendidik dan Pendidik, meliputi sistem perekrutan, dan kualifikasi pendidik beserta tenaga kependidikan untuk mendukung kualitas lembaga sesuai dengan visi misinya.	Wawancara : Pimpinan atau Pengelola LKP.Utama Jaya , Instruktur / Pendidik LKP.Utama Jaya, Peserta didik LKP.Utama Jaya Observasi : Pimpinan atau Pengelola LKP.Utama Jaya , Instruktur / Pendidik LKP.Utama Jaya, Peserta didik LKP.Utama Jaya Studi Dokumentasi : 1. Dokumen SKL, Berita acara daftar hadir penyusunan SKL dan SK penetapan SKL.

		5. Perencanaan Sarana Prasarana Lembaga, yaitu mempersiapkan segala sarana fasilitas belajar mengajar sesuai dengan kebutuhan lembaga,perawatan dan penginventarisan asset berkala secara konsisten. Perencanaan penambahan dan renovasi sarana prasarana belajar dalam RAB tahunan.Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadahi maka TQS terimplementasi dengan optimal dan mempertahankan pelanggan. 6. Perencanaan pengelolaan LKP, yaitu perencanaan pengelolaan LKP sesuai dengan visi misi lembaga, tinjauan legalitas lembaga, RKAT (Rancangan Kerja Anggaran tahunan) lembaga, Pengawasan internal dan eksternal lembaga. Dengan adanya perencanaan pengelolaan yang baik maka TQS akan tercapai dengan optimal. 7. Perencanaan Pembiayaan Perencanaan Pembiayaan sangatlah penting dalam mengatur operasional atau roda berlangsungnya lembaga. Perencanaan penyusunan kas,neraca,laporan rugi laba sesuai dengan Budget Tahunan yang sudah ditetapkan lembaga, alokasi dana bantuan pemerintah, dan dana CSR lembaga untuk masyarakat juga direncanakan dengan baik agar senantiasa pelayanan terhadap seluruh masyarakat baik peserta didik maupun masyarakat terbuka	2. Dokumen Silabus, RPP, Kurikulum sesuai dengan SKL . 3. Dokumen akademis tenaga pendidik dan pendidik, sertifikat kompetensi pendidik dan peserta didik. 4. Dokumen inventaris asset, dokumen perawatan fasilitas sarana prasarana pembelajaran. 5. Dokumen Visi Misi Lembaga,struktur organisasi, dokumentasi Jobdes struktur, SK Pengangkatan, RKAT. 6. Dokuemen Keuangan (Kas, Neraca, laporan rugi laba), RAB

		dapat hak sama dalam mengakses proses pembelajaran yang ada di LKP.Utama jaya . 8. Perencanaan Penilaian Dalam hal ini perencanaan penilaian peserta didik sudah ditetapkan di pedoman penilaian uji kompetensi lokal lembaga, beberapa persiapan untuk ujian juga disediakan waktunya. Apalagi untuk uji kompetensi dari LSK (Lembaga Sertifikasi Kompetensi).	LKP.Utama Jaya. 7. Dokumen Proposal pertanggungjawaban dana bantuan direktorat kementrian pendidikan dan kebudayaan. 8. Dokumen Pedoman Penilaian uji kompetensi. 9. Dokumen penilaian kinerja PTK. 10. Dokumen nilai peserta didik uji kompetensi. 11. Dokumen jumlah peserta didik dan output atau lulusan.

2	Pelaksanaan atau implementasi Total Quality Services (TQS) di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya yang mengacu pada lima fokus TQS (Kloter, Philip)	Menggunakan Teknik wawancara, observasi,studi dokumentasi, tentang implementasi TQS di LKP.Utama Jaya mengacu pada teori Kloter ,Philip: 1. Fokus Kepada Pelanggan Wawancara langsung dengan pelanggan dalam hal ini adalah peserta didik,dilanjutkan dengan instruktur tenaga pengajar dan juga oleh pengelola lembaga, setelah wawancara kita lanjutkan dengan pimpinan atau pengelola lembaga, observasi dan studi dokumen langsung dalam melihat implementasi TQS di LKP.Utama Jaya. 2. Keterlibatan total. Adanya keterlibatan total manajemen dalam proses memberikan kesempatan perbaikan kualitas kepada seluruh karyawan, akan dapat mengoptimalisasi TQS yang ada. 3. Pengukuran kinerja pelayanan. Unsur-unsur sistem pengukuran terdiri dari: proses dan hasil. Sebelum ke proses hasil bisa dilihat dari proses perencanaannya, pengawasan, dan pelaksanaannya. 4. Dukungan sistematis. Manajemen memiliki tanggung jawab dalam pengontrolan kualitas pelayanan. Kontrol kualitas dalam seluruh aspek guna optimalisasi pelayanan.	Wawancara : Pimpinan atau Pengelola LKP.Utama Jaya , Instruktur / Pendidik LKP.Utama Jaya, Peserta didik LKP.Utama Jaya. Observasi : Pimpinan atau Pengelola LKP.Utama Jaya , Instruktur / Pendidik LKP.Utama Jaya, Peserta didik LKP.Utama Jaya. Studi Dokumentasi: 1. Penilaian kinerja lembaga (penjaminan standart mutu) catatan penilaian akreditasi LKP.Utama Jaya. 2. Dokumen 8 Standart akreditasi LKP.

		5. Perbaikan berkesinambungan. Perbaikan berkesinambungan dari segi sarana prasaarana pembelajaran, peningkatan kualitas mutu standart kelulusan .	
3	Pengelolaan Total Quality Services (TQS) di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya, yang mengacu pada standard penjaminan mutu LKP	Menggunakan Teknik wawancara, observasi,studi dokumentasi, tentang Pengelolaan TQS (Total Quality Services) di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya berdasar instrumen penjaminan mutu LKP. Berikut dibawah cakupan instrumen pengelolaan LKP berdasar penjaminan mutu: Prinsip – Prinsip Pengelolaan LKP 1. Pengelolaan secara bertanggung jawab bermakna bahwa LKP harus dikelola berdasarkan norma, nilai, dan peraturan perundangan yang ada di Indonesia. LKP harus taat norma, nilai, peraturan, dan undang-undang yang berlaku khususnya yang bersentuhan dengan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Pengelolaan secara transparan bermakna bahwa proses dan hasil kursus dan pelatihan harus dapat dibuktikan melalui data dan dokumen yang tersimpan di LKP.	Wawancara : Pimpinan atau Pengelola LKP.Utama Jaya, Instruktur / Pendidik LKP.Utama Jaya, Peserta didik LKP.Utama Jaya Observasi: Pimpinan atau Pengelola LKP.Utama Jaya , Instruktur / Pendidik LKP.Utama Jaya, Peserta didik LKP.Utama Jaya Studi Dokumentasi : 1. Visi Misi Tujuan 2. Struktur organisasi dan Tupoksi 3. SOP Lembaga 4. Media Publikasi. 5. Dokumen RKAT. 6. Dokumen Internal Lembaga.

			(Dokumen Rapat, sosialisasi dll). 7. Dokumen Eksternal Lembaga (hasil Uji kompetensi LSK).
4	Program pengawasan Total Quality Services(TQS) dilakukan di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya	Dalam operasionalisasi LKP, fungsi pengawasan dan evaluasi dapat dilakukan melalui pengawasan internal dan eksternal dalam rangka penjaminan mutu LKP. Sistem Pengawasan Internal dan Eksternal Sistem Pengawasan Internal dan Eksternal minimal mempunyai panduan mutu/manajemen mutu dalam menyelenggarakan LKP sebagai jaminan. 1. Sistem pelaporan yang dapat dibuat secara harian, mingguan, bulanan, semesteran, dan tahunan. 2. Formulir-formulir yang harus diisi untuk menggambarkan progres suatu pekerjaan. 3. Kunjungan-kunjungan untuk melihat proses pekerjaan. 4. Rapat-rapat yang diselenggarakan secara rutin untuk mengetahui progress suatu pekerjaan dan memutuskan solusi atas suatu masalah. 5. Tes-tes yang diadakan untuk mengetahui capaian pengetahuan dan kecakapan SDM dan peserta didik.	Wawancara: Pimpinan atau Pengelola LKP.Utama Jaya , Instruktur / Pendidik LKP.Utama Jaya, Peserta didik LKP.Utama Jaya. Observasi: Pimpinan atau Pengelola LKP.Utama Jaya , Instruktur / Pendidik LKP.Utama Jaya, Peserta didik LKP.Utama Jaya.

		6. Survei kepuasan pelanggan. 7. Ujian yang diselenggarakan oleh lembaga. 8. Evaluasi diri. 9. Dan bentuk-bentuk lain yang dapat menjamin mutu. Sistem Pengawasan Eksternal 1. Lembaga Sertifikasi Kompetensi (LSK) dan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP).	Studi Dokumentasi : 1. Dokumen Pengawasan mutu lembaga. 2. Dokumen Pengawasan internal. 3. Dokumen Pengawasan Eksternal. 4. Dokumen Sertifikasi Kompetensi.

5	Mengukur ketercapaian TQS berpedoman pada standart instrumen penjaminan mutu LKP	Pengukuran ketercapaian TQS berpedoman pada standart penjaminan mutu LKP, sudah ditetapkan dalam instrumen yang ada . 1. Ketercapaian TQS pada Standart Kelulusan. 2. Ketercapaian TQS pada Standart Isi. 3. Ketercapaian TQS Pada Standart Proses . 4. Ketercapaian TQS Pada Standart Pendidik dan Tenaga Kependidikan di LKP. 5. Ketercapaian TQS Pada Standart Sarana Prsarana. 6. Ketercapaian TQS Pada Standart Pengelolaan. 7. Ketercapaian TQS Pada Standart Pengelolaan. 8. Ketercapaian TQS Pada Standart Penilaian.	Wawancara: Pimpinan atau Pengelola LKP.Utama Jaya , Instruktur / Pendidik LKP.Utama Jaya, Peserta didik LKP.Utama Jaya. Observasi: Pimpinan atau Pengelola LKP.Utama Jaya , Instruktur / Pendidik LKP.Utama Jaya, Peserta didik LKP.Utama Jaya. Studi Dokumentasi : Dokumentasi Akreditasi LKP BANPAUDPNF.

Lampiran II

DAFTAR WAWANCARA
PENERAPAN TOTAL QUALITY SERVICES (TQS)
PADA LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN
UTAMA JAYA KABUPATEN DELI SERDANG

A. Instrumen wawancara dengan pengelola / pimpinan LKP.Utama Jaya

1. Assalamualaikumwarohmatullahiwabarokatuh , bisa kita mulai pak ?
2. Bapak selaku pimpinan LKP. Utama Jaya?
3. Siapa nama bapak?
4. Oke pak, kita mulai sekarang ya ?
5. Bagaimana Perencanaan SKL yang dibuat oleh LKP.Utama Jaya ?
6. SKL yang mana yang digunakan oleh LKP. Utama Jaya?
7. Bagaimana capaian penerapan SKL tersebut di LKP. Utama Jaya?
8. Apakah SKL yang digunakan sesuai dengan Visi, misi dan tujuan lembaga?
9. Apakah SKL yang digunakan sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai, Mohon bisa dijelaskan kompetensi permasing-masing program yang ada disini?
10. Apakah SKL yang digunakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
11. Bagaimana langkah atau proses Penyusunan kurikulum di LKP?
12. Apa Dasar Penyusunan Kurikulum di LKP. Utama Jaya?
13. Kapan Evaluasi Kurikulum di laksanakan?
14. Apakah dilakukan proses pengembangan kurikulum pada tiap programnya di LKP. Utama Jaya?
15. Bagaimana durasi beban belajar kira-kira teori berapa dan praktek berapa persen?
16. Bagaimana Persiapan Lembaga dalam melayani peserta didik menghadapi uji kompetensi dari LSK ?

17. Bagaimana cara mensosialisasikan kalender akademik tersebut terhadap peserta didik, pendidik, DUDI maupun Stakeholdernya?
18. Bagaimana proses penyusunan silabus di LKP. Utama Jaya?
19. Bagaimana Proses Evaluasi Silabus dilaksanakan?
20. Ini melibatkan instruktur tidak?
21. Jadi disini yang terlibat adalah instruktur, DUDI , Stakeholder dan pengelola ya?”
22. Bagaimana proses evaluasi silabus?
23. Bagaimana Proses Percrutan Pendidik dan tenaga kependidikan di LKP.Utama Jaya?
24. Apakah ada program peningkatan mutu untuk pendidik dan tenaga kependidikan di LKP?
25. Bagaimana Proses pengawasan kinerja pendidik?
26. Untuk Pemberian Rewards kepada tenaga PTK dan Pendidik, berapa periode diberikan dalam setahun?
27. Apa saja Sarana prasarana yang ada di LKP. Utama Jaya?
28. Bagaimana Pengelolaan asset di LKP.Utama Jaya?
29. Bagaimana proses RKAT (Rapat Kerja Anggaran Tahunan) dibuat?
30. Bagaimana dengan pelaporan pertanggungjawaban keuangan lembaga?
31. Bagaimana tindakan lembaga jika terjadi keterlambatan pembayaran siswa atau peserta didik dalam membayar biaya kursus?

B. Instrumen wawancara dengan Instruktur LKP.Utama Jaya

1. Apa saja yang diperlukan sebelum kegiatan belajar mengajar di kelas?
2. Bagaimanakah proses atau metode mengajar peserta didik di lembaga ini?
3. Bagaimana cara melayani siswa atau mengajari siswa yang lama responnya terhadap materi yang di sampaikan?
4. Bagaimana cara mengapresiasi peserta didik yang berprestasi di kelas?
5. Bagaimana proses membuat tata tertib aturan saat dikelas melakukan kegiatan belajar mengajar?
6. Siapa sajakah yang dilibatkan dalam membuat tata tertib saat belajar mengajar dikelas?
7. Kapankah teguran atau hukuman diberikan kepada peserta didik?
8. Dan dalam bentuk apakah teguran/hukuman yang diberikan kepada peserta didik yang melanggar tata tertib tersebut?
9. Apa sajakah media yang digunakan saat proses belajar mengajar?
10. Apa tindakan yang di lakukan jika sarana prasarana pembelajaran terjadi kerusakan secara mendadak?
11. Apabila ada peserta didik yang tidak hadir apakah instruktur bersedia mengulangi materi pembelajaran sebelumnya?
12. Apabila instruktur berhalangan hadir apa saja yang dilakukan untuk tetap melangsungkan kegiatan belajar mengajar?

13. Kapan instruktur melakukan revisi kurikulum, RPP, dan silabus?.
14. Bagaimana proses melakukan revisi kurikulum, RPP, dan silabus?.
15. Siapa saja yang terlibat dalam penyusunan maupun revisi kurikulum, RPP, dan silabus?.
16. Adakah revisi kurikulum, RPP, dan silabus yang merespon hasil umpan balik dari evaluasi hasil belajar dan hasil uji kompetensi dari lembaga sertifikasi mandiri?
17. Adakah revisi kurikulum, RPP, dan silabus berkelanjutan menyesuaikan dengan kebutuhan dan umpan balik DUDI?.
18. Berapa proporsi kegiatan belajar praktik dan teori?
19. Apakah peserta didik memperoleh kesempatan dibimbing praktik bergiliran secara individual?
20. Apakah proses belajar diawali dengan pretest dan diakhiri dengan posttest tiap peserta ?
21. Pada saat proses belajar mengajar, apakah peserta didik mengikutinya dengan fokus?
22. Pada saat proses belajar mengajar, apakah peserta didik mengikutinya dengan antusias?
23. Pada saat proses belajar mengajar, apakah peserta didik mengikutinya dengan aktif bertanya jawab?
24. Pada saat proses belajar mengajar, apakah peserta didik mengamati dengan fokus materi pembelajaran yang baru?
25. Pada saat proses belajar mengajar, apakah peserta didik melakukan eksperimen terhadap materi pembelajaran yang baru?

26. Apakah dalam penyampaian materi,instruktur diselingi dengan game/permainan/humor kepada peserta didik?
27. Apa tindakan yang dilakukan jika peserta didik tidak dapat mencapai hasil kompetensi yang diharapkan?
28. Bagaimana instruktur mencontohkan budaya disiplin saat mengikuti jadwal pembelajaran?
29. Bagaimana proses menjalin kerja sama atau komunikasi dengan orang tua peserta didik?
30. Apakah instruktur menggunakan media sosial dalam menginformasikan seluruh kegiatan belajar mengajar?
31. Kompensasi berupa insentif dari lembaga yang diterima pendidik apakah sudah layak?
32. Apa saja yang diberikan lembaga untuk instruktur dalam upaya peningkatan kesejahteraan?
33. Apa saja yang dilakukan lembaga dalam meningkatkan kompetensi instruktur?
34. Apa saja masukan instruktur untuk evaluasi pelayanan terhadap peserta didik,pendidik dan tenaga kependidikan?
35. Apa Harapan Anda kedepan untuk LKP.Utama Jaya ini?

C. Instrumen wawancara dengan Peserta Didik /Siswa LKP.Utama Jaya

1. Apakah belajar di kursus dan pelatihan LKP.Utama Jaya menyenangkan?
2. Apakah instruktur hadir tepat waktu?
3. Apakah instruktur mengajar sesuai jam pelayanan kursus dan pelatihan?
4. Apakah pendidik dan tenaga kependidikan berpenampilan bersih dan sopan?
5. Apakah pendidik dan tenaga kependidikan melayani peserta didik dengan ramah dan sopan?
6. Apakah instruktur menyambut peserta didik dengan ramah,tulus,dan sopan?
7. Apakah pendidik dan tenaga kependidikan memiliki kepribadian yang menyenangkan?
8. Apakah disediakan kotak saran untuk menampung keluhan peserta didik?
9. Apakah sejauh ini penanganan keluhan peserta didik sudah direspon dan ditindak lanjuti oleh lembaga?
10. Berapa lama jam pelayanan untuk konsultasi pembelajaran?
11. Apakah jam pelayanan untuk konsultasi pembelajaran tersebut sudah mencukupi dan memuaskan?
12. Apakah dalam lembaga tercermin budaya disiplin?
13. Apakah instruktur sudah menguasai materi pembelajaran?

14. Apakah materi yang diajarkan sangat sulit diterima dan diikuti atau dipraktikkan?
15. Apa saja media yang digunakan instruktur pada saat proses belajar mengajar?
16. Apakah instruktur menjawab pertanyaan dari peserta didik dengan tuntas dan memuaskan?
17. Bagaimana persiapan lembaga dalam menghadapi uji kompetensi dari LSK?
18. Apakah sudah optimal pelayanan yang diberikan lembaga dalam menghadapi uji kompetensi dari LSK?
19. Apakah tata tertib lembaga pada saat proses belajar mengajar dikelas dapat di terima dan di laksanakan?
20. Apakah instruktur mengajari dengan sabar setiap peserta didik mengalami kesulitan?
21. Apakah peserta didik mendapatkan kesempatan dibimbing praktik bergiliran?
22. Apa solusi jika tata tertib lembaga pada saat proses belajar mengajar dikelas tidak dapat dilaksanakan?
23. Apakah teguran atau hukuman yang diberikan kepada peserta didik yang melanggar tata tertib tersebut dapat di terima?
24. Apakah sarana dan prasarana yang disediakan lembaga sudah memadahi dan layak?

25. Apakah sarana dan prasarana pembelajaran teori dan praktik yang disediakan berfungsi dan terawat dengan baik?
26. Apakah harga program sudah sesuai dengan materi yang diajarkan?
27. Adakah toleransi watu keterlambatan pembayaran kursus dan pelatihan?
28. Apakah anda bangga menjadi peserta didik LKP.Utama Jaya?
29. Apakah program kursus dan pelatihan bermanfaat untuk anda?
30. Jelaskan dan uraikan manfaat tersebut?
31. Apa saja harapan anda untuk LKP.Utama Jaya dalam memberikan layanan prima yang lebih baik?
32. Bagaimana menurutmu penataan ruang kelas di LKP. Utama Jaya ?
33. Sudahkah terjaga kebersihan ruangan kelas di LKP. Utama Jaya?
34. Bagaimana suasana belajar di LKP. Utama Jaya?
35. Apa saja saran anda untuk LKP.Utama Jaya dalam hal pengoptimalisasi penyerapan alumni terampil untuk dipekerjakan di DUDI?

Lampiran III

CATATAN LAPANGAN

HASIL WAWANCARA DENGAN PENGELOLA

LKP.UTAMA JAYA

Hari/Tanggal : Kamis, 20 Februari 2020

Jam : 11.00 WIB – 12.30 WIB

Tempat : Ruang Kantor pimpinan LKP. Utama Jaya

Pelaku : Bp. Buang Lesmana, Amd

A. Deskripsi

Pada hari Kamis, 20 Februari 2020 saya datang pertama kalinya untuk observasi dan wawancara langsung dengan pengelola LKP.Utama Jaya Bapak Buang Lesmana,Amd untuk menyampaikan beberapa pertanyaan atau wawancara sebagai data yang dibutuhkan dalam proses penyusunan tesis ini, wawancara dimulai pukul 11.00 WIB dan selesai pukul 12.30 WIB. Berikut paparan wawancara dengan pimpinan sekaligus pengelola LKP.Utama Jaya:

1. Assalamualaikumwarohmatullahiwabarokatuh , bisa kita mulai pak ? “ oke “
2. Bapak selaku pimpinan LKP. Utama Jaya? “ iya , benar “
3. Siapa nama bapak? “ Buang Lesmana”
4. Oke pak, kita mulai sekarang ya ? “baik, baik”.
5. Bagaimana Perencanaan SKL yang dibuat oleh LKP.Utama Jaya ?

"Langkah pertama dalam merencanakan Standart Kompetensi Kelulusan (SKL) adalah mengadakan rapat SKL yang terdiri dari DUDI,Pendidik, Tenaga Kependidikan dan Pengelola, Rapat mendiskusikan SKL yang hendak disepakati dan dicapai, kemudian mengkonsepnya dalam bentuk modul- modul pembelajaran yang akan diaplikasikan langsung oleh instruktur atau pendidik ke peserta didik setelah disahkan dalam berita acara penetapan SKL Lembaga".

6. SKL yang mana yang digunakan oleh LKP. Utama Jaya?

"SKL yang mengacu pada kebutuhan di LKP. Utama dari kebutuhan DUDI kita utamakan, caranya kita langsung audiensi ke DUDI langsung merekap kebutuhan dari DUDI itu apa saja, contohnya keahlian, dalam bidang apa, kita sesuaikan semua dengan itu".

7. Bagaimana capaian penerapan SKL tersebut di LKP. Utama Jaya?

" Sudah, sudah tercapai, kalo dalam prosentase itu sekitaran 90 % nan."

8. Apakah SKL yang digunakan sesuai dengan Visi, misi dan tujuan lembaga?

" sudah, sudah sesuai."

9. Apakah SKL yang digunakan sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai, Mohon bisa dijelaskan kompetensi permasing-masing program yang ada disini?

" Sesuai, contoh untuk program teknisi computer, kompetensi yang akan dicapai adalah outputnya mampu merancang, merakit, memperbaiki sampai dengan instalasi, kemudian kalau untuk program web desain mereka mampu membuat project program secara mandiri, sedangkan untuk aplikasi perkantoran disini, dia mampu ee,

menguasai tentang surat menurat, perhitungan excel, dan administrasi pada umumnya".

10. Apakah SKL yang digunakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

    " iya, sesuai dengan kebutuhan masyarakat".

11. Bagaimana langkah atau proses Penyusunan kurikulum di LKP. Utama Jaya ?

    " Mengacu Pada SKL, dari hasil rapat perencanaan SKL , dari DUDI apa apa saja, kemudian disusun kembali ditata kembali menjadi kurikulum yang sesuai dengan acuan SKL hasil rapat yang sudah di sahkan."

12. Apa Dasar Penyusunan Kurikulum di LKP. Utama Jaya?

    " Dasar penyusunan dari DUDI kita ambil, dan juga SKKNI sebagai tambahan."

13. Kapan Evaluasi Kurikulum di laksanakan?

    " Evaluasi Kurikulum per akhir tahun sekali, atau satu tahun sekali, jika ada perubahan nih…, atau di tambah nih, materinya di perbarui, dikonversikan menurut perubahan yang ada , dan mengacu pada DUDI."

14. Apakah dilakukan proses pengembangan kurikulum pada tiap programnya di LKP. Utama Jaya?

    " Ya, dilakukan proses pengembangan kurikulum setiap enam bulan sekali yang mengacu pada perkembangan kebutuhan DUDI."

15. Bagaimana durasi beban belajar kira-kira teori berapa dan praktek berapa persen?

    " Untuk prosentase teori 25%, dan praktek 75%."

16. Bagaimana Persiapan Lembaga dalam melayani peserta didik menghadapi uji kompetensi dari LSK ?

    “Dengan persiapan tentunya Peserta warga belajar mengikuti materinya, persiapan ujian dilakukan dengan belajar kisi kisi persiapannya satu minggu sebelum ujian.”

17. Bagaimana cara mensosialisasikan kalender akademik tersebut terhadap peserta didik, pendidik, DUDI maupun Stakeholdernya?

    “Pakai madding ditempel, di kelas kelas juga ditempelkan, kemudian kita share di website sehingga anak anak mengikuti jadwalnya sesuai dengan kalender tersebut”.

18. Bagaimana proses penyusunan silabus di LKP. Utama Jaya?

    “Rapat, kita undang juga dari DUDI dan stakeholder, kita diskusi tuh disitu apa apa saja yang dibutuhkan, kemudian kita rangkum semua dalam proses pembelajaran, dan melibatkan instruktur LKP dalam proses penyusunannya.”

19. Bagaimana Proses Evaluasi Silabus dilaksanakan?

    “Ya, dengan mengadakan rapat, kita mengumpulkan DUDI dan stakeholder,kita diskusi sih.. disitu apa- apa yang kita butuhkan, baru kita rangkum dalam kegiatan pembelajaran.”

20. Ini melibatkan instruktur tidak?

    “ya, melibatkan instruktur”

21. Jadi disini yang terlibat adalah instruktur, DUDI , Stakeholder dan pengelola ya?”

    “ ya, benar”.

22. Bagaimana proses evaluasi silabus?

"Evaluasi silabus kalo ada ini, ni permintaan dari DUDI, minta evaluasi , evaluasi kita adakan setahun sekali, di akhir tahun, ini kita laksanakan dengan capaian target nih, dalam satu tahun capaian target dalam satu tahun berapa peserta yang mampu kita tamatkan sesuai kompetensi yang dicapai.

23. Bagaimana Proses Percrutan Pendidik dan tenaga kependidikan di LKP.Utama Jaya?

"Mantan dari alumni yang berprestasi , kita tarik menjadi instruktur, seperti kemaren kita recrut guru atau instruktur pengajar pemograman, instruktur tersebut harus memiliki kualifikasi kompetensi pemograman, mereka membuat contoh pemrograman yang nantinya akan di demokan dan dievaluasi oleh saya sebelum ditampilkan ke peserta didik".

24. Apakah ada program peningkatan mutu untuk pendidik dan tenaga kependidikan di LKP. Utama Jaya ini ?" ya , ada, setahun sekali kami ada evaluasi dan training- tranning yang sudah kami jadwalkan disetiap tahunnya."

25. Bagaimana Proses pengawasan kinerja pendidik?" pengawasan yang saya lakukan adalah ketika instruktur dikelas, langsung saya buat soal ke peserta didik, dari soal tersebut akan terlihat sejauhmana siswa atau peserta didik mampu menjawab,nah.. darisitulah kita tahu bahwasanya sejauhmanakah seorang instruktur dapat menyampaikan materi ke peserta didiknya.

26. Untuk Pemberian Rewards kepada tenaga PTK dan Pendidik, berapa periode diberikan dalam setahun?

    “Untuk reward diberikan kepada Pendidik dan Tenaga Kependidikan dilakukan enam bulan sekali bersamaan dengan proses evaluasi kinerja, pemilihan guru kreatif juga dilakukan untuk memberikan apresiasi langsung kepada pengajar”.

27. Apa saja Sarana prasarana yang ada di LKP. Utama Jaya?

    “ Yang jelas kami di gedung milik sendiri ya…, kemudian kita juga sediakan ruang parkir sepeda motor walaupun belum sempurna, masih belum di aspal, jadi kalo hujan pastinya becek, kotor semua sepeda motor peserta didik, trus disini kita lengkapi dengan toilet walau belum layak ukurannya tidak sesuai standart dan hanya 1 unit saja. Kemudian kita juga punya tiga ruang kelas belajar yang masing-masing kelasnya berkapasitas dua puluh computer, diamana peserta didik masing- masing mengoperasionalkan satu unit computer di setiap kegiatan pembelajaran atu kursus pelatihan. Selain dari pada unit computer yang disediakan, LKP.Utama Jaya juga memfasilitasi projector dan infokus di setiap ruang pembelajaran untuk presentasi guru maupun peserta didiknya. Meja kursi layak juga ada disana, dan juga ruangan di fasilitasi dengan AC (Pendingin ruangan). Untuk fasilitas ruang belajar dan peralatannya mendukung sekali, sangat layak, dan terawatt. Sedangkan untuk ruangan gudang juga disediakan untuk menampung peralatan atau sarana prasarana yang rusak. Ruang solat dan mushola, kami juga sediakan walau belum lengkap eprlengkapan ibadahnya, masih ada telekung satu biji dan Al-Qur’an juga belum ada.

28. Bagaimana Pengelolaan asset di LKP.Utama Jaya?

"Untuk pengelolaan asset di LKP, kami melakukan pencatatan asset dan menempelkan stiker nomor asset pada sarana dan prasarana yang ada, asset yang rusak dicatat dan diletak digudang sampai nanti pada masa penghapusan asset".

29. Bagaimana proses RKAT (Rapat Kerja Anggaran Tahunan) dibuat?

"Pertama- tama kita membuat tim inti terdiri dari pengelola yaitu saya sendiri, kemudian bendahara,dan instruktur yang di tunjuk. Setelah terbentuk tim kita bahas dan rapat bersama dengan pengurus yang lain,dan disana dimusyawarhkan tentang jumlah anggaran yang akan disusun dan dijadwalkan jalan ditahun berikutnya. Notulen pembahasan rapat dicatat dan di distribusikan ke semua peserta rapat, dengan tujuan menginformasikan jumlah anggaran tahunan LKP yang akan dilaksanakan, RKAT disusun berdasarkan evaluasi anggaran lalu, dan masukkan perencanaan kegiatan yang membutuhkan pendanaan di tahun berjalan. Setelah disusun semua, akan ditandatangani dan dibuatkan berita acara penyusunan RKAT yang di setujui dan di tanda tangani oleh pimpinan lembaga".

30. Bagaimana dengan pelaporan pertanggungjawaban keuangan lembaga?

"Keuangan lembaga selalu dilaporkan rutin setiap bulannya oleh administrator yang sudah di cross cek dan di ketahui oleh bendahara, untuk disetujui oleh pimpinan lembaga., begitu alurnya…".

31. Bagaimana tindakan lembaga jika terjadi keterlambatan pembayaran siswa atau peserta didik dalam membayar biaya kursus?

"Memberikan kelonggaran 1 minggu, jika tidak dibayarkan kami putus kontrak pembelajarannya".

32. Untuk kontrol keuangan, apa saja yang dibuat oleh lembaga?

"Untuk kontrol keuangan lembaga, rutin kita membuat rekap laporan kas dan setahun sekali membuat rekap laporan keuangan laba dan rugi."

33. Darimana saja dana yang dapat untuk operasional LKP?

"Kalo dana, kami dari dana mandiri uang kursus siswa, Bantuan Pemerintah berupa dana pelatihan kecakapan kerja ataupun dari pelatihan kewirausahaan, serta dari dana pelatihan untuk desa atau dana desa".

34. Bagaimana proses pertanggungjawaban penggunaan dana tersebut?

"Untuk dana dari pemerintah kita selalu mengirim laporan pertanggungjawaban dan pengalokasian dana sesuai dengan juknis yang ada dan kami kirim tepat waktu secara online dan offline, sedangkan untuk desa kita buat juga sesuai dengan juknis anggaran desa".

35. Bagaimana dengan Lulusan LKP.Utama Jaya ini, berapa persen kira-kira yang sudah diserap oleh DUDI?

"Kalau untuk kelulusan yang terserap oleh DUDI sesuai dengan data telusur alumni yang sesuai dengan skill dan kompetensi mereka sekitaran 30 %, yang lainnya banyak yang membuka usaha, dan bekerja di DUDI tidak sesuai dengan skill dan kompetensi yang mereka miliki."

36. Apa Harapan kedepan bapak selaku pengelola LKP terhadap DUDI?

"Harapan Kami, lulusan peserta didik kami lebih banyak lagi dapat di optimalisasi di dunia usaha dan industry sesuai dengan skill dan kompetensi, dapat diberdayakan dan dikaryakan".

CATATAN LAPANGAN

HASIL WAWANCARA DENGAN INSTRUKTUR/GURU

LKP.UTAMA JAYA

Hari/Tanggal : Kamis, 20 Februari 2020

Jam : 13.00 WIB – 14.00 WIB

Tempat : Ruang Praktek LKP. Utama Jaya

Pelaku : Bp. Sandi Pratam, S.Kom

A. Deskripsi

Pada hari Kamis, 20 Februari 2020 saya datang pertama kalinya untuk observasi dan wawancara langsung dengan instruktur/guru LKP.Utama Jaya Sandi Pratama,S.Kom untuk menyampaikan beberapa pertanyaan atau wawancara sebagai sumber data yang dibutuhkan dalam proses penyusunan tesis ini, wawancara dimulai pukul 11.00 WIB dan selesai pukul 12.30 WIB. Berikut paparan wawancara dengan instruktur atau guru LKP.Utama Jaya:

1. Apa saja yang diperlukan sebelum kegiatan belajar mengajar di kelas?.”Pastinya kesiapannya adalah mental mengajar ya bu,…kemudian bahan ajar seperti modul selalu kita siapkan,dan absensi peserta didik.”

2. Bagaimanakah proses atau metode mengajar peserta didik di lembaga ini?.”Proses atau mendidik dengan mengajar langsung praktek, mengamati dan menjawab pertanyaan peserta didik jika ada.”

3. Bagaimana cara melayani siswa atau mengajari siswa yang lama responnya terhadap materi yang di sampaikan?.”Pastinya,dengan sabar ya bu melayaninya, namun tetap kita ingat dengan peserta yang lain yang sama sama mempunyai hak untuk dapat pengajaran yang adil.”

4. Bagaimana cara mengapresiasi peserta didik yang berprestasi di kelas? “Saya probadi mengapresiasi mereka dengan memberikan nilai baik, dan memberikan sedikit hadiah seperti permen,coklat dan cemilan lainnya,…heheh”

5. Bagaimana proses membuat tata tertib aturan saat dikelas melakukan kegiatan belajar mengajar?.” Tata tertib dikelas mengikuti dengan apa yang sudah ditentukan baku oleh LKP, adapun penambahan aturan sesuai dengan kesepakatan bersama dengan peserta didik.”

6. Siapa sajakah yang dilibatkan dalam membuat tata tertib saat belajar mengajar dikelas?.”Yang dilibatkan pastilah peserta didik dan pendidik atau instruktur ,ya… kami kami inilah para instruktur.”

7. Kapankah teguran atau hukuman diberikan kepada peserta didik?.”Teguran diberikan kepada siswa atau peserta didik yang tidak disiplin dalam kelas saat proses pembelajaran berlangsung, ataupun dating terlambat tidak tepat waktu mengikuti kegiatan pembelajaran, serta bagi yang melanggar tata tertib sebagai peserta didik di LKP.Utama Jaya.”

8. Dan dalam bentuk apakah teguran/hukuman yang diberikan kepada peserta didik yang melanggar tata tertib tersebut?.

   “Teguran berupa kalimat langsung, yaitu menegur, sebelum di tegur pastilah kita memberikan peringatan sebelumnya.”

9. Apa sajakah media yang digunakan saat proses belajar mengajar?.”Media yang digunakan di LKP.Utama Jaya dalam proses pembelajaran atau kursus adalah satu anak difasilitasi satu laptop,

wifi /Jaringan Internet yang bebas diakses oleh peserta didik, infokus LCD media tutorial pembelajaran, Modul Belajar, Ruangan Belajar Nyaman dengan AC (pendigin ruangan),setiap ruang berisikan AC masing-masing.”

10. Apa tindakan yang di lakukan jika sarana prasarana pembelajaran terjadi kerusakan secara mendadak?.” Selama ini dan sejauh ini, semua perangkat peralatan pembelajaran di ruang kelas merupakan tanggungjawav instruktur atau gurunya. Apabila terjadi kerusakan fatal instruktur juga ikut bertanggungjawab atas kerusakan tersebut.”

11. Apabila ada peserta didik yang tidak hadir apakah instruktur bersedia mengulangi materi pembelajaran sebelumnya?.

    “Disetiap awal pembelajaran, kami selaku instruktur mengulang materi sebelumnya lebih tepatnya sebelum pembelajaran kita post test, setelah itu baru kita mulai dengan materi baru”.

12. Apabila instruktur berhalangan hadir apa saja yang dilakukan untuk tetap melangsungkan kegiatan belajar mengajar?.” Jika kami tidak hadir, hal yang pertama pasti memberikan izin keterangan tak masuk pada admin LKP, kami mengoptimalisasi group WA(Whats App) untuk komunikasi dan diskusi tugas yang akan diberikan selama instruktur tidak hadir dalam pembelajaran”.

13. Kapan instruktur melakukan revisi kurikulum, RPP, dan silabus?.

    “Untuk Revisi kurikulum, RPP dan silabus dilakukan biasanya apabila terjadi perubahan pada SKL yang dirubah berdasarkan rapat bersama oleh DUDI dengan pimpinan lembaga, actual sekarang upgrade revisi setahun sekali dilakukan”.

14. Bagaimana proses melakukan revisi kurikulum, RPP, dan silabus?.

    “ Biasanya kita diberi undangan untuk rapat revisi, kemudian menandai mana- mana yang akan direvisi”.

15. Siapa saja yang terlibat dalam penyusunan maupun revisi kurikulum, RPP, dan silabus?.

    “Yang terlibat dalam penyusunan biasanya pimpinan lembaga langsung, DUDI dan kami selaku instruktur juga terlibat”.

16. Adakah revisi kurikulum, RPP, dan silabus yang merespon hasil umpan balik dari evaluasi hasil belajar dan hasil uji kompetensi dari lembaga sertifikasi mandiri?.

    “Revisi ada dilakukan, biasa kami evaluasi pembelajaran selama satu tahun”.

17. Adakah revisi kurikulum, RPP, dan silabus berkelanjutan menyesuaikan dengan kebutuhan dan umpan balik DUDI?.

    “Ada, dan kami lakukan dalam setahun sekali”.

18. Berapa proporsi kegiatan belajar praktik dan teori?.

    “Untuk Proporsi kegiatan belajar praktik 70% dan Teori 30%”.

19. Apakah peserta didik memperoleh kesempatan dibimbing praktik bergiliran secara individual?.

    “Ya, kami para instruktur berkeliling sambil mengecek pekerjaan para peserta didik secara bergantian”.

20. Apakah proses belajar diawali dengan pretest dan diakhiri dengan posttest tiap peserta ?.

    “ Yup, itu kami lakukan”.

21. Pada saat proses belajar mengajar , apakah peserta didik mengikutinya dengan fokus?.

    “Alhamdulilah sejauh ini mereka semua sangat fokus dalam mengikuti kegiatan kursus dan pelatihan”.

22. Pada saat proses belajar mengajar , apakah peserta didik mengikutinya dengan antusias?.

    “ Ya, mereka sangat antusias”.

23. Pada saat proses belajar mengajar , apakah peserta didik mengikutinya dengan aktif bertanya jawab?.

    “ Ya, selalu aktif bertanya jika mereka tidak mengerti materi”.

24. Pada saat proses belajar mengajar, apakah peserta didik mengamati dengan fokus materi pembelajaran yang baru?.

    “ ya pastinya mereka selalu tidak sabaran menunggu materi baru dari kami”.

25. Pada saat proses belajar mengajar, apakah peserta didik melakukan eksperimen terhadap materi pembelajaran yang baru?.

    “Mereka sangat aktif dan sebelum diajarkan mereka biasanya sudah faham dengan isi modulnya dan mencobanya”.

26. Apakah dalam penyampaian materi,instruktur diselingi dengan game/permainan/humor kepada peserta didik?.

    “ Ya biar tidak bosan kami juga main game dan tebak tebakan kata, bagi yang bisa jawab dapat hadiah

27. Apa tindakan yang dilakukan jika peserta didik tidak dapat mencapai hasil kompetensi yang diharapkan?.

    “Biasanya kami memberikan waktu untuk persiapan ujian ulang kompetensi, tentunya ujian local lembaga”.

28. Bagaimana instruktur mencontohkan budaya disiplin saat mengikuti jadwal pembelajaran?.

"Kami disini semua tentor atau instruktur biasanya datang satu jam lebih awal sebelum jam pembelajaran mulai, untuk persiapan kelas dan materi".

29. Bagaimana proses menjalin kerja sama atau komunikasi dengan orang tua peserta didik?.

    "Kami menggunakan Whts App Group kelas, dan didalamnya ada beberapa nomer handphone orang tua".

30. Apakah instruktur menggunakan media sosial dalam menginformasikan seluruh kegiatan belajar mengajar?.

    "Kami selalu mengaktifkan Facebook lembaga sebagai media komunikasi dengan peserta didik".

31. Kompensasi berupa insentif dari lembaga yang diterima pendidik apakah sudah layak?.

    " hmmmm….. hahahha…. Alhamdulillah sejauh ini sudah mencukupi, kalau ditanya pingin banyak ya…pingin lagi lah ya bu….".

32. Apa saja yang diberikan lembaga untuk instruktur dalam upaya peningkatan kesejahteraan?.

    "Kami diberikan insentif setahun sekali, lalu ada juga bonus bulanan jika capaian target kapasitas siswa tercapai, Alhamdulillah lah….".

33. Apa saja yang dilakukan lembaga dalam meningkatkan kompetensi instruktur?.

    "Kegiatan tranning instruktur dari dinas pendidikan deli serdang pernah kami ikuti, tranning internal lembaga yang dipimpin langsung oleh pimpinan juga sering dilakukan disini".

34. Apa saja masukan instruktur untuk evaluasi pelayanan terhadap peserta didik,pendidik dan tenaga kependidikan?.

“ Yang Pertama untuk penambahan instruktur dalam satu kelas ini sudah bisa ditambah, sebab kapasitas kami menangani peserta didik 15 orang per kelas sudah lumayan kuwalahan, fasilitas seperti toilet diupayakan yang layak, sebab jika siswa full itu jumlah yang datang dalam sehari bisa sampai Sembilan puluh orang, ruangan parkir juga perlu di renovasi dan penambahan kanopi serta tanahnya perlu di buatkan paving block utnuk menghindarkan becek dikala hujan datang”.

35. Apa Harapan Anda kedepan untuk LKP.Utama Jaya ini?

“Harapan saya pribadi, LKP.Utama Jaya terus berprestasi dan berkarya, siswa juga bertambah banyak, dan pastinya akan meningkatkan kesejahteraan kami, sukses dan maju terus”.

CATATAN LAPANGAN

HASIL WAWANCARA DENGAN PESERTA DIDIK

LKP.UTAMA JAYA

Hari/Tanggal : Jumat , 21 Februari 2020

Jam : 11.00 WIB – 12.00 WIB

Tempat : Ruang Praktek LKP. Utama Jaya

Pelaku : Puspitaningsih, siswi SMK N 1 Beringin

A. Deskripsi

Pada hari Jumat, 21 Februari 2020 saya datang pertama kalinya untuk observasi dan wawancara langsung dengan Peserta didik LKP.Utama Jaya atas nama Puspitaningsih, siswi SMK N 1 Beringin untuk menyampaikan beberapa pertanyaan atau wawancara sebagai sumber data yang dibutuhkan dalam proses penyusunan tesis ini, wawancara dimulai pukul 11.00 WIB dan selesai pukul 12.00 WIB. Berikut paparan wawancara dengan Peserta didik/ Siswa LKP.Utama Jaya:

1. Apakah belajar di kursus dan pelatihan LKP.Utama Jaya menyenangkan? “Ya…sangat menyenangkan, kalau menerangkan tentornya mudah dipahami, jelas dan ganteng ganteng gurunya hahahah…. Serta dilengkapi dengan fasilitas wifi dan AC”.
2. Apakah instruktur hadir tepat waktu? “Tepat waktu , Sebelum Kami datang, instruktur sudah datang”.
3. Apakah instruktur mengajar sesuai jam pelayanan kursus dan pelatihan? “Ya sesuai dan tepat waktu”.
4. Apakah pendidik dan tenaga kependidikan berpenampilan bersih dan sopan? “Ya, Rapi dan bersih”.
5. Apakah pendidik dan tenaga kependidikan melayani peserta didik dengan ramah dan sopan?.”Ya”.
6. Apakah instruktur menyambut peserta didik dengan ramah,tulus,dan sopan?.”Ya”.

7. Apakah pendidik dan tenaga kependidikan memiliki kepribadian yang menyenangkan?. “ Ya, sangat”.
8. Apakah disediakan kotak saran untuk menampung keluhan peserta didik? “ Ya, ada di lobby depan dekat administrasi”.
9. Berapa lama jam pelayanan untuk konsultasi pembelajaran?. “Kita start belajar dari jam 08.00 WIB sampai jam 14.00 WIB, jam istirahat 12.00 WIB sampai 13.00 WIB, sebab kita peserta dari PRAKERIN”.
10. Apakah jam pelayanan untuk konsultasi pembelajaran tersebut sudah mencukupi dan memuaskan? “Sudah mencukupi ya…”.
11. Apakah dalam lembaga tercermin budaya disiplin? “ Ya, instruktur dan admin datang sebelum kami datang”.
12. Apakah instruktur sudah menguasai materi pembelajaran? “Sangat menguasai”.
13. Apakah materi yang diajarkan sangat sulit diterima dan diikuti atau dipraktikkan? “Setelah semua diajarkan jadi mudah dan bisa dipahami, namun ketika belum diterangkan atau dijelaskan instruktur kita gak jelas dan gak paham”.
14. Apa saja media yang digunakan instruktur pada saat proses belajar mengajar? “Infokus selalu dipakai untuk menjelaskan materi.”
15. Apakah instruktur menjawab pertanyaan dari peserta didik dengan tuntas dan memuaskan? “Selalu, jika jawaban kurang jelas pastinya mereka ulangi lagi ke kami”.
16. Bagaimana persiapan lembaga dalam menghadapi uji kompetensi dari LSK? “Biasanya, kami seminggu sudah bersiap untuk ujian”.
17. Apakah sudah optimal pelayanan yang diberikan lembaga dalam menghadapi uji kompetensi dari LSK? “sudah cukup”.
18. Apakah tata tertib lembaga pada saat proses belajar mengajar dikelas dapat di terima dan di laksanakan? “dapat “.
19. Apakah instruktur mengajari dengan sabar setiap peserta didik mengalami kesulitan? ”Sangat sabar”.

20. Apakah peserta didik mendapatkan kesempatan dibimbing praktik bergiliran? “Setiap kami mendapat kesempatan untuk dibimbing, diajarin langsung oleh guru”.
21. Apa solusi jika tata tertib lembaga pada saat proses belajar mengajar dikelas tidak dapat dilaksanakan? “ Kena teguran sebelum kena sangsi”.
22. Apakah teguran atau hukuman yang diberikan kepada peserta didik yang melanggar tata tertib tersebut dapat di terima? “Biasanya tidak boleh mengikuti kelas pembelajaran”.
23. Apakah sarana dan prasarana yang disediakan lembaga sudah memadahi dan layak? ”Untuk computer kami belajar sangat layak dan disediakan wifi gratis dan AC, sedangkan untuk toilet kurang,dan tempat parkir juga masih becek saat hujan”.
24. Apakah sarana dan prasarana pembelajaran teori dan praktik yang disediakan berfungsi dan terawat dengan baik? “Ya, satu anak satu computer kami pegang masing-masing”.
25. Apakah harga program sudah sesuai dengan materi yang diajarkan?. “ Murah pun termasuknya bu harganya disini disbanding lainnya”.
26. Adakah toleransi watu keterlambatan pembayaran kursus dan pelatihan? “ Ada, biasanya paling lambat toleransi satu minggu dari tanggal yang sudah ditentukan”.
27. Apakah anda bangga menjadi peserta didik LKP.Utama Jaya? “ Iya donk hehehe…”.
28. Apakah program kursus dan pelatihan bermanfaat untuk anda?. “Sangat bermanfaat”.
29. Jelaskan dan uraikan manfaat tersebut? “Materi yang diberikan baru-baru dan tidak diajarkan disekolah”.
30. Apa saja harapan anda untuk LKP.Utama Jaya dalam memberikan layanan prima yang lebih baik? “Fasilitas parkir diperbaiki, dilantai dan diberi kanopi atau atap, juga untuk ruangan toilet agar di perluas”.

31. Bagaimana menurutmu penataan ruang kelas di LKP. Utama Jaya ?. “ Sudah nyaman dan sesuai”.
32. Sudahkah terjaga kebersihan ruangan kelas di LKP. Utama Jaya? “Sudah terjaga, kami membersihkan dengan adanya jadwal piket bergantian dibersihkan setelah kelas selesai”.
33. Bagaimana suasana belajar di LKP. Utama Jaya? “Nyaman, enak ada Ac”.
34. Apa saja saran anda untuk LKP.Utama Jaya dalam hal pengoptimalisasi penyerapan alumni terampil untuk dipekerjakan di DUDI? “Harapannya bisa memberikan lebih banyak chanel peluang bekerja dan informasi lowongan bu..sesuai bidang”.

Lampiran IV

LEMBAR FIELD NOTES

HARI : Kamis, 20 Februari 2020
Jam : 08.00 WIB – 11.00 WIB
Tempat : Kantor LKP.UTAMA JAYA
Pelaku : Bp. Buang Lesmana, AMd
Kode : Pimpinan Lembaga LKP.UTAMA JAYA

No	Fokus Kajian	Uraian	Refleksi
1	Perencanaan SKL /Standart Kompetensi Kelulusan	▪ Pada Dokumen / Borang Akreditasi Lembaga ditemukan bahwa SKL yang rencanakan mengacu pada SKL Kompetensi DUDI yaitu Kompetensi Dunia Usaha dan Dunia Industri. ▪ Rapat Perencanaan Penyusunan SKL dilaksanakan guna menentukan SKL yang akan digunakan. ▪ Surat Undangan Perencanaan Penyusunan SKL ditujukan kepada Pimpinan Lembaga, instruktur, Tenaga Kependidikan, dan Beberapa DUDI kemitraan LKP.Utama jaya. ▪ Pengisian absensi rapat, berita acara, dan SK penetapan SKL yang akan digunakan juga lengkap dan terdokumentasi.	Dari uraian disamping dan dokuementasi dari boring akreditasi lembaga, bahwa perencanaan SKL berdasar pada standart instrument penjaminan mutu BANPAUDPNF, dimana SKL yang digunakan adalah SKL yang mengacu pada Kompetensi DUDI, sesuai dengan kebutuhan DUDI, dan di dokuementasikan rapi sesuai dengan instrument penilaian kategori Baik di penilaian akreditasi dari BANPAUDPNF.
	Pelaksanaan / Implementasi SKL	▪ Pelaksanaan SKL sesuai dengan Berita acara dan SK atau Surat Keputusan yang sudah ditetapkan pada saat rapat penyusunan SKL lembaga.	Antara dokumentasi SKL yang ada, implementasi SKL pada lembaga sudah dijalankan sesuai dengan SK yang telah di tetapkan. Silabus, RPP, kurikulum semua disusun berdasarkan SKL yang ada.
	Pengawasan SKL	▪ Pengawasan SKL dilakukan oleh pimpinan lembaga beserta DUDI	Dari hasil dokumentasi penilaian ujikompetensi

		dengan melihat hasil output peserta didik melalui ujian kompetensi lembaga internal maupun LSK atau lembaga Sertifikasi Kompetensi,	lembaga dan dari LSK, bahwa pengawsan SKL dilakukan serius oleh lembaga, dengan mengikut sertakan atau mewajibkan semua peserta didik mengikuti ujian kompetensi baik yang dilaksanakan secara internal maupun dari LSK.
	Evaluasi SKL	▪ Evaluasi SKL dilakukan jika ada terjadi perubahan permintaan dari DUDI.	Dari Hasil Observasi dokumentasi borang akreditasi LKP.Utama Jaya, bahwa untuk proses evaluasi SKL akan dilakukan jika terjadi perubahan standart kelulusan dari Dunia Usaha Dan Dunia Industri. Kegiatan Evaluasi dilakukan setahun sekali, untuk mengevaluasi SKL yang ada.

No	Fokus Kajian	Uraian	Refleksi
2	Perencanaan Standart Isi	Standart isi adalah ruang lingkup materi dan tingkatan materi kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran. Standart isi mencakup materi dan tingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan tertentu. Standart isi meliputi kurikulum, bahan belajar dan kalender pendidikan atau akademis.	Standart isi pada LKP.Utama jaya disusun berdasarkan SKL yang sudah di tetapkan . Silabus, RPP, Kurikulum disusun berdasarkan ketetapan SKL sesuai dengan permintaan DUDI.
	Pelaksanaan Standart Isi, Pengawasan dan	▪ Memiliki dokumen kurikulum yang terdiri dari materi inti dan materi	Pada proses pelaksanaan standart isi, LKP.Utama Jaya sudah

	evaluasi.	penunjang yang 100 % - 75% mengacu pada SKL. ▪ Struktur kurikulum terdiri dari 6 unsur, yaitu: Jenis Program, Jenjang/Level, Unit Kompetensi/Standart, Kompetensi, Elemen , Kompetensi/Kompetensi, Dasar, Sumber/Referensi, Materi Pembelajaran/Modul, Bobot/Jam Pembelajaran, Total Bobot/Total Jam Pembelajaran. ▪ Evaluasi Kurikulum dilakukan dalam 1 kali sampai 2 kali dalam setahun. ▪ Penyusunan/ pengembangan kurikulum setiap program yang diselenggarakan 51-100% yang mengacu pada standart: Internasional/Negara, Tujuan Bekerja, SKL berbasis KKNI, DU/DI, SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) , Asosiasi Profesi. ▪ Durasi beban belajar dialokasikan sesuai kurikulum 80% - <100% ▪ Pencapaian kompetensi Peserta Didik, lulus uji kompetensi 70% - 89% ▪ Program pembelajaran berkelanjutan, LKP memiliki program yang berkelanjutan: Tingkat Dasar/Level, Tingkat Terampil/Level, Tingkat Mahir/Level, Bentuk lainnya. ▪ Proporsi teori dan praktik: Praktik: 70%- 90%, Teori : 10%-30% ▪ Memiliki kalender program kursus dan pelatihan yang dilengkapi dengan Surat Keputusan (SK) yang ditandatangani oleh Pimpinan	menjalankan 90 % sesuai dengan panduan instrument penjaminan mutu LKP. Mempuyai Struktur kurikulum dengan kandungan 6 unsur yang tertera pada panduan instrument, evaluasi kurikulum dilakukan jika ada perubahan dari SKL dimana pelaksanaannya dievaluasi setahun sekali. Proposi Teori dan praktek juga sudah sesuai dengan acuan yaitu 30 % teori dan 70 % praktek. Kalender Akademik juga di publikasi dan disediakan baik secara manual ditempel didinding maupun lewat website atau FB/Instagram LKP.Utama Jaya. Dan dapat disimpulkan pada tahap pelaksanaan standart isi ini LKP.Utama jaya sudah memenuhi dan sesuai dengan instrument yang ada.

		Lembaga. Kalender program kursus dan pelatihan terdiri dari 5-6 aspek berikut: Sosialisasi program,Jadwal Pendaftaran, Hari efektif belajar, Hari libur Jadwal Ujian Lokal/ Lembaga, Jadwal Uji Kompetensi. Melakukan sosialisasi kalender program kursus dan pelatihan melalui 4 aspek berikut: Media Elektronik (Website, Blog, Twitter, Facebook) Media non cetak (CD, VCD), Media cetak (Brosur/ flyer/majalah/surat kabar/bulletin/tabloid/dll), Media manual (ditempel di dinding).	

HARI : Senin, 24 Februari 2020
Jam : 08.00 WIB – 11.00 WIB
Tempat : Kantor LKP.UTAMA JAYA

Pelaku : Bp. Buang Lesmana, AMd
Kode : Pimpinan Lembaga LKP.UTAMA JAYA

No	Fokus Kajian	Uraian	Refleksi
3	Perencanaan Standart Proses, Pelaksanaan, Pengawasan dan Evaluasi	▪ Silabus yang strukturnya terdiri dari 10 komponen berikut: Jenis Program, Jenjang / Level, Unit Kompetensi/Standar Kompetensi, Elemen Kompetensi/Kompetensi Dasar, Alokasi Waktu, Indikator Pembelajaran, Materi Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penilaian, Sumber Belajar dan Media Pembelajaran. ▪ Penyusun silabus memiliki Surat Keputusan (SK) Pimpinan Lembaga yang terdiri dari: Pendidik, Pimpinan, Tenaga Kependidikan. ▪ Evaluasi silabus dilakukan secara rutin yang ditinjau dalam jangka waktu: > 1 tahun – 2 tahun ▪ Penyusunan RPP dilakukan oleh: Pendidik, didukung Pimpinan LKP. ▪ 5. Evaluasi RPP secara rutin ditinjau dalam jangka waktu: >1 tahun – 2 tahun.	Secara Keseluruhan proses perencanaan, Pelaksanaan dan pengawasan serta evaluasi dilakukan sesuai dengan pedoman standart penjaminan mutu LKP. Semua SK atau Surat Keputusan dan dokumen lainnya yang bertemakan evaluasi maupun pengawasan pelaksanaan TQS pada Standart Proses, sudah berjalan dnegan baik.

No	Fokus Kajian	Uraian	Refleksi
4	Perencanaan Standart	Untuk Proses perencanaan	LKP.Utama Jaya memiliki

	Pendidik dan Kependidikan, Pelaksanaan, Pengawasan, dan Evaluasi.	tenaga PTK dilakukan sesuai dengan level akademis yang ada di proses penjaminan mutu LKP, yaitu semua PTK minimal mempunyai jenjang pendidikan Perguruan tinggi lulusan D3, jika lulusan hanya SMA maka wajib daripadanya memiliki skill atau kompetensi pada bidang computer. Untuk pengawasan kinerja dilakukan langsung oleh pimpinan lembaga di setiap harinya, dan penilaian kinerja serta pemberian reward dilakukan dalam setahun sekali. Evaluasi kinerja tenaga PTK juga dilaksanakan dalam setahun sekali, pemberian reward juga dilakukan setahun sekali.	Tenaga PTK mayoritas memiliki lulusan akademis level sarjana atau S-1, Namun untuk pengelola atau pimpinan, jenjang akademis masih selevel D3, hal tersebut wajib di upgrade dan layak jika pimpinan mempunyai tingkat strata pendidikan yang lebih tinggi. Proses belajar mengajar berlangsung efektif, mengingat para pendidik semua lulusan dari ilmu computer dan mempunyai skill di bidang computer. Untuk konsep rasio pendidik dengan peserta didik, harusnya lebih diperhatikan lagi, perlu satu instruktur lagi untuk mendampingi dalam kegiatan belajar mengajar di kelas, sebab kapasitas kelas dapat menampung 30 siswa. Pada proses evaluasi kinerja dilakukan sekali setahun serta pemberian reward juga dilakukan setahun sekali.

No	Fokus Kajian	Uraian	Refleksi
5	Perencanaan Standart	Prasarana	Pada Sarana Prasarana LKP.Utama

	Sarana dan Prasarana, Pelaksanaan, Pengawasan dan Evaluasi.	▪ Memiliki Lahan, dibuktikan dengan status kepemilikan dan luas lahan. ▪ Bangunan dan gedung, dilengkapi dengan izin mendirikan bangunan (IMB) dan luas bangunan. ▪ Ruang pembelajaran, meliputi ruang teori dan praktik memadahi. ▪ Ruang Penunjang, meliputi sarana di ruang pimpinan, ruang instruktur, ruang administrasi, ruang baca, toilet, ruang penyimpanan/gudang, tempat parkir, dan tempat ibadah. Sarana ▪ Sarana di Ruang Pembelajaran Teori, meliputi sarana pembelajaran teori, bahan ajar teori, media pembelajaran teori. ▪ Sarana di Ruang Pembelajaran Praktik, meliputi alat peraga utama, alat peraga pendukung, peralatan pendukung, alat-alat ukur, alat-alat tangan, alat-alat khusus, bahan ajar praktik. ▪ Sarana di Ruang Penunjang, meliputi meja, kursi, lemari, alat kantor.	jaya sudah terdokumentasi dengan baik pada pendataan list asset yang dimilikinya. Ruang dan fasilitas belajar memadahi, satu peserta didik dilayani dengan computer, dan dilengkapi dengan AC, Infokus serta Wifi Gratis sebagai penambahan fasilitas pembelajaran yang aman, nyaman dan efektif. Namun disisi lain masih terdapat kekurangan prasarana penunjang yaitu kecilnya ruang toilet, serta ruang parkir yang belum digarap maksimal, tanpa atap dan lantai, masih berupa tanah merah, jika hujan pastilah becek dan tergenang.

No	Fokus Kajian	Uraian	Refleksi
6	Perencanaan Pengelolaan, Pelaksanaan, Pengawasan dan Evaluasi.	LKP.Utama Jaya memiliki pengelola dengan capaian akademis tingkat pendidikan D3 bidang komputer dan telah lulus uji kompetensi pengelola LKP dari LSK (Lembaga Sertikikasi Kompetensi), tidak hanya itu pengelola juga mengembangan jaringan DUDI kemitraan dengan sekolah dengan program kerjasama PRAKERIN (Praktek Kerja Industri) siswa SMK di Kabupaten Deli Serdang. Rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT). RKAT di LKP.Utama Jaya disusun pada awal tahun dan merupakan jabaran dari rencana strategis lembaga. Semua kegiatan lembaga mengacu pada RKAT. Sistem Pengawasan Internal Dilakukan dalam bentuk pengawasan di LKP.Utama Jaya berupa: ▪ Pengelola melakukan Kunjungan-kunjungan untuk melihat proses pembelajaran langsung sesuai jadwal yang sudah di tetapkan. ▪ Rapat internal sebulan sekali diselenggarakan secara rutin untuk mengetahui untuk mengetahui progress suatu pekerjaan dan memutuskan solusi atas suatu masalah. ▪ Test-test dari pengelola langsung , yang diadakan untuk mengetahui capaian pengetahuan dan kecakapan SDM dan peserta didik. ▪ Survei kepuasan pelanggan. Dengan bertanya langsung kepada peserta didik megenai keluhan peserta didik pada kegiatan belajar mengajar maupun pada sarana dan fasilitas LKP. ▪ Ujian yang diselenggarakan oleh lembaga. Ujian ini bersifat ujian internal atau lokal guna	Pengelolaan LKP, sudah sesuai dengan instrument acuan jaminan mutu, dari proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan secara internal maupun eksternal.

		mempersiapkan uji kompetensi bagi peserta didik yang akan mengikuti uji kompetensi. Untuk Sistem Pengawasan Eksternal. Dilakukan dengan Proses penjaminan mutu lewat Lembaga Sertifikasi Kompetensi (LSK) dan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) khusus untuk peserta program bantuan program PKK dari Direktorat Jendral Pendidikan dan Kebudayaan RI, dan dari PRAKERIN (Program Kerja Industri) peserta didik SMK yang di magangkan di LKP.Utama Jaya. Sedangkan untuk siswa reguler hanya dilakukan ujian internal lembaga saja.	

HARI : Selasa, 25 Februari 2020

Jam : 08.00 WIB – 11.00 WIB
Tempat : Kantor LKP.UTAMA JAYA
Pelaku : Bp. Buang Lesmana, AMd
Kode : Pimpinan Lembaga LKP.UTAMA JAYA

No	Fokus Kajian	Uraian	Refleksi
7	Perencanaan Pembiyaan, Pelaksanaan, Pengawasan, dan Evaluasi	Pengelolaan Keuangan merupakan yang dilakukan LKP. Utama Jaya dalam bentuk penyusunan RAB tahunan, pelaksanaan dan penataan usaha dilakukan melalui pencatatan/pembukuan pengelolaan keuangan, pelaporan (neraca, laporan rugi laba, laporan perubahan modal, laporan arus kas, catatan atas laporan keuangan) secara periodic laporan harian, mingguan, bulanan, kuartalan dan tahunan. Pelaporan diberikan kepada pimpinan/pemilik LKP, untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi penggunaan anggaran LKP. Sumber Dana, Dana yang dikelola LKP berasal dari sumber-sumber berikut: Peserta didik, Bantuan dari pemerintah, Penjualan aset, Kerjasama dengan Pihak lainnya/ Stake holder	Laporan Kas, nerasa, rugi laba, arus kas dan laporan keuangan rutin dilaksanakan oleh LKP.Utama Jaya, di dokumentasikan dengan rapi dan pimpinan mengetahui. Sumber pendanaan LKP.Utama Jaya dari Mandiri para siswa berupa uang kursus bulanan, Dana Bantuan Pemerintah, dan Pelatihan- Pelatihan dari Dana Desa, serta mandiri dari kerjasama dengan stakeholder.

No	Fokus Kajian	Uraian	Refleksi
8	Perencanaan	Memiliki panduan pedoman, penilaian	LKP.Utama Jaya mempunyai

	Penilaian, Pelaksanaan, Pengawasan dan Evaluasi.	akhir pembelajaran yang ditandatangani oleh Pimpinan Lembaga. Pedoman terdiri 3 dari 4 unsur: Ruang Lingkup Penilaian, Teknik Penilaian, Standar Kelulusan, Panduan Penilaian. Memiliki Pedoman penilaian yang komponennya terdiri dari: 1. Jadwal ujian lembaga 2. Jadwal uji kompetensi 3. Form penilaian ujian 4. Lembaga untuk teori 5. Form penilaian ujian 6. Lembaga untuk praktek 7. Nilai minimal kelulusan 8. Persyaratan kehadiran 9. Peserta selama kursus 10. Persyaratan peserta ujian	standart penilaian terhadap hasil output peserta didik dengan mengikutkan uji kompetensi baik yang internal lembaga lakukan maupun yang dilakukan oleh lembaga sertifikasi kompetensi atau LSK TIK. Untuk dokumentasi ujian tertata rapi semua berkas peserta didik lengkap dan terdata.

Lampiran V

LIST DAFTAR DOKUMEN
PEDOMAN STUDI DOKUMENTASI
PENERAPAN TOTAL QUALITY SERVICES (TQS)
PADA LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN
UTAMA JAYA KABUPATEN DELI SERDANG

No	Dokumen	No. Doc	Doc	Foto Dokumen
1	Dokumen SKL	001	Berita Acara SKL.	**BERITA ACARA RAPAT** **PENGEMBANGAN KURIKULUM TAHUN 2020** Pada hari ini Jum'at, tanggal tiga Januari Dua Ribu Dua Puluh, telah diadakan Rapat pembentukan Kurikulum yang dimulai pukul 09.00 WIB dan berakhir pukul 12.00 WIB. Bertempat di Ruang kantor pengurus, yang dihadiri pimpinan LKP Utama Jaya, Bendahara, Sekertaris, Instruktur, Staf Administrasi. Adapun acara tersebut sebagai berikut 1. Pembukaan 2. Sambutanan Pimpinan LKP Utama Jaya 3. Pembahasana. a. Penyusunan dan Pengembangan Dokumen Kurikulum b. Pembentukan Tim Penyusun Kurikulum c. Pembuatan Dokumen Kurikulum LKP Utama Jaya 4. Do'a 5. Tutup Rapat ini telah mendapat suatu kesepakatan dan atau suatu keputusan antara lain : 1. Mengembangkan Kurikulum untuk tahun 2020 dengan nama Kurikulum LKP Utama Jaya tahun 2020 2. Membentuk TIM penyusun Kurikulum : Koordinator : Muhammad Amsari, S. Pd Anggota : Indri Yuliskasari, S.Pd, Fikri Haikal Purba, Prayogi Ardiansyah, Sandi Pratama, S.Kom, Lisa Permata Sari, Fittra Ferdiansyah. 3. Setiap Instruktur harus membuat Bahan Ajar sesuai kebutuhan DUDI. Demikian berita acara ini dibuat sebagai pedoman pelaksanaan selanjutnya. Beringin, 03 Januari 2020 Pimpinan LKP Utama Jaya **Buang Lesmono, A, Md**

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Daftar Hadir Penyusunan SKL.</td>
<td>
LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN
UTAMA JAYA
Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang Kode pos : 20552
E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865

DAFTAR HADIR PEMBENTUKAN TIM
KURIKULUM, SILABUS DAN RPP
LKP UTAMA JAYA TAHUN 2020
<table>
<tr><th>NO</th><th>NAMA</th><th>TANDA TANGAN</th><th>KETERANGAN</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Buang Lesmono, A.Md</td><td>1.</td><td>Hadir</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Nurhasanah</td><td>2.</td><td>Hadir</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Muhammad Amsari, S.Pd</td><td>3. –</td><td>Tidak Hadir.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Indri Yuliskasari, S.Pd</td><td>4.</td><td>Hadir.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Fikri Haikal Purba</td><td>5.</td><td>Hadir.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Lisa Permata Sari</td><td>6.</td><td>Hadir.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Prayogi Ardiansyah</td><td>7.</td><td>Hadir.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Sandi Pratama, S.Kom</td><td>8.</td><td>Hadir.</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Fittra Ferdiansyah</td><td>9.</td><td>Hadir.</td></tr>
</table>
Beringin, 03 Januari 2020
Pimpinan LKP Utama Jaya
Buang Lesmono, A.Md
</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Penetapan SK, SKL yang digunakan.</td>
<td>
LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN
UTAMA JAYA
Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang Kode pos : 20552
E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865

SURAT KEPUTUSAN
No. 167/SK/LKP.UJ/I/2020

TENTANG
PEMBUATAN SKL

Menimbang : a. Bahwa dalam upaya pembuatan/penyusunan SKL di LKP Utama Jaya Tahun 2020
b. Bahwa untuk memenuhi butir (a) diatas perlu diterbitkan Surat Keputusan sebagai landasan hukumnya.
Mengingat : a. Akta Pendirian Notaris LKP Utama Jaya Nomor 10.- Tanggal 07 Juni 2016
b. Izin Pendirian Lembaga dari Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang Nomor : 421.9/5652/PLS/2016
c. Visi, Misi dan Tujuan LKP Utama Jaya
d. Pedoman Akademik LKP Utama Jaya
e. Keputusan Pimpinan LKP Utama Jaya

M E M U T U S K A N

Menetapkan : Keputusan Pimpinan LKP Utama Jaya Tentang Pembuatan/penyusunan SKL
Pertama : Menetapkan kriteria kelulusan Peserta Didik Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) LKP Utama Jaya.
Kedua : Keputusan ini berlaku 12 (dua belas) bulan sejak tanggal ditetapkan dan kepada Tim tersebut beban tugasnya diakui sesuai peraturan yang berlaku.
Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak Surat Keputusan ditetapkan.

Ditetapkan di : Beringin
Pada Tanggal : 03 Januari 2020
Pimpinan LKP Utama Jaya
Buang Lesmono, A.Md

Lampiran 1 : Surat Keputusan Pimpinan LKP UTAMA JAYA
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>2</td>
<td>Dokumen Silabus, RPP, Kurikulum</td>
<td>002</td>
<td>Dokumen silabus Ms. Office.</td>
<td>
LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN
UTAMA JAYA
Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552
E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865

SILABUS

KOMPETENSI : PROCEDUR KESELAMATAN KERJA
Mata Pelajaran : Operator Komputer/ Aplikasi Perkantoran
Kode Mata Pelajaran : -
Waktu : 2 Jam @ 60 menit
Deskripsi Singkat : - Menerapkan hal-hal yang berhubungan dengan kesehatan dan keselamatan kerja di lingkungan kerja
- Mendokumentasikan dan menyebarkan syarat-syarat kesehatan dan keselamatan kerja
Standar Kompetensi : 1. Menerapkan prosedur keselamatan kerja

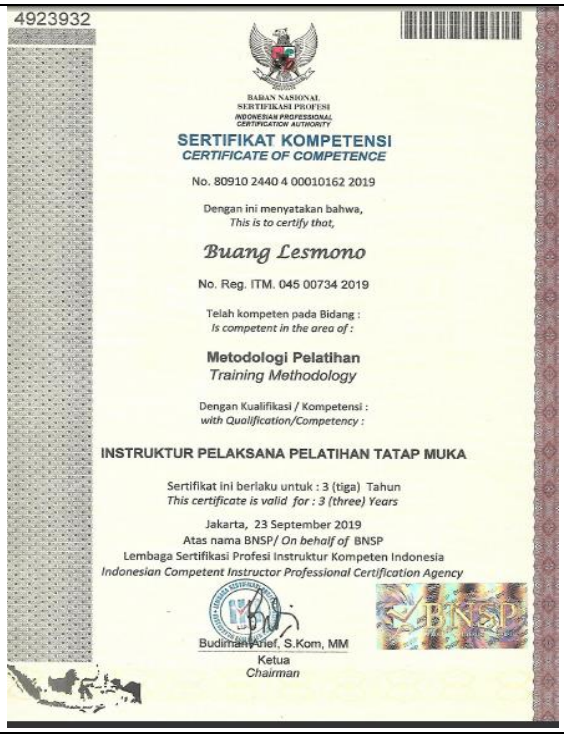
<table>
<tr><th>No</th><th>Kompetensi Dasar</th><th>Indikator</th><th>Materi Pokok Pembelajaran</th><th>Kegiatan Pembelajaran</th><th>Penilaian</th><th>Alokasi Waktu</th><th>Sumber Belajar</th></tr>
<tr><td>1.1</td><td>Menerapkan hal-hal yang berhubungan dengan kesehatan dan keselamatan kerja di lingkungan kerja</td><td>✓ Pengawasan kesehatan dan keselamatan kerja ditetapkan sesuai undang-undang kesehatan dan keselamatan kerja
✓ Prosedur kesehatan dan keselamatan kerja di lingkugan kerja ditinjau untuk memperbaiki masalah yang ada, dan dilaporkan pada pengawas.
✓ Prosedur kesehatan dan keselamatan kerja dilaksanakan untuk menjamin keamanan di lingkungan kerja</td><td>✓ Prinsip-prinsip umum untuk menghindari gangguan pada kesehatan
✓ Prosedur dan latihan-latihan untuk menghindari kecelakaan kerja
-</td><td>✓ berdiskusi tentang prinsip-prinsip untuk menghindari gangguan pada kesehatan
✓ berdiskusi kelompok tentang prosedur kesehatan dan keselamatan kerja dilaksanakan untuk menjamin keamanan di lingkungan kerja</td><td>Praktik & Teori</td><td>0,5 Jam</td><td>Modul, Personal Computer (PC), LCD</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>003</td>
<td>Dokumen Kurikulum Ms. Office.</td>
<td>
LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN
UTAMA JAYA
Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552
E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865

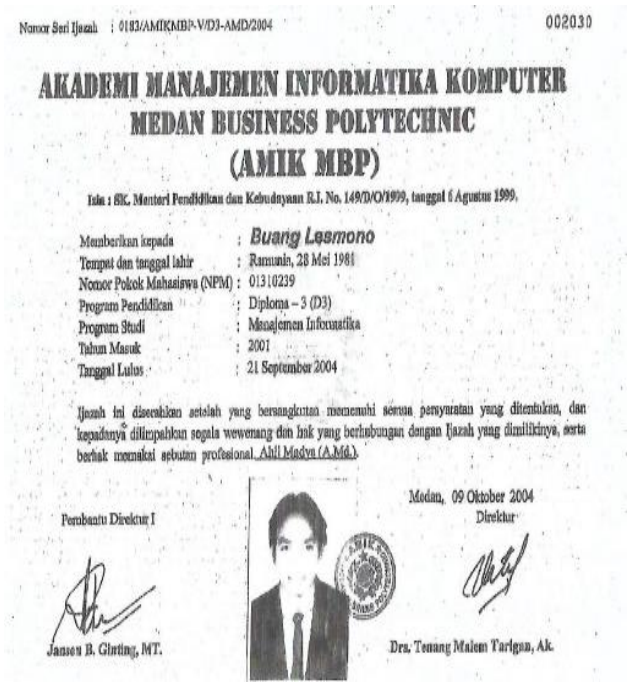
STRUKTUR KURIKULUM
APLIKASI PERKANTORAN
LKP UTAMA JAYA

<table>
<tr><th>NO</th><th>KODE</th><th>STANDAR KOMPETENSI (SK)</th><th>WAKTU (@ 60 Menit)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>TIK.PR01.002.01</td><td>Menerapkan prosedur keselamatan kerja</td><td>1 Jam</td></tr>
<tr><td>2</td><td>TIK.OP01.002.01</td><td>Mengidentifikasi aspek kode etik dan HAKI dibidang TIK</td><td>1 Jam</td></tr>
<tr><td>3</td><td>TIK.OP.02.003.01
TIK.OP.02.008.01
TIK.OP.02.014.01</td><td>Mengoperasikan Sistem Operasi</td><td>4 Jam</td></tr>
<tr><td>4</td><td>TIK.OP.02.004.01
TIK.OP.02.012.01</td><td>Mengoperasikan Piranti Lunak Pengolah Kata (Wordprocessing)</td><td>22 Jam</td></tr>
<tr><td>5</td><td>TIK.OP.02.005.01
TIK.OP.02.013.01</td><td>Mengoperasikan Piranti Lunak Pengolah Angka (Spreedsheet)</td><td>30 Jam</td></tr>
<tr><td>6</td><td>TIK.OP.02.011.01</td><td>Mengoperasikan Piranti Lunak Presentasi</td><td>14 Jam</td></tr>
<tr><td>7</td><td>TIK.OP.02.006.01
TIK.OP.02.007.01</td><td>Mengoperasikan Piranti Lunak Browser dan E-mail</td><td>8 Jam</td></tr>
</table>

Beringin, 06 Januari 2020
Pimpinan LKP Utama Jaya

BUNG LEMONO, A.Md
</td>
</tr>
</table>

		004	Dokumen RPP Ms. Office.	 LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865 **RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN** **Nama Lembaga** : **LKP UTAMA JAYA** **Nama Instruktur** : ..... **Program Keahlian** : **KOMPUTER APLIKASI PERKANTORAN** **Standar Kompetensi** : **3. Mengoperasikan Sistem Operasi** **Kompetensi Dasar** : **3.1 Memahami konsep dasar komputer** **3.2 Mengoperasikan komputer** **3.3 Menjaga keamanan file/folder serta kinerja sistem komputer** **Alokasi Waktu** : **4 Jam × 60 Menit (Pertemuan)** **Indikator:** ✓ Mengidentifikasi dan menjelaskan piranti keras, piranti lunak dan teknologi informasi sesuai dengan user manual ✓ Mengidentifikasi dan menjelaskan konsep dasar jaringan komputer ✓ Menghidupkan dan mematikan Komputer ✓ Menggunakan Sistem operasi dengan benar ✓ Menghapus, menduplikasi, memindahkan, mencari dan mengganti file dan atau folder ✓ Menambah dan menghapus program ✓ Mengkonfigurasi uruf, display, keyboard, mouse, printer, regional setting, date/time dan sound ✓ Mengidentifikasi dan menggunakan password untuk keamanan data ✓ Mengidentifikasi dan menggunakan System tools sesuai dengan fungsinya ✓ Mengidentifikasi dan menggunakan program anti virus untuk menjaga keamanan data **A. Tujuan Pembelajaran** Peserta didik dapat: ✓ Mengetahui fungsi dari macam-macam piranti komputer (input-proses-Device-Output) ✓ Mengetahui fungsi piranti lunak sistem jaringan dan sistem operasinya ✓ Memanajemen file dan folder agar tersusun dengan rapi ✓ Melakukan konfigurasi komputer dan setting komputer berdasarkan fungsi masing-masing ✓ Membuat password dan instalasi anti virus **B. Materi Pokok Pembelajaran** ✓ Piranti keras (input - Proses – output) ✓ Piranti lunak (sistem operasi) ✓ Processng (Brainware) ✓ Pengertian sistem jaringan ✓ Piranti keras dan piranti lunak pada system jaringan ✓ sistem operasi ✓ Duplikasi file dan atau folder
3	Dokumen akademis tenaga pendidik dan pendidik	005	Dokumen Kompetensi Pengelola LKP.	 4923932 BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI INDONESIAN PROFESSIONAL CERTIFICATION AUTHORITY SERTIFIKAT KOMPETENSI CERTIFICATE OF COMPETENCE No. 80910 2440 4 00010162 2019 Dengan ini menyatakan bahwa, This is to certify that, Buang Lesmono No. Reg. ITM. 045 00734 2019 Telah kompeten pada Bidang : Is competent in the area of : Metodologi Pelatihan Training Methodology Dengan Kualifikasi / Kompetensi : with Qualification/Competency : INSTRUKTUR PELAKSANA PELATIHAN TATAP MUKA Sertifikat ini berlaku untuk : 3 (tiga) Tahun This certificate is valid for : 3 (three) Years Jakarta, 23 September 2019 Atas nama BNSP/ On behalf of BNSP Lembaga Sertifikasi Profesi Instruktur Kompeten Indonesia Indonesian Competent Instructor Professional Certification Agency Budiman Arief, S.Kom, MM Ketua Chairman

		006	Dokumen Ijazah salah satu instruktur LKP yang lulusan komputer.	 Nomor : 008/TGD/SK/IJ/VII/2019 SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER TRIGUNA DHARMA IJAZAH Dengan ini Menyatakan Bahwa : Nama : SANDI PRATAMA Tempat dan Tanggal Lahir : Karanganyar, 29 Desember 1997 Nomor Induk Mahasiswa : 2015030059 Nomor Induk Kependudukan : 1207332912970001 Program Pendidikan : Strata Satu (S1) Program Studi : Sistem Komputer Status : Terakreditasi dengan Peringkat "B" Berdasarkan SK BAN-PT No. 978/SK/BAN-PT/Akred/S/IV/2019 Tanggal 16 April 2019 Telah menyelesaikan dengan baik dan memenuhi segala syarat pendidikan pada bidang keahliannya, oleh sebab itu kepadanya diberikan hak untuk memakai gelar akademik : Sarjana Komputer (S.Kom) Beserta segala wewenang, hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut. Diberikan di Medan pada tanggal : 20 April 2019 Medan, 27 Juli 2019 Wakil Ketua I Ketua (Zulfian Azmi, S.T., M.Kom) (Rudi Gunawan, S.E., M.Si)
		007	Ijazah pengelola.	 Nomor Seri Ijazah : 0182/AMIK/MBP-V/D3-AMD/2004 002030 AKADEMI MANAJEMEN INFORMATIKA KOMPUTER MEDAN BUSINESS POLYTECHNIC (AMIK MBP) Izin : SK. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. No. 149/D/O/1999, tanggal 6 Agustus 1999. Memberikan kepada : Buang Lesmono Tempat dan tanggal lahir : Ramunia, 28 Mei 1981 Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 01310239 Program Pendidikan : Diploma – 3 (D3) Program Studi : Manajemen Informatika Tahun Masuk : 2001 Tanggal Lulus : 21 September 2004 Ijazah ini diserahkan setelah yang bersangkutan memenuhi semua persyaratan yang ditentukan, dan kepadanya dilimpahkan segala wewenang dan hak yang berhubungan dengan Ijazah yang dimilikinya, serta berhak memakai sebutan profesional Ahli Madya (A.Md.). Medan, 09 Oktober 2004 Pembantu Direktur I Direktur Jansen B. Giring, MT. Drs. Tenang Malem Tarigan, Ak.

		008	Ijazah administrasi.	 Nomor Seri Ijazah : 2466/TNG/UMNAW/S.1/2016 14512-2755/17748 UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL-WASHLIYAH Memberikan Ijazah Kepada : Indri Yuliskasari Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 7 Juli 1994 Nomor Pokok Mahasiswa : 121244030 Tahun Masuk : 2012 Jenjang Pendidikan : Strata 1 Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jurusan : Pendidikan Bahasa dan Seni Program Studi : Pendidikan Bahasa Inggris Terakreditasi sesuai dengan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/IX/2013 Tanggal : 26 September 2013 Ijazah ini diserahkan setelah memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan dan dinyatakan lulus pada tanggal : 18 Agustus 2016. Oleh sebab itu kepadanya diberikan gelar : Sarjana Pendidikan (S.Pd) beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut. Rektor, Drs. H. Nandar Siregar, M.A NIP. 19520515 198103 1004 Medan, 18 Agustus 2016 Dekan, Drs. Mhd. Ayyub Lubis, M.Pd., Ph.D NIP. 19551025 198503 1002
				 UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL-WASHLIYAH Memberikan Kepada : Indri Yuliskasari Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 7 Juli 1994 Nomor Pokok Mahasiswa : 121244030 Tahun Masuk : 2012 IJAZAH AKTA IV Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jurusan : Pendidikan Bahasa dan Seni Program Studi : Pendidikan Bahasa Inggris Terakreditasi sesuai dengan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/IX/2013 Tanggal : 26 September 2013 Akta ini diserahkan setelah memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan dan dinyatakan lulus pada tanggal: 18 Agustus 2016. Oleh sebab itu kepadanya dilimpahkan segala wewenang dan hak yang berhubungan dengan ijazah akta yang dimilikinya. Rektor, Drs. H. Nandar Siregar, M.A NIP. 19520515 198103 1004 Medan, 18 Agustus 2016 Dekan, Drs. Mhd. Ayyub Lubis, M.Pd., Ph.D NIP. 19551025 198503 1002

<table>
<tr>
<td>4</td>
<td>Dokumen Asset / Inventaris</td>
<td>009</td>
<td>Dokumen Catatan Inventaris /List Asset.</td>
<td>
LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN
UTAMA JAYA
Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552
E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865

DAFTAR BARANG INVENTARIS DAN PERINCIAN UNIT
LAB 1
<table>
<tr><th rowspan="2">No</th><th rowspan="2">Nama Barang dan Merk</th><th rowspan="2">Jumlah</th><th colspan="3">Kondisi</th></tr>
<tr><th>Baik</th><th>Rusak Ringan</th><th>Rusak Berat</th></tr>
<tr><td rowspan="11">1</td><td colspan="5">Monitor</td></tr>
<tr><td>Acer 19 Inci</td><td>3 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>AOC 19 Inci</td><td>1 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Changhong</td><td>1 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>HP 19 Inci</td><td>3 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>HP Build Up L1910</td><td>4 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Lg 17 Inci</td><td>3 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Samsung 19 Inci</td><td>1 Unit</td><td>Baik</td><td>Monitor Bergaris</td><td></td></tr>
<tr><td>Total</td><td>16 Unit</td><td>15 unit</td><td>1 unit</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="7">2</td><td colspan="5">Keyboard</td></tr>
<tr><td>A4 Tech</td><td>5 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Evota</td><td>5 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Hp</td><td>2 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Lenovo</td><td>1 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Logitech</td><td>4 Unit</td><td>2 Unit Baik</td><td></td><td>2 Unit Rusak (Tombol Tidak Berfungsi)</td></tr>
<tr><td>Spc</td><td>1 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Total</td><td>18 Unit</td><td>16 unit</td><td></td><td>2 unit</td></tr>
<tr><td rowspan="3">3</td><td colspan="5">Mouse</td></tr>
<tr><td>A4 Tech</td><td>17 unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Total</td><td>17 unit</td><td>17 unit</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>CPU</td><td>16 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">5</td><td colspan="5">Laptop</td></tr>
<tr><td>Acer Intel Inside Core i3</td><td>1 Unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Charger Laptop</td><td>1 unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">6</td><td colspan="5">Barang Elektronik</td></tr>
<tr><td>AC (Panasonic)</td><td>1 unit</td><td></td><td>Rusak Ringan</td><td></td></tr>
<tr><td>Projector Epson</td><td>1 unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="13">7</td><td colspan="5">Lainnya</td></tr>
<tr><td>Meja Komputer Ukuran 240cm x 70 cm</td><td>5 Buah</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Kursi</td><td>25 Buah</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Kursi Bantal</td><td>1 Buah</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Cooling Pad (Evota)</td><td>5 unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Papan Tulis</td><td>1 Buah</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Sapu</td><td>1 Buah</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Spidol Snowman</td><td>1 Buah</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Penghapus</td><td>1 Buah</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Cok Sambung</td><td>1 unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Mikrotik</td><td>2 unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Hub</td><td>2 unit</td><td>Baik</td><td></td><td></td></tr>
</table>

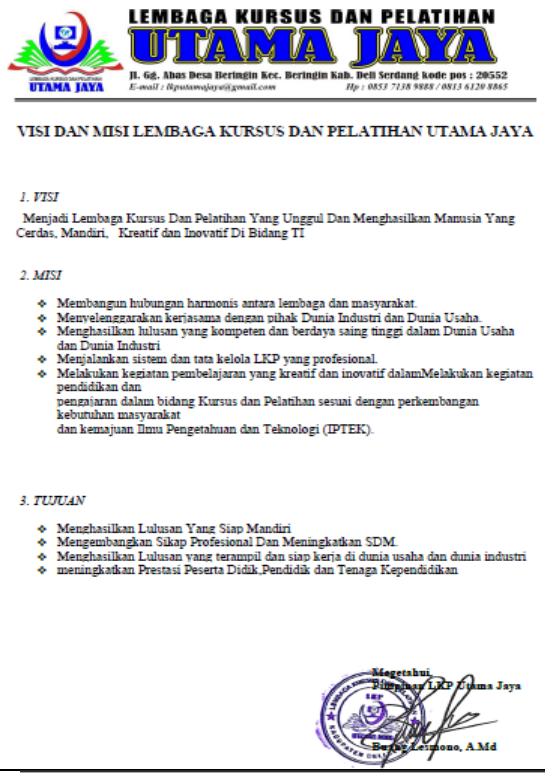
Mengetahui,
Pimpinan LKP Utama Jaya
Bunga Lestmono, A.Md

Penanggung Jawab Lab 1
Fikri Haikal Purba
</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>010</td>
<td>Dokumen Perawatan Assset.</td>
<td>
LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN
UTAMA JAYA
Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552
E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865

KARTU PEMELIHARAAN BARANG
LKP UTAMA JAYA
TAHUN 2020

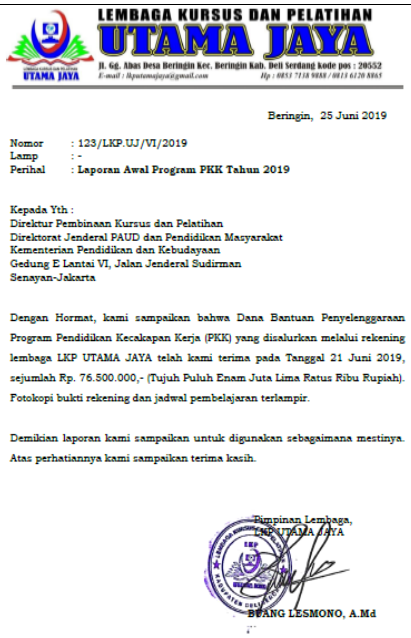
ama Lembaga : Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya
lamat : Jl. Gg Abas Desa Beringin Kec. Beringin
<table>
<tr><th rowspan="2">o</th><th rowspan="2">Nama Alat/Barang</th><th rowspan="2">Ruangan</th><th rowspan="2">Merk/Tipe</th><th rowspan="2">Tgl/Bln/Tahun</th><th colspan="2">Keadaan</th><th rowspan="2">Pelaksana</th><th rowspan="2">Pengawas</th></tr>
<tr><th>Rusak Ringan</th><th>Rusak Berat</th></tr>
<tr><td></td><td>Perbaikan Ruangan</td><td>Semua Ruangan</td><td>Lab, panasonic</td><td>11 Januari 2020</td><td>Lab 1 Ganti Alat Sebelumnya Service</td><td>-</td><td>Teknisi cuci AC</td><td>Indri Yustisari</td></tr>
<tr><td></td><td>Laptop Acer Core i3</td><td>Lab 2</td><td>Acer Lap3</td><td>15 Januari 2020</td><td>-</td><td>Pulsan, Ganti Ac</td><td>Teknisi Komputer</td><td>Bunga Lestmono</td></tr>
<tr><td></td><td>Laptop Compaq Core i2</td><td>Kantor</td><td>Compaq Cel13</td><td>05 Februari 2020</td><td>Ganti Keyboard</td><td>-</td><td>Teknisi Komputer</td><td>Bunga Lestmono</td></tr>
<tr><td></td><td>Monitor</td><td>Lab 3</td><td>Lenovo 9 inc</td><td>10 Februari 2020</td><td>-</td><td>Layar tidak hidup dan harus diganti</td><td>Teknisi Komputer</td><td>Prapori Prabowo</td></tr>
<tr><td></td><td>CPU Acer</td><td>Kantor</td><td>Acer build up</td><td>4 Maret 2020</td><td>Ganti Power supply</td><td>-</td><td>Teknisi Komputer</td><td>Indri Yustisari</td></tr>
<tr><td></td><td>Laptop Lenovo core i5</td><td>Lab 1</td><td>Lenovo ehp</td><td>20 Maret 2020</td><td>Ganti keyboard</td><td>-</td><td>Teknisi Komputer</td><td>Fikri Pahana</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

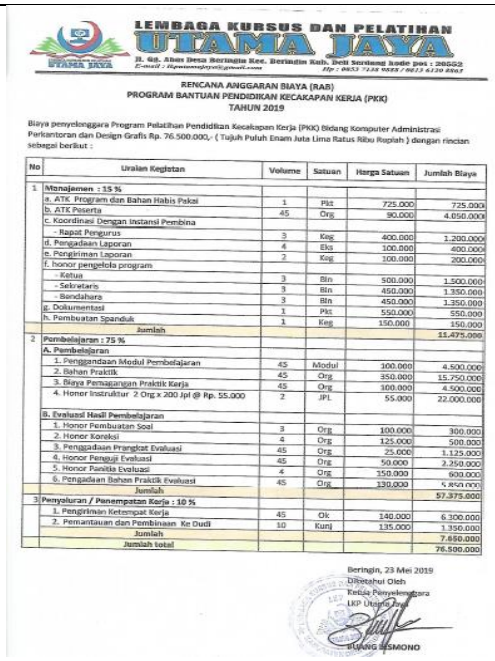
Mengetahui
Pimpinan LKP Utama Jaya
Bunga Lestmono, A.Md
</td>
</tr>
</table>

5	Dokumen Pengelolaan Lembaga	011	Dokumen Visi Misi Lembaga.	 LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865 VISI DAN MISI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA 1. VISI Menjadi Lembaga Kursus Dan Pelatihan Yang Unggul Dan Menghasilkan Manusia Yang Cerdas, Mandiri, Kreatif dan Inovatif Di Bidang TI 2. MISI ❖ Membangun hubungan harmonis antara lembaga dan masyarakat. ❖ Menyelenggarakan kerjasama dengan pihak Dunia Industri dan Dunia Usaha. ❖ Menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi dalam Dunia Usaha dan Dunia Industri ❖ Menjalankan sistem dan tata kelola LKP yang profesional. ❖ Melakukan kegiatan pembelajaran yang kreatif dan inovatif dalamMelakukan kegiatan pendidikan dan pengajaran dalam bidang Kursus dan Pelatihan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). 3. TUJUAN ❖ Menghasilkan Lulusan Yang Siap Mandiri ❖ Mengembangkan Sikap Profesional Dan Meningkatkan SDM. ❖ Menghasilkan Lulusan yang terampil dan siap kerja di dunia usaha dan dunia industri ❖ meningkatkan Prestasi Peserta Didik,Pendidik dan Tenaga Kependidikan Mengetahui, Pimpinan LKP Utama Jaya Bujung Lesmono, A.Md
		012	Struktur organisasi.	 LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865 STRUKTUR ORGANISASI Lembaga Kursus Dan Pelatihan Utama Jaya KETUA Bujung Lesmono, A.Md SEKRETARIS Muhammad Ansari, S.Pd BENDAHARA Nurhasanah KEPALA TAKUSEKRETARIS Indri Yuliasari, S.Pd ART. ADMINISTRASI Lisa Permata Sari TENAGA PENDIDIK ING. ITSANGI KOMPUTER Sandi Pratama, S.Kom ING. PEMROGRAMAN WEB Fikri Hakkul Purba ING. DESAIN GRAFIS Dwiyogi Ardianayah ING. SEKRETARIS WEB Fitria Perdianayah Pimpinan LKP Utama Jaya Bujung Lesmono, A.Md

		013	Dokumentasi Jobdes struktur.	LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865 **TUGAS POKOK DAN FUNGSI STRUKTUR LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA** ➢ KETUA • Merencanakan seluruh kegiatan dari awal sampai dengan selesai kegiatan • Membuat tata tertib penyelenggara kegiatan • Mengorganisasi, mengarahkan, dan mengkoordinasi seluruh kegiatan di lembaga kursus • Melaksanakan pengawasan • Melakukan evaluasi terhadap seluruh kegiatan di lembaga kursus. • Menentukan kebijakan dan mengambil keputusan. • Mengatur pelaksanaan proses belajar mengajar. • Mengatur administrasi : kantor, siswa, pegawai dan keuangan • Mengarahkan organisasi intra lembaga. • Menjalin hubungan lembaga dengan masyarakat (du/di) dalam hal penyaluran lulusanatau kerja sama lain. • Menjalin hubungan baik dengan dinas terkait. ➢ SEKRETARIS • Merumuskan kebijaksanaan umum dalam bidang kesekretariatan dan administrasi organisasi sebagai pusat komunikasi dan informasi. • Bertanggung jawab atas pelaksanaan rapat. • Bertanggung jawab bagi pengadaaan sarana serta prasarana kesekretariatan lainnya. • Bersama dengan Direktur menandatangani surat-surat keluar. • Membuat laporan kegiatan organisasi. • Menyediakan daftar hadir dan membuat catatan-catatan rapat organisasi. • Mengarsipkan segala macam surat menyurat. • Bertanggungjawab atas pelaksanaan program • Bertanggungjawab atas berhasil tidaknya program yang dilaksanakan. • Menentukan kebijakan-kebijakan dasar dan membina anggota. • Merencanakan program kerja bersama penanggungjawab. • Bertanggungjawab secara operasional atas keseuain pelaksanaan program. • Membantu penanggungjawab progam didalam kegiatan monitoring dan mengevaluasi. • Membuat pelaporan pelaksanaan kegiatan awal dan akhir. ➢ BENDAHARA • Melaksanakan tugas – tugas administrasi keuangan dalam penyelengaraan kegiatan • Membuat laporan keuangan • Membuat laporan akhir keuangan tentang pelaksanaan
		014	SK Pengangkatan Tenaga Kependidikan.	LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865 **KEPUTUSAN PENGURUS LKP UTAMA JAYA** Alamat : Jl Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang Nomor : C.145.A/SK/LKP.UJ/X/2019 Tentang : **PENGANGKATAN TENAGA GURU / INSTRUKTUR** Menimbang : a. Bahwa demi lancarnya Proses Belajar Mengajar di ***LKP UTAMA JAYA***, di pandang perlu mengangkat ***Guru / Instruktur Lembaga*** pada ***LKP UTAMA JAYA***. b. Bahwa namanya tersebut dalam Surat Keputusan ini, dipandang mampu / cakap dan telah memenuhi syarat untuk di angkat sebagai tenaga ***Asisten Guru/ Instruktur Lembaga*** pada ***LKP UTAMA JAYA***. Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; 3. Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 2005 tentang Standard Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 1991 tentang Pendidikan Luas Sekolah 5. Kepres Nomor 165 tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen; 6. Peraturan pemerintah No. 9 Tahun 2003; 7. Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor : 0433/P/1993, Nomor 25 Tahun 1993; 8. Hasil Keputusan Pengurus ***LKP UTAMA JAYA*** tanggal 01 Juni 2016 di Beringin tentang Pengangkatan Guru / Instruktur Tetap Lembaga. M E M U T U S K A N : **Menetapkan** : PERTAMA : Terhitung mulai tanggal 10 Oktober 2019 mengangkat menjadi tenaga ***GURU/ INSTRUKTUR*** Nama : **Sandi Pratama, S.Kom** Tempat / Tanggal Lahir : Karanganyar, 29 Desember 1997 Pendidikan Terakhir : S1 Sistem Komputer Materi Ajar : Pemrograman & Teknisi Komputer dan Jaringan Satuan Organisasi / Unit Kerja : Pemrograman & Teknisi

		015	RKAT (Rapat Kerja Anggaran Tahunan) , RAB Tahunan dan Absensi Rapat penyusunan RAB tahunan.	LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865 RINCIAN ANGGARAN BELANJA (RAB) PERTAHUN LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA NO | URAIAN | VOLUME JUM | VOLUME SATUAN | HARGA SATUAN | JUMLAH BIAYA 1. Pembiayaan Operasional 1.1 Gaji & Tunjangan 1.1.1 Honor Pimpinan | 1 | Org | Rp 1.000.000 | Rp 1.000.000 1.1.3 Honor Sekretaris | 1 | Org | Rp 500.000 | Rp 500.000 1.1.4 Honor Bendahara | 1 | Org | Rp 500.000 | Rp 500.000 1.1.5 Honor Staf Administrasi | 1 | Org | Rp 1.200.000 | Rp 1.200.000 1.1.6 Honor Asisten Staf Administrasi | 1 | Org | Rp 700.000 | Rp 700.000 1.1.7 Honor Instruktur | 4 | Org | Rp 1.300.000 | Rp 5.200.000 Sub Jumlah | | | | Rp 9.100.000 Belanja Gaji dan Tunjangan x 12 Bulan | | | | Rp 109.200.000 1.2 Belanja ATK 1.2.1 Kertas HVS | 6 | Rem | Rp 50.000 | Rp 300.000 1.2.2 Kertas A4 | 10 | Rem | Rp 45.000 | Rp 450.000 1.2.3 Spidol | 1 | Kotak | Rp 30.000 | Rp 30.000 1.2.4 Tinta Printer | 12 | Botol | Rp 20.000 | Rp 240.000 1.2.5 Tinta Spidol | 20 | Botol | Rp 18.000 | Rp 360.000 1.2.6 Letter File Besar | 5 | Buah | Rp 50.000 | Rp 250.000 1.2.7 Letter file kecil | 5 | Buah | Rp 20.000 | Rp 100.000 1.2.8 Isolatip Besar | 7 | Buah | Rp 20.000 | Rp 140.000 1.2.9 Pulpen | 2 | Kotak | Rp 250.000 | Rp 500.000 1.2.10 Pensil | 1 | Kotak | Rp 20.000 | Rp 20.000 1.2.11 Stapler | 5 | Buah | Rp 3.500 | Rp 17.500 1.2.12 Tipex | 5 | Buah | Rp 6.000 | Rp 30.000 1.2.13 Rol | 2 | Buah | Rp 5.000 | Rp 10.000 1.2.14 Buku Agenda Surat | 2 | Buah | Rp 15.000 | Rp 30.000 1.2.15 Buku Ekspedisi | 1 | Buah | Rp 10.000 | Rp 10.000 1.2.16 Setiffikat Kursus | 500 | Lbr | Rp 10.000 | Rp 5.000.000 1.2.17 Setiffikat Prakerin | 300 | Lbr | Rp 10.000 | Rp 3.000.000 Sub Jumlah | | | | Rp 10.547.500 1.3 Belanja Jasa 1.3.1 Listrik | 12 | Bulan | Rp 1.800.000 | Rp 21.600.000 1.3.2 Internet | 12 | Bulan | Rp 2.000.000 | Rp 24.000.000 1.3.3 Transportasi | 12 | Bulan | Rp 100.000 | Rp 1.200.000 Sub Jumlah | | | | Rp 46.800.000 1.4 Konsumsi 1.4.1 Air Mineral (Galon) | 95 | Galon | Rp 3.000 | Rp 285.000 1.4.2 Air Mineral (Kotak) | 40 | Kotak | Rp 14.000 | Rp 560.000 Sub Jumlah | | | | Rp 845.000 2. Pembiayaan Investasi 2.1 Belanja Alat Pembelajaran 2.1.1 Komputer | 20 | Unit | Rp 3.000.000 | Rp 60.000.000 2.1.2 Laptop | 5 | Unit | Rp 3.500.000 | Rp 17.500.000 2.1.3 Proyektor | 1 | Unit | Rp 4.500.000 | Rp 4.500.000 LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865 DAFTAR HADIR PENYUSUNAN RENCANA ANGGARAN BIAYA (RAB) LKP UTAMA JAYA TAHUN 2020 NO | NAMA | TANDA TANGAN | KETERANGAN 1 Buang Lesmono, A.Md | Ketua 2 Nurhasanah | Sekretaris 3 Muhammad Amsad, S.Pd | Ketua, Wasdir. 4 Indri Yulisnawi, S.Pd | Wasdir. 5 Fikri Hafiid Purba | Wasdir. 6 Lisa Permata Sari | Wasdir. 7 Prayogi Ardiansyah | Wasdir. 8 Sandi Permata, S.Kom | Wasdir. 9 Fitria Ferdiansyah | Wasdir.
6	Dokumen Keuangan	016	Laporan Kas Des 2019.	LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865 Laporan Pemasukan dan Pengeluaran Kursus Bulan Desember 2019 No | Tanggal | Kode | Keterangan | Pemasukan | Pengeluaran | Jumlah 1 Minggu, 01-Des-2019 | - | - | Rp - | Rp - | Rp - 2 Senin, 02-Des-2019 | 313.02.12.19.001 | Pembayaran Uang Prakerin | Rp 450.000 | Rp - | Rp 450.000 313.02.12.19.002 | Pembayaran Uang Prakerin | Rp 200.000 | Rp - | Rp 650.000 3 Selasa, 03-Des-2019 | 314.03.12.19.001 | Pembayaran Uang Kursus Dina (Sogi) Cicilan ke 2 & Uang Pendaftaran Sabra Kursus Inna, Uang Kursus cicilan ke 1 Sinti (yogi) | Rp 375.000 | Rp - | Rp 1.025.000 4 Rabu, 04-Des-2019 | - | - | Rp - | Rp - | Rp 1.025.000 5 Kamis, 05-Des-2019 | 313.05.12.19.002 | Pembayaran Uang Prakerin | Rp 250.000 | Rp - | Rp 1.275.000 311.Js.05.12.19.001 | Listrik AN. Rahman (250.100) | Rp - | Rp 202.500 | Rp 1.072.500 314.05.12.19.002 | Pembayaran Uang Kursus Dinky Cicilan ke 1 | Rp 150.000 | Rp - | Rp 1.222.500 6 Jumat, 06-Des-2019 | 313.06.12.19.004 | Pembayaran Uang Prakerin | Rp 400.000 | Rp - | Rp 1.622.500 311.Km.06.12.19.0[illegible] | Pembelian 2 Botol Aqua dan Snack | Rp - | Rp 10.000 | Rp 1.612.500 7 Sabtu, 07-Des-2019 | 311.Js.07.12.19.001 | Listrik AN. Sulaiman (250.100) | Rp - | Rp 202.500 | Rp 1.410.000 8 Minggu, 08-Des-2019 | - | - | Rp - | Rp - | Rp 1.410.000 313.09.12.19.003 | Pembayaran Uang Prakerin | Rp [illegible] | - | II Selasa, 31-Des-2019 | 311.31.12.19.01a | Honor Kasir | Rp 1.800.000 | Rp 13.916.500 312.31.12.19.03c | Honor Sekretaris | Rp 500.000 | Rp 13.016.500 313.31.12.19.04c | Honor Bendahara | Rp 500.000 | Rp 12.516.500 315.31.12.19.05d | Honor Staf Administrasi | Rp 1.525.000 | Rp 11.191.500 314.31.12.19.06d | Honor Instruktur Dwi Hafiid Purba | Rp 1.425.000 | Rp 9.766.500 316.31.12.19.07e | Honor Instruktur Sandi Permata | Rp 900.000 | Rp 8.866.500 315.31.12.19.08d | Honor Instruktur Prayogi Ardiansyah | Rp 1.296.000 | Rp 7.570.500 315.31.12.19.10d | Honor Asisten Staf Administrasi | Rp 700.000 | Rp 6.870.500 TOTAL | Rp15.925.000 | Rp 9.441.594 | Rp 6.483.500 Bendahara Nurhasanah Beringin, 31 Desember 2019 Pimpinan LKP Utama Jaya Buang Lesmono, A.Md
		018	Laporan Rugi Laba 2019.	LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865 LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN (LKP) UTAMA JAYA LAPORAN LABA RUGI PERIODE NOVEMBER 2019 Keterangan | Kode | Jumlah I PENDAPATAN 1 Pendapatan Uang Kursus | 314 | Rp 2.100.000 2 Pendapatan Uang Prakerin | 313 | Rp 4.300.000 Total Pendapatan | | Rp 6.400.000 II BELANJA ATK DAN JASA | 311 1 Belanja ATK | 311.ATK | Rp 261.000 2 Listrik dan lainnya | 311.Js | Rp 1.109.000 3 Gaji Tenaga Pendidik | 315 | Rp 2.977.000 4 Gaji Tenaga Kependidikan | 315 | Rp 4.401.000 Total Pengeluaran | | Rp 8.748.000 III LABA RUGI BERSIH (I-II) | | -Rp 2.348.000 Mengetahui Pimpinan LKP Utama Jaya Buang Lesmono, A.Md

7	Dokumen Proposal Pertanggungjawaban PKK	019	Surat Keterangan Penerimaan dana PKK 2019.	 LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0851 7118 9888 / 0813 6120 8865 Beringin, 25 Juni 2019 Nomor : 123/LKP.UJ/VI/2019 Lamp : - Perihal : **Laporan Awal Program PKK Tahun 2019** Kepada Yth : Direktur Pembinaan Kursus dan Pelatihan Direktorat Jenderal PAUD dan Pendidikan Masyarakat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Gedung E Lantai VI, Jalan Jenderal Sudirman Senayan-Jakarta Dengan Hormat, kami sampaikan bahwa Dana Bantuan Penyelenggaraan Program Pendidikan Kecakapan Kerja (PKK) yang disalurkan melalui rekening lembaga LKP UTAMA JAYA telah kami terima pada Tanggal 21 Juni 2019, sejumlah Rp. 76.500.000,- (Tujuh Puluh Enam Juta Lima Ratus Ribu Rupiah). Fotokopi bukti rekening dan jadwal pembelajaran terlampir. Demikian laporan kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih. Pimpinan Lembaga, LKP UTAMA JAYA SUANG LESMONO, A.Md
		020	Foto Laporan PKK (Pertanggung Jawaban Dana).	 LKP UTAMA JAYA LAPORAN AKHIR PENYELENGGARAAN PROGRAM PENDIDIKAN KECAKAPAN KERJA (PKK) TAHUN 2019 JENIS KETERAMPILAN APLIKASI PERKANTORAN & DESAIN GRAFIS LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA cover copy LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg Abas Desa Beringin Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang Kode Pos 20552 DISAMPAIKAN KEPADA : DIREKTUR PEMBINAAN KURSUS DAN PELATIHAN DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI DAN PENDIDIKAN MASYARAKAT KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TAHUN 2019

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>021</td>
<td>RAB dan Laporan Penggunaan Dana PKK 2019.</td>
<td>


LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN
UTAMA JAYA
Jl. Gj. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20553
E-mail : Rjayaempiyat@gmail.com
Hp : 0853 7338 0888 / 0813 6130 8867

RENCANA ANGGARAN BIAYA (RAB)
PROGRAM BANTUAN PENDIDIKAN KECAKAPAN KERJA (PKK)
TAHUN 2019

Biaya penyelenggara Program Pelatihan Pendidikan Kecakapan Kerja (PKK) Bidang Komputer Administrasi Perkantoran dan Design Grafis Rp. 76.500.000,- (Tujuh Puluh Enam Juta Lima Ratus Nibu Rupiah) dengan rincian sebagai berikut :

No	Uraian Kegiatan	Volume	Satuan	Harga Satuan	Jumlah Biaya
1	**Manajemen : 15 %**				
	a. ATK Program dan Bahan Habis Pakai	1	Pkt	725.000	725.000
	b. ATK Peserta	45	Org	90.000	4.050.000
	c. Koordinasi Dengan Instansi Pembina				
	- Rapat Pengurus	3	Keg	400.000	1.200.000
	d. Pengadaan Laporan	4	Eks	100.000	400.000
	e. Pengiriman Laporan	2	Keg	100.000	200.000
	f. honor pengelola program				
	- Ketua	3	Bln	500.000	1.500.000
	- Sekretaris	3	Bln	450.000	1.350.000
	- Bendahara	3	Bln	450.000	1.350.000
	g. Dokumentasi	1	Pkt	550.000	550.000
	h. Pembuatan Spanduk	1	Keg	150.000	150.000
	Jumlah				11.475.000
2	**Pembelajaran : 75 %**				
	A. Pembelajaran				
	1. Penggandaan Modul Pembelajaran	45	Modul	100.000	4.500.000
	2. Bahan Praktik	45	Org	350.000	15.750.000
	3. Biaya Pemagangan Praktik Kerja	45	Org	100.000	4.500.000
	4. Honor Instruktur 2 Org x 200 Jpl @ Rp. 55.000	2	JPL	55.000	22.000.000
	B. Evaluasi Hasil Pembelajaran				
	1. Honor Pembuatan Soal	3	Org	100.000	300.000
	2. Honor Koreksi	4	Org	125.000	500.000
	3. Penggadaan Prangkat Evaluasi	45	Org	25.000	1.125.000
	4. Honor Penguji Evaluasi	45	Org	50.000	2.250.000
	5. Honor Panitia Evaluasi	4	Org	150.000	600.000
	6. Pengadaan Bahan Praktik Evaluasi	45	Org	130.000	5.850.000
	Jumlah				57.375.000
3	**Penyaluran / Penempatan Kerja : 10 %**				
	1. Pengiriman Ketempat Kerja	45	Ok	140.000	6.300.000
	2. Pemantauan dan Pembinaan Ke Dudi	10	Kunj	135.000	1.350.000
	Jumlah				7.650.000
	Jumlah total				76.500.000

Beringin, 23 Mei 2019
Diketahui Oleh
Ketua Penyelenggara
LKP Utama Jaya

BUANG ESMOND
</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Dokumen Pedoman Penilaian uji kompetensi</td>
<td>022</td>
<td>Dokumen pelaksanaan /Berita acara ikut Uji Kompetensi PKK(program Office).</td>
<td>


LEMBAGA SERTIFIKASI KOMPETENSI
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
BH - BA UP

BERITA ACARA
PELAKSANAAN UJI KOMPETENSI PRAKTIK

Pada hari ini . Selasa .... tanggal . 24 .. bulan . September tahun . . 2019 . . .
telah dilaksanakan Uji Kompetensi Praktik di TUK-TIK . . RADY.COM .....

- Lembaga Peserta UJK: . LKP . UTAMA . JAYA .....
- Unit Kompetensi : . WP .....
- Waktu Pelaksanaan : pukul . 08.30 . s/d pukul . . 10.30 . . (. . 120 . . menit)
- Ruang Lab.Komputer : . RUANG . . 01 ..... (. 28 . . unit komputer)
- Data Peserta Ujian :

HADIR	ABSEN	JUMLAH	NO.PESERTA UJIAN YANG ABSEN / TIDAK HADIR
23	-	23	

- Amplop Dokumen Soal UKP ini saat dibuka dihadapan Peserta Ujian dalam kondisi **tersegel / tertutup** atau terdapat temuan ..... NIL .....
- Selama pelaksanaan Uji Kompetensi ini berlangsung dengan keadaan .....
  AMAN . . DAN . . TERKENDALI .....

Demikianlah Berita Acara ini kami buat sebagai pertanggungjawaban Pengawasan dalam pelaksanaan Uji Kompetensi sebagaimana mestinya.

. SERDANG . . 24 . SEPT ..... 20 19 .

Pengawas UK-TIK	Ketua TUK-TIK	Wakil Lembaga	Saksi / Peserta UJK
(A. ZEBAR)	(NUR LIMO)	(AGUS PRANOTO)	(ERIK)
Tanda tangan & nama jelas	Tanda tangan & nama jelas	Tanda tangan & nama jelas	Tanda tangan & nama jelas

Tembusan Kepada Yth. – MENDESN
LSKTIK @ Bidang Pengujian dan Sertifikasi
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>023</td>
<td>Dokumen pelaksanaan /Berita acara ikut Uji Kompetensi lembaga.</td>
<td>
LEMBAGA SERTIFIKASI KOMPETENSI
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
001 - BA LP

BERITA ACARA
PELAKSANAAN UJI KOMPETENSI PRAKTIK

Pada hari ini . Sabtu . . . . tanggal . 14 . . . bulan . September tahun . . 2019 . . . .
telah dilaksanakan Uji Kompetensi Praktik di TUK-TIK . . . RAPY.COM . . . . . .
• Lembaga Peserta UJK: . LKP . UTAMA . JAYA . . . . . .
• Unit Kompetensi : . 55 . . . . . .
• Waktu Pelaksanaan : pukul . . . . . s/d pukul . . . . . (. 120 . . menit)
• Ruang Lab.Komputer : . . Ruang 01 . . . . . (. 25 . . unit komputer)
• Data Peserta Ujian :
<table>
<tr><th>HADIR</th><th>ABSEN</th><th>JUMLAH</th><th>NO.PESERTA UJIAN YANG ABSEN / TIDAK HADIR</th></tr>
<tr><td>23</td><td>–</td><td>23</td><td></td></tr>
</table>
• Amplop Dokumen Soal UKP ini saat dibuka dihadapan Peserta Ujian dalam kondisi tersegel / tertutup atau terdapat temuan . . . . NIL . . . . . .
• Selama pelaksanaan Uji Kompetensi ini berlangsung dengan keadaan . . . . . .
Aman . dan . Terkendali . . . . . .

Demikianlah Berita Acara ini kami buat sebagai pertanggungjawaban Pengawasan dalam pelaksanaan Uji Kompetensi sebagaimana mestinya.

. Sertai . . . , . 14 - 09 . . . . 2019 .
<table>
<tr><th>Pengawas UK-TIK</th><th>Ketua TUK-TIK</th><th>Wakil Lembaga</th><th>Saksi / Peserta UJK</th></tr>
<tr><td>(A . . ZEBAK . . .)
Tanda tangan & nama jelas</td><td>(NURLIADI)
Tanda tangan & nama jelas</td><td>(ACUS RAHMAD)
Tanda tangan & nama jelas</td><td>(. . . ERIK . . . . .)
Tanda tangan & nama jelas</td></tr>
</table>
Tembusan KESIAPAN KOL = ADMINISTEV
LSKTIK @ Bidang Pengujian dan Sertifikasi
</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>024</td>
<td>Dokumen Penilaian /standart penilaian siswa dari lembaga.</td>
<td>
LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN
UTAMA JAYA
Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552
E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865

TEKNIK PENILAIAN

Program : Aplikasi Perkantoran
<table>
<tr><th>No</th><th>Mata Pelajaran</th><th>Faktor Yang dinilai</th><th>Nilai</th></tr>
<tr><td rowspan="4">1</td><td rowspan="4">Microsoft Word</td><td>Format Penulisan</td><td>50</td></tr>
<tr><td>Ketepatan Soal</td><td>20</td></tr>
<tr><td>Kerapian</td><td>30</td></tr>
<tr><td>TOTAL NILAI</td><td>100</td></tr>
<tr><td rowspan="4">2</td><td rowspan="4">Microsoft Excel</td><td>Format Penulisan</td><td>30</td></tr>
<tr><td>Ketepatan rumus</td><td>40</td></tr>
<tr><td>Kerapian</td><td>30</td></tr>
<tr><td>TOTAL NILAI</td><td>100</td></tr>
<tr><td rowspan="5">3</td><td rowspan="5">Microsoft Power Point</td><td>Format Penulisan</td><td>30</td></tr>
<tr><td>Animasi</td><td>20</td></tr>
<tr><td>Design</td><td>25</td></tr>
<tr><td>Kerapian</td><td>25</td></tr>
<tr><td>TOTAL NILAI</td><td>100</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

		025	Hasil Ujian Lembaga (ujian internal lembaga 2019).	LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : tkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865 NILAI AKHIR SISWA KURSUS LKP UTAMA JAYA PROGRAM PENDIDIKAN KECAKAPAN KERJA (PKK) BIDANG KEAHLIAN APLIKASI PERKANTORAN & DESIGN GRAFIS NO | NIS | NAMA | MATERI: Ms. Word | Ms. Excel | Ms. Powerpoint | Design | Jumlah | Rata-rata 1 | 191227 | ADEK KURNIA | 90 | 88 | 89 | 88 | 355 | 88,75 2 | 191228 | ANDRI RAMADANSYAH | 89 | 90 | 88 | 88 | 355 | 88,75 3 | 191229 | ANGGRA KESUMA | 90 | 87 | 88 | 86 | 351 | 87,75 4 | 191230 | AYU DEWI SARTIKA | 89 | 89 | 87 | 85 | 350 | 87,50 5 | 191231 | BELLA ANDINI | 92 | 89 | 91 | 88 | 360 | 90,00 6 | 191232 | CINDY AYU CLAUDIA | 89 | 88 | 87 | 83 | 347 | 86,75 7 | 191233 | DEDI KURNIAWAN | 85 | 80 | 81 | 80 | 326 | 81,50 8 | 191234 | DESI PANGESTIKA | 85 | 82 | 80 | 80 | 327 | 81,75 9 | 191235 | DICKY CAHYANTO | 88 | 87 | 87 | 86 | 348 | 87,00 10 | 191236 | DINA YULITA | 88 | 87 | 88 | 87 | 350 | 87,50 11 | 191237 | ERIK | 85 | 82 | 82 | 80 | 329 | 82,25 12 | 191238 | FAHREZA ABDA OE LI - RAHMAN | 93 | 92 | 92 | 88 | 365 | 91,25 13 | 191239 | FIKRI HAIKAL PURBA | 90 | 90 | 90 | 88 | 358 | 89,50 14 | 191240 | FITRIANI WULANDARI | 90 | 88 | 88 | 86 | 352 | 88,00 15 | 191241 | ILHAM KURNIADI | 90 | 88 | 87 | 86 | 351 | 87,75 16 | 191242 | INDRI SYAHPUTRI | 92 | 91 | 91 | 88 | 362 | 90,50 17 | 191243 | JULI APSYARI | 88 | 85 | 85 | 82 | 340 | 85,00 18 | 191244 | LISA APRIANTI | 90 | 90 | 88 | 85 | 353 | 88,25 19 | 191245 | LOLA DESLY FEPNOLA PARDEDE | 88 | 88 | 87 | 84 | 347 | 86,75 20 | 191246 | MAHDALENA GINTING | 87 | 86 | 86 | 84 | 343 | 85,75 21 | 191247 | SUTOMO | 85 | 84 | 83 | 80 | 332 | 83,00 22 | 191248 | TRI SUSILAWATI | 87 | 86 | 87 | 84 | 344 | 86,00 23 | 191249 | WINDA SYAHPUTRI | 90 | 88 | 86 | 85 | 349 | 87,25 24 | 191250 | LAPONA MENGANTI | 87 | 86 | 86 | 84 | 343 | 85,75
		026	Hasil Uji Kompetensi LSK TIK program PKK 2019.	Lampiran-1 : SK Penetapan Hasil Penilaian UJK Program PKK Tahun 2019 : No.071/SK-UJK-B/LSK-TIK/IX/2018 PENGUMUMAN HASIL UJI KOMPETENSI YANG DITETAPKAN LULUS KOMPETEN Bidang Kompetensi APLIKASI PERKANTORAN Level 3 KKNI / CLCP di Tempat Uji Kompetensi : RADYCOM Serdang Bedagai Asal Peserta UJK : LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Serdang Beringin-K Tanggal Pelaksanaan UJK : 14,15 September 2019 KOMPETENSI KEMAMPUAN & KEPERCAYAAN PROFESIONAL CLCP NO | NO PESERTA | NAMA PESERTA | L/P | TEMPAT LAHIR | TGL LAHIR | ALAMAT / ASAL LEMBAGA | NILAI KELULUSAN UJI KOMPETENSI: WP | SS | PP | CLCP 10 | PUKTIK.0000.0210 | FAHREZA ABDA OE LI - RAHMAN | L | Sei Meran-Deli Ser | 22 Oktober 2001 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | 96,8 | 93,0 | 87,0 | CLCP 11 | PUKTIK.0000.0211 | FIKRI HAIKAL PURBA | L | Sidourip-Deli Serdai | 10 November 1998 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | 97,8 | 95,0 | 93,0 | CLCP 12 | PUKTIK.0000.0212 | FITRIANI WULANDARI | P | Denai Sarang Burui | 20 Desember 2001 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | 85,5 | | | - 19 | PUKTIK.0000.0219 | M. DIMAS PRASETIYO | L | Kota Pari-Serdang | 02 Agustus 1998 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | 90,8 | | | - 20 | PUKTIK.0000.0220 | MASRYAL EFENDI | L | Batang Kuis-Deli Se | 14 Mei 2001 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | 94,8 | 91,0 | 85,0 | CLCP 26 | PUKTIK.0000.0226 | INDAH AMELIA | P | Denai Kuala-Deli Se | 1 Mei 2002 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | 86,8 | | | - 32 | PUKTIK.0000.0232 | NURMA LINA | P | Kota Pari-Serdang | 30 Juni 2000 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | | | 85,0 | - 33 | PUKTIK.0000.0233 | NURVITA SARI | p | Denai Barang Burui | 21 Februari 2002 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | | | 90,0 | - 34 | PUKTIK.0000.0234 | PUTRI NURMALA SARI | P | Sumberjo-Deli Serd | 25 Oktober 1998 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | 91,8 | 86,5 | 91,0 | CLCP 36 | PUKTIK.0000.0236 | RINDI ANTIKA SARI | P | Karang Anyar-Deli S | 13 April 2001 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | | | 89,0 | - 37 | PUKTIK.0000.0237 | RINDI LARASATI | P | Denai Kuala-Deli Se | 18 September 2001 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | | | 90,0 | - 38 | PUKTIK.0000.0238 | RISA NATASYA | P | Denai Kuala-Deli Se | 18 Oktober 2001 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | 86,0 | | 97,0 | - 43 | PUKTIK.0000.0243 | BELLA ANDINI | P | Simpang Kawat-Ter | 19 September 2001 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | | | 89,0 | - 44 | PUKTIK.0000.0244 | INDRI SYAHPUTRI | P | Denai Kuala-Deli Se | 23 November 2000 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | 97,8 | | 91,0 | - 45 | PUKTIK.0000.0245 | LISA APRIANTI | P | Pematang Biara-De | 29 April 2001 | LKP UTAMA JAYA Beringin-Kabupaten Deli Se | | | 90,0 | - REKAPITULASI PESERTA UJI KOMPETENSI: JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI | JUMLAH 14 | KOMPETEN CLCP 3 PEREMPUAN | JUMLAH 31 | KOMPETEN CLCP 1 WP | SS | PP | CLCP TOTAL PESERTA UJK | 45 | 45 | 45 | 45 LULUS KOMPETEN | 9 | 4 | 12 | 4 PROSENTASE KELULUSAN | 20% | 9% | 27% | 9% KETERANGAN: Batas Nilai Akhir dinyatakan Lulus Kompeten adalah lebih besar atau sama dengan 85. Penerbitan Sertifikat Kompetensi Nasional bagi yang dinyatakan KOMPETEN CLCP diproses 10 hari kerja berdasarkan Rekap Data Pendaftaran Peserta UJK yang telah terdaftar di LSK-TIK. Bagi Peserta yang Lulus Parsial atau Unit Kompetensi VPPSS/PP hanya diterbitkan Surat Keterangan Lulus. Tangerang, 24 September 2019 Ditetapkan berdasarkan Hasil Pemeriksaan dan Penilaian Penguji Lembaga Sertifikasi Kompetensi Teknologi Informasi dan Komunikasi Dokumen ini dicetak dengan komputer, sah tanpa tandatangan dan stempel LSK-TIK 4 - 15
9	Dokumen Rekap Siswa	027	Dokumen Rekap Siswa Thn 2017,2018, 2019.	LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : tkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7138 9888 / 0813 6120 8865 DAFTAR JUMLAH PESERTA PELATIHAN LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Kabupaten Deli Serdang-Sumatera Utara DATA TAHUN 2017 NO | NAMA JURUSAN | JUMLAH PESERTA PELATIHAN: PRIA | WANITA | JUMLAH 1 | Komputer Aplikasi Perkantoran | 63 Siswa | 84 Siswa | 147 Siswa 2 | Teknik Komputer dan Jaringan | 2 Siswa | - | 2 Orang 3 | Pemrograman | 1 Siswa | - | 1 Siswa JUMLAH | 66 Siswa | 84 Siswa | 150 Siswa DATA TAHUN 2018 NO | NAMA JURUSAN | JUMLAH PESERTA PELATIHAN: PRIA | WANITA | JUMLAH 1 | Komputer Aplikasi Perkantoran | 30 Siswa | 33 siswa | 63 Siswa 2 | Pemrograman | 19 Siswa | 55 Siswa | 74 Siswa 3 | Teknik Komputer dan Jaringan | 58 Siswa | 8 siswa | 66 Siswa JUMLAH | 107 Siswa | 96 Siswa | 203 Siswa DATA TAHUN 2019 NO | NAMA JURUSAN | JUMLAH PESERTA PELATIHAN: PRIA | WANITA | JUMLAH 1 | Komputer Aplikasi Perkantoran | 26 Siswa | 46 Siswa | 72 Siswa 2 | Pemrograman | 33 Siswa | 67 Siswa | 100 Siswa 3 | Teknik Komputer dan Jaringan | 77 Siswa | 45 Siswa | 122 Siswa 4 | Design Grafis | 2 Siswa | 13 Siswa | 15 Siswa JUMLAH | 68 Siswa | 171 Siswa | 309 Siswa Pimpinan LKP Utama Jaya Bambang Lesmono, A.Md

		028	Dokumen Jumlah Lulusan Lembaga 2017,2018, 2019.	LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN UTAMA JAYA Jl. Gg. Abas Desa Beringin Kec. Beringin Kab. Deli Serdang kode pos : 20552 E-mail : lkputamajaya@gmail.com Hp : 0853 7118 9888 / 0813 6120 8865 **Daftar Jumlah Peserta Lulus** **Lembaga Kursus Dan Pelatihan Utama Jaya** **Kabupaten Deli Serdang-Sumatera Utara** **DATA TAHUN 2017** NO | NAMA JURUSAN | JUMLAH PESERTA PELATIHAN: PRIA | WANITA | JUMLAH 1 | Komputer Aplikasi Perkantoran | 63 Siswa | 84 Siswa | 147 Siswa 2 | Teknik Komputer dan Jaringan | 2 Siswa | - | 2 Orang 3 | Pemrograman | 1 Siswa | - | 1 Siswa **J U M L A H** | **66 Siswa** | **84 Siswa** | **150 Siswa** **DATA TAHUN 2018** NO | NAMA JURUSAN | JUMLAH PESERTA PELATIHAN: PRIA | WANITA | JUMLAH 1 | Komputer Aplikasi Perkantoran | 30 Siswa | 33 siswa | 63 Siswa 2 | Pemrograman | 19 Siswa | 55 Siswa | 74 Siswa 3 | Teknik Komputer dan Jaringan | 58 Siswa | 8 siswa | 66 Siswa **J U M L A H** | **107 Siswa** | **96 Siswa** | **203 Siswa** **DATA TAHUN 2019** NO | NAMA JURUSAN | JUMLAH PESERTA PELATIHAN: PRIA | WANITA | JUMLAH 1 | Komputer Aplikasi Perkantoran | 26 Siswa | 46 Siswa | 72 Siswa 2 | Pemrograman | 33 Siswa | 67 Siswa | 100 Siswa 3 | Teknik Komputer dan Jaringan | 77 Siswa | 45 Siswa | 122 Siswa 4 | Design Grafis | 2 Siswa | 13 Siswa | 15 Siswa **J U M L A H** | **68 Siswa** | **171 Siswa** | **309 Siswa** Pimpinan Lbk. Utama Jaya **Eding Lesmono, A.Md**

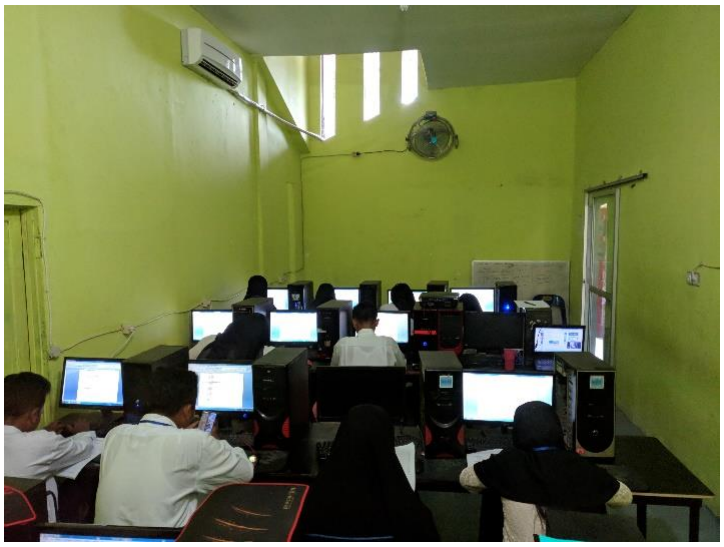
LAMPIRAN VI

FOTO – FOTO PROFIL DAN SARANA PRASARANA
LKP.UTAMA JAYA

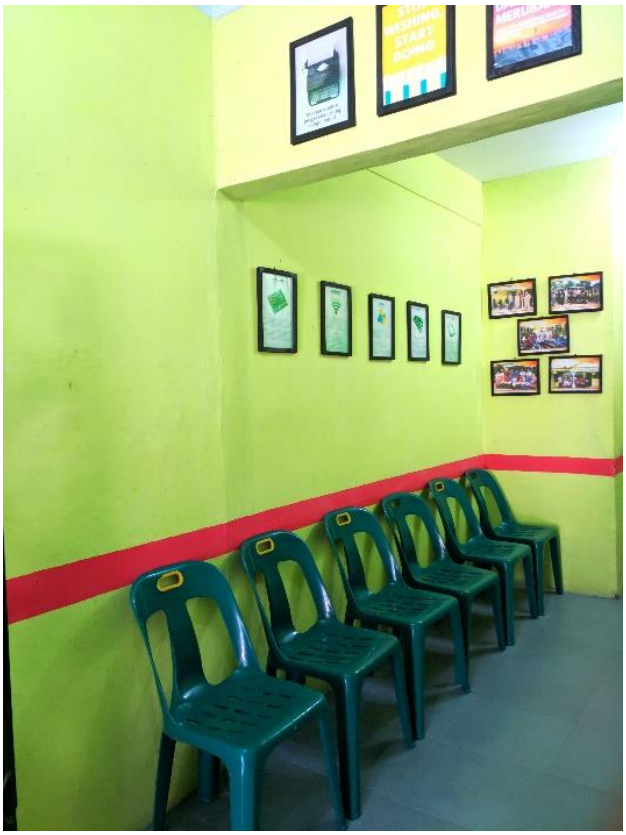
HALAMAN DEPAN UNTUK PARKIR

GAMBAR RUANG KELAS I

KEGIATAN KURSUS HARIAN DI RUANG KELAS I



FONT OFFICE / KANTOR DEPAN LKP.UTAMA JAYA



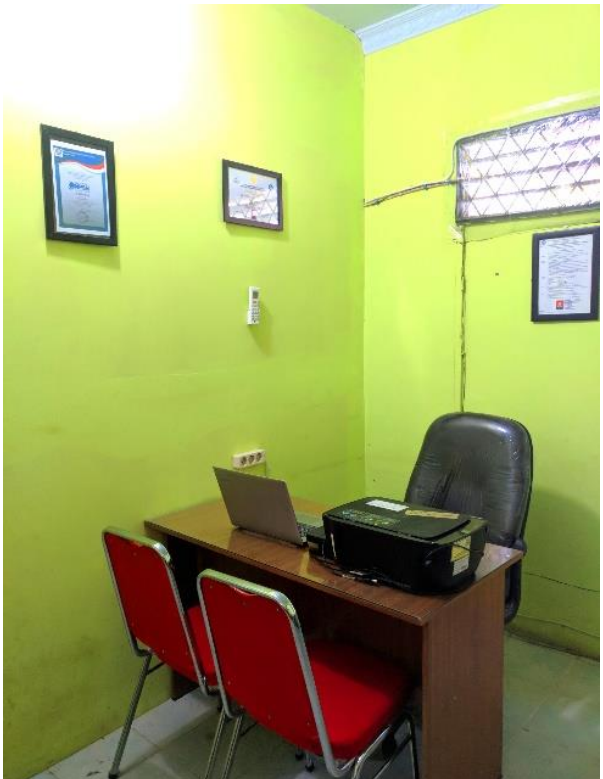
TOILET

MUSOLLA

KEGIATAN PEMBELAJARAN DI KELAS RPL

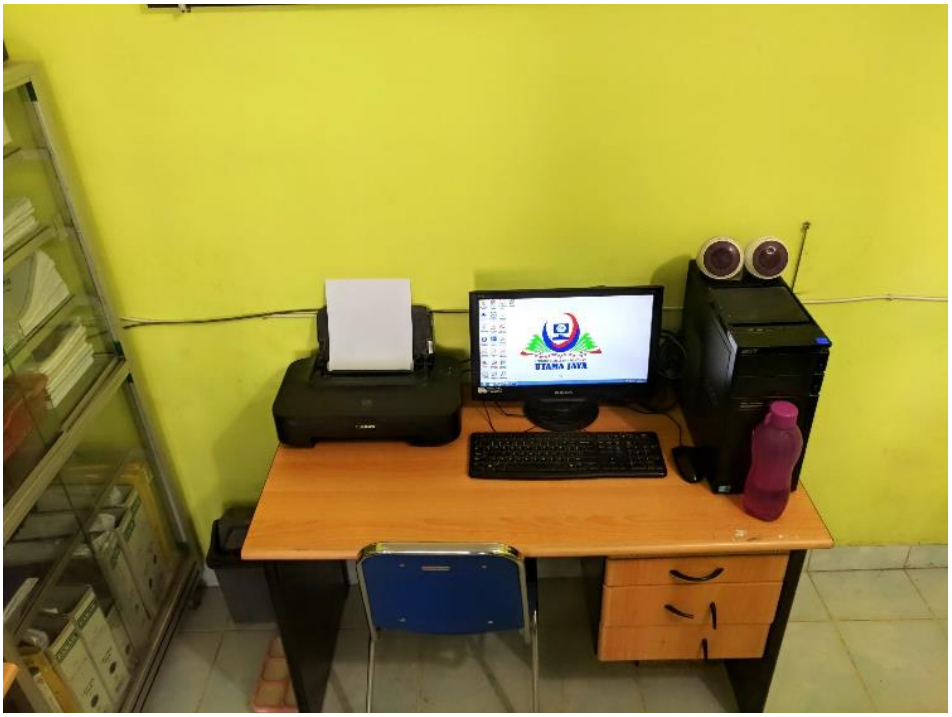
(RANGKAIAN PERANGKAT LUNAK)

RUANG PIMPINAN LKP



RUANG BELAJAR II (KEGIATAN KBM)

RUANG ADMINISTRASI



RIWAYAT HIDUP

Umi Prastya Ningrum, Lahir di Semarang 21 Agustus 1983, Berdomisili di Dusun II Simpang Sijago Kualatanjung Kab. Batu- Bara. Hobby membaca dan traveling, dan merah adalah warna favorite. Untuk capaian pendidikan akademisi yang sudah diraih adalah menyelesaikan program Strata pertama / S-1 di Universitas Islam Sultan Agung Jurusan Teknik Industri Tahun 2005. Menamatkan Pendidikan Sekolah Menengah atas / SMA N 2 Semarang di tahun 2001, dan Menamatkan Pendidikan Tingkat Sekolah Menengah Pertama /SMP N 29 Semarang pada tahun 1998, serta menamatkan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN SendangMulyo 02-06 Semarang pada tahun 1995. Menempuh Pendidikan Kursus dan Pelatihan di Alfa Bank Yaitu Pelatihan Komputer Program Office, Desain dan Juga Autocad, serta Bahasa Inggris Connversation di Tahun 2001.

Berdedikasi di bidang industri sebagai staff supervisor pada depatemen budgeting dan Finance di Wilmar Group International selama 5 tahun sejak tahun 2006 sampai tahun 2011, dan juga di Bakriesumatera Plantation Corporate sejak tahun 2012 sampai 2017. Dan Kini aktivitas sebagai Pengelola Lembaga Pendidikan Kursus dan Pelatihan /LKP.Smart

Jaya Agung di Kabupaten Batu-Bara dan sebagai Assesor LKP di BANPAUDPNF SUMUT sejak 2017 hingga sekarang.

Mengisi kegiatan-kegiatan sebagai narasumber beberapa pelatihan yang diadakan oleh dinas atau instansi pendidikan, Koperindag, dan juga pemberdayaan perempuan di kabupaten Batu-Bara. Aktif mengikuti Organisasi dan menjabat sebagai pengurus organisasi di HIPKI SUMUT (Himpunan Penyelenggara Kursus Indonesia) dan GRADASI SUMUT (Generasi Digital Indonesia). Aktif dalam mengisi kegiatan organisasi yang bersifat online dan offline berupa pelatihan pelatihan digital dan juga kewirausahaan. Ketertarikan terhadap pendidikan non formal terutama di bidang kursus dan pelatihan menjadi latar belakang penulisan karya tesis ini, sebab pendidikan nonformal terutama jenjang kursus dan pelatihan merupakan pendidikan yang mengasah skill atau ketrampilan dalam menyongsong dunia kerja dan industry yang sesungguhnya.

Arti hidup bagi seorang Umi Prastya Ningrum adalah Wujudkan impian, hidup harus punya tujuan dan target, hidup harus memberi manfaat bagi orang lain, dan hidup sebagai pembelajaran dalam menata jiwa, hati dan diri untuk menjadi hamba yang selalu disayangi dan di berkahi selalu di ridhoi Allah dalam rahmat iman dan islam.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) di Indonesia memberikan makna bahwa kursus dan pelatihan semakin dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia. Jenis-jenis kursus semakin banyak, dan semakin berkembang dari waktu ke waktu. Teknologi baru memerlukan pemahaman baru agar manusia dapat memanfaatkannya dalam kehidupan. Program-program kursus baru bermunculan seiring dengan berkembangnya informasi

dan teknologi. Banyak lembaga kursus beralih menyelenggarakan program-program baru yang lebih diminati masyarakat. Lembaga-lembaga baru juga bermunculan menambah semaraknya bisnis kursus dan pelatihan di Indonesia.

Seperti yang kita ketahui pada pasal 103 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomer 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaran Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP), dimana LKP adalah lembaga pendidikan nonformal yang bertujuan melatih dan memberikan ketrampilan khusus kepada para peserta didiknya untuk dapat berbekal diri siap bekerja di DUDI (Dunia Usaha Dunia Industri).

Sedangkan Wartanto (Denura,2012:32) mengungkapkan bahwa lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) memiliki peran yang cukup besar dengan menyerap tenaga kerja yaitu sebanyak 78 persen diterima di dunia kerja, 12 persen berwirausaha, dan sisanya tidak terdeteksi. Kursus menurut pengertian dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan " pelajaran suatu pengetahuan atau kepandaian yang diberikan secara singkat".

Dan menurut senduk (Triyana,2012:17) menyebutkan bahwa " Kursus merupakan kegiatan memberikan pelajaran atau materi yang bersifat lebih praktis dibandingkan mengikuti pendidikan formal, karena kursus biasanya dijadikan sebagai ajang untuk memperdalam bidang keahlian tertentu ". Selain untuk memperdalam bidang keahlian, kursus bisa dijadikan sebagai ajang mencari bekal ketrampilan atau *skill* individu untuk terjun ke dunia kerja maupun wirausaha.

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatatkan jumlah **pengangguran** di Agustus 2019 mengalami kenaikan 50.000 orang atau 0,71% dari periode yang sama di tahun 2018. Jumlah pengangguran saat ini mencapai 7,05 juta dari tahun lalu yang sebanyak 7 juta orang. Kenaikan jumlah pengangguran tersebut seiring dengan meningkatnya angkatan kerja di Indonesia sebesar 1,95%. Di mana terdapat 133,5 juta orang Indonesia yang siap bekerja di Agustus 2019, dari periode yang sama di 2018 yang sebanyak 131,01 juta orang. Pada Agustus 2019, dari jumlah angkatan kerja tersebut ada 126,5

juta penduduk yang bekerja dan sebanyak 7,05 juta yang menganggur. Dari data diatas terlihat bahwa pengangguran di indonesia setiap tahun bertambah.(CNN Indonesia,Selasa 5/11/2019;15:58).

Adanya LKP, menjadi salah satu alternatif untuk dapat mengasah skill atau keahlian dalam bentuk kursus dan pelatihan sesuai dengan program keahlian yang diminati, hingga menjadi output yang siap pakai di dunia kerja nantinya, ataupun berkarya, membuka lapangan usaha sendiri.

Dengan seiring berkembangnya lembaga kursus dan pelatihan,maka tingkat persaingan bisnis pendidikan nonformal semakin ketat. Para Pelanggan LKP terkhusus peserta didik LKP bersaing memilih LKP yang memiliki pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan serta harapan dari pelanggan.

TQS (Total Quality Services) adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperbaiki secara utuh harapan pelanggan. (Fandy Tjiptono ,2004). Pelayanan prima di LKP penting dilakukan, sebab dengan adanya pelayanan yang terbaik yang diberikan akan memberikan citra dan nama baik bagi LKP tersebut. Pelayanan prima memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani peserta didik. Dengan adanya layanan prima diharapkan loyalitas pelanggan tetap terjaga.

Pelayanan Prima di LKP adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan peserta didik, orang tua peserta didik dan juga DUDI (Dunia Usaha Dunia Industri). Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh kedepan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Keterampilan sikap, perilaku dan motivasi merupakan upaya pembinaan yang tidak dapat pada diklat pada umumnya memberikan keterampilan dan pembentukan keahlian kerja.

Banyak penelitian dilakukan, tentang TQS (Total Quality Services), salah satunya adalah penelitian studi kasus yang dilakukan oleh Grace Olivia Simangunsong, Nina Widowati , 2017, dengan judul penelitian " Analisis kualitas pelayanan pendidikan sekolah inklusi di kota semarang (studi kasus di smp negeri 5 semarang)" (https://ejournal3.undip.ac.id), hasil akhir penelitian tersebut menyatakan bahwa pelayanan pendidikan inklusif di SMP Negeri 5 Semarang belum baik. Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk, yaitu: (1) Dimensi tangible (berwujud), (2) Dimensi reliability (kehandalan), (3) Dimensi responsiveness (ketanggapan), (4) Dimensi assurance (jaminan), (5) Dimensi emphathy (empati). Dengan adanya penelitian tersebut jelas terlihat adanya kekurang optimalan dalam pelayanan, sehingga peneliti memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan pada lembaga tersebut.

Begitu pentinglah arti sebuah pelayanan dalam sebuah lembaga. Dengan pelayanan prima maka akan menjamin loyalitas dan kepuasan para pelanggan pengguna jasa layanan.

Lembaga Kursus dan Pelatihan UTAMA JAYA yang beralamatkan di Jl.Gg Abas Desa Beringin Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang Kode Pos 20552, berdiri sejak 2016, merupakan salah satu LKP yang sudah resmi terakreditasi BANPAUDPNF dan mendapat penilaian kinerja B pada tahun 2019. LKP ini terus berupaya memberikan pelayanan prima pada pelanggan, dan juga pada DUDI (Dunia Usaha dan Dunia Industri). Seperti kita ketahui bahwa,LKP.UTAMA JAYA memiliki empat program pembelajaran berbasis komputer dan tekhnologi yaitu: (1) Program Web Disain, (2) Program Destop (Visual Basic), (3) Program Teknisi Komputer dan Jaringan, (4) Program Ms. Office/ Perkantoran.

LKP.UTAMA JAYA juga mempunyai jaringan DUDI (Dunia Usaha Dunia Industri) yang cukup luas. LKP.UTAMA JAYA juga menerima siswa SMK untuk melakukan program PRAKERIN (Praktek Kerja Industri) dari SMK sekitaran kabupaten Deli Serdang.

Promosi dan pendekatan internal LKP dengan DUDI terjalin dengan baik. Program Pelatihan dari Dana Desa juga kerap digarap oleh LKP.UTAMA JAYA terutama untuk kegiatan program komputer administrasi perkantoran.Selain itu ,LKP.UTAMA JAYA juga menggunakan media internet ataupun website untuk menggelar promosinya di media sosial dan berinteraksi dengan murid atau peserta didiknya.

Sejatinya sebuah Lembaga Kursus dan Pelatihan, LKP.UTAMA JAYA selalu memberikan pelayanan terbaik dan prima kepada peserta didik maupun DUDI ataupun Stakeholdernya. Namun pastilah optimalisasi pelayanan belumlah sempurna 100%, untuk itulah penelitian ini dilakukan guna mengukur ketercapaian penerapan TQS (Total Quality Services) ditinjau dari instrumen akreditasi dan juga kajian dari teori Kloter, Philip mengenai lima prinsip pelayanan prima.

B. Fokus Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas , maka untuk mempermudah penulis dalam menganalisis penelitian,dikarenakan waktu yang terbatas, maka penelitian ini difokuskan terhadap implementasi Penerapan TQS (Total Quality Services) Pada Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya Kabupaten Deli Serdang.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah:

5. Bagaimana tahap perencanaan TQS (Total Quality Services) di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya?.
6. Bagaimana pelaksanaan atau implementasi TQS (Total Quality Services) di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya yang mengacu pada lima fokus TQS (Kloter, Philip)?.

7. Bagaimana pengelolaan TQS (Total Quality Services) di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya, yang mengacu pada standard penjaminan mutu LKP?.
8. Bagaimana program pengawasan TQS (Total Quality Services) dilakukan di Lembaga Kursus dan Pelatihan Utama Jaya?.
9. Bagaimana Mengukur ketercapaian TQS(Total Quality Services) berpedoman pada standard instrumen penjaminan mutu LKP?.

D.Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

5. Mengetahui bagaimana tahapan perencanaan, TQS (Total Quality Services) di LKP, yang telah mendapatkan penilaian akreditasi dengan predikat Baik.
6. Mengamati bagaimana tahapan pelaksanaan TQS (Total Quality Services) di LKP Utama Jaya.
7. Bagaimana pengelolaan TQS (Total Quality Services) di LKP Utama Jaya.
8. Mengamati proses pengawasan TQS (Total Quality Services) di LKP.
9. Mengukur implementasi ketercapaian TQS yang berpedoman pada standard instrumen penjaminan mutu LKP .

E.Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberi manfaat kepada semua pihak , yang diantaranya sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang penerapan TQS (Total Quality Services) Lembaga

Kursus dan Pelatihan untuk dapat dijadikan bahan lebih lanjut untuk pengembangan penelitian TQS kedepannya dalam meningkatkan mutu Lembaga Kursus dan Pelatihan.

2. Kegunaan Praktis

d. Bagi LKP, Kegunaan Penelitian ini adalah untuk bahan masukan dan evaluasi adanya proses TQS (Total Quality Services) yang optimal, yang bertujuan untuk optimalisasi pelayanan prima, mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan baik, pengelolaan keluhan, kritik dan saran pelanggan dengan optimal, serta terus memperbaiki pelayanan prima yang berkesinambungan dengan seluruh elemen LKP guna pencapaian penjaminan mutu yang optimal dan kepuasan pelanggan.
e. DUDI dan Stakeholder, Kegunaan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan DUDI sebagai mitra LKP atasa layanan prima LKP, dan menindaklanjuti masukan kritik dan saran guna membangun kinerja yang efektif dalam hubungan kerjasama kedepannya.
f. Seluruh LKP yang ada ada di SUMUT , Penelitian ini sebagai gambaran Penerapan TQS (Total Quality Services), yang bisa menjadi acuan standar ketercapaian penjaminan mutu dengan predikat B, yang kedepannya bisa menjadi motivasi lembaga lain agar senantiasa melayani dengan pelayanan prima dengan acuan lima fokus TQS dalam dimensi layanan prima,dan juga mengacu pada instrumen penjaminan mutu lembaga kursus dan pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal. 2018, *Instrumen Penilaian Akreditasi Lembaga Kursus dan Pelatihan*, Jakarta.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Cici Hizwati. 2017, *Perencanaan Progam Pelayanan Prima Yang Ada di SMA Negeri 21 Surabaya*, (https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id).

Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati. 2017, *Pelayanan prima pada orang tua siswa di sempoa sip tc paramount summarecon*, http://openjournal.unpam.ac.id.

Drs. Daryanto dan Drs. Ismanto Setyobudi, MPd,2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media.

Ekonomi, Binder, 2019, *Kepuasan Pelanggan*, (http://binderekonomi.blogspot.com/2017).

Exnasius Maisilalahi, Sugeng Rusmiwari. 2018, *Akuntabilitas Pelayanan Prima di Kecamatan Bumiaji Kota Batu*, (https://publikasi.unitri.ac.id).

Fidan Safira, Choirul Saleh, Agung Suprapto. 2015, *Implementasi program perpuseru dalam upaya meningkatkan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo*, http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id.

Grace Olivia Simangunsong, Nina Widowati. 2017, *Analisis kualitas pelayanan pendidikan sekolah inklusi di kota semarang (studi kasus di SMP Negeri 5 semarang)*, https://ejournal3.undip.ac.id

Gespersz, Vincent.1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Khoirunnisa. 2017, *Kualitas layanan terpadu (Total Quality Services) pada perguruan tinggi*, http://ejournal.staimadiun.ac.id.

Kotler, Philip. 2001, *Marketing Manajement*, New York: Mc Graw Hill.

Nasution, (2004), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management),* Ghalia Indonesia, Bogor Selatan.

Nurhaidah, M.Insya Musa. 2018, *Pelayanan pendidikan yang berkualitas di era global dalam mengembangkan potensi peserta didik secara maksimal*, http://fsd.unsyiah.ac.id.

Pahmi Amri, Ulung Pribadi. 2015, *Implementasi Pelayanan Samsat Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014*, http://journal.umy.ac.id.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32, Tahun 2013 tentang *Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, yang mencakup 8 (delapan) standar pendidikan.*

Sri Atun Chasanah. 2015, *Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi islam*, http://repository.iainpurwokerto.ac.id.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management.* Cetakan Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.

Utama Jaya LKP. 2019, *Borang Akreditasi LKP standart I sampai Standart VIII*, Akreditasi BANPAUDPNF.

Website Utama Jaya. 2019, Informasi Seputar Lembaga, www.utamajaya.co.id.

Direktorat Jendral Kursus dan Pelatihan. 2010, *Buku panduan Teknis Akreditasi LKP BANPAUDPNF, Jakarta*.

Yayat Rukayat. 2017, *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu dengan judul penelitian*, http://jurnal.unnur.ac.id.