

## Pemilihan aktivitas intervensi dalam rencana pengembangan organisasi pusdiklat berdasarkan servqual survey dan web of change survey (Studi kasus: Pusdiklat Krakatau Steel)

Nurul Umami, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20275833&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Program pendidikan dan pelatihan yang dilakukan pusdiklat bertujuan untuk meningkatkan skill (keahlian) karyawan PT. Krakatau Steel sehingga diharapkan produktivitas kerja karyawan dapat meningkat. Akan tetapi, hasil yang diperoleh dari pelatihan di pusdiklat belum memberikan hasil yang baik bagi perusahaan. Sehingga pusdiklat mencoba untuk melakukan perbaikan-perbaikan rencana pengembangan organisasi. Hal ini menjadi dasar dilakukannya penelitian. Langkah awal dari penelitian adalah melakukan servqual survey kepada karyawan PT. Krakatau Steel yang mengikuti pelatihan di pusdiklat. Dari hasil servqual survey diperoleh adanya gap kualitas pada program pendidikan dan pelatihan di organisasi pusdiklat. Tahap selanjutnya yaitu wawancara dan kajian dokumen organisasi pusdiklat untuk mendapatkan bentuk model organisasi pusdiklat. Hasil dari servqual survey dan model organisasi pusdiklat, diperbandingkan dalam sebuah diagram matrik, sehingga diperoleh permasalahan faktor-faktor eksternal organisasi. Langkah selanjutnya yaitu mencari faktor-faktor permasalahan internal organisasi dengan menggunakan web of change survey. Untuk memperbaiki faktor-faktor permasalahan internal dan eksternal organisasi, dilakukan beberapa alternatif intervensi program pelatihan pusdiklat. Dari beberapa alternatif intervensi yang ada, selanjutnya dilakukan pemilihan intervensi yang bertujuan untuk mendapatkan prioritas perbaikan-perbaikan dalam menjawab permasalahan yang ada di organisasi pusdiklat secara tepat dan relevan pada kondisi saat ini. Aktivitas-aktivitas intervensi terpilih selanjutnya disusun ke dalam panduan rencana intervensi. Kemudian penelitian ini diakhiri dengan melakukan korelasi antara aktivitas-aktivitas intervensi dalam panduan rencana intervensi pelatihan dengan faktor-faktor permasalahan internal dan eksternal organisasi pusdiklat untuk mendapatkan nilai pencapaian target organisasi pusdiklat sebagai perbaikan untuk pengembangan organisasi pusdiklat.

"Training and learning program in "Pusdiklat" have aim to improve skill employees of PT. Krakatau Steel, so that employees work productivity can be increased. However the outcomes from training center "Pusdiklat" have not give a good result to company, yet. So training center try to conduct improving of organization plan development. This is become a base of research. First step of the research is arranged the servqual survey to PT. Krakatau Steel employees who has trained in "Pusdiklat". The result of servqual survey obtained quality gap on training and learning programs in "Pusdiklat" organization. Then the research continued with interview and "Pusdiklat" organization document study to get the "Pusdiklat" organization model. The result from servqual survey and the model "Pusdiklat" organization will be compared in a matrix diagram, so we can know all the external organization factors problems. The next step of the research is to look for the internal organization factors problems by using web of change survey. To improve the internal and external organization problems it will be arranged some intervention alternatives training programs. From this intervention alternative it will be conducted intervention selection with aim to get the improvements priorities to solve problems in "Pusdiklat" organization precisely and relevant at condition in this time. Then, Activity Intervention Selection is compiled into intervention plan guidance.

Finally this research is terminated by doing correlation between intervention activities on training intervention plan guidance with the internal and external "Pusdiklat" organization to get attainment value target as improving to develop "Pusdiklat" organization.