

# Analisis Tingkat Kualitas Pelatihan Reguler Di Pusat Pelatihan Kerja Daerah (PPKD) Jakarta Timur Berdasarkan Perspektif Peserta Pelatihan = Analysis of the Quality Level of Regular Training at the East Jakarta Job Training Center (PPKD) Based on the Participants's Perspective

Farradisha Octaviany, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546362&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pelayanan publik pada dasarnya hal yang penting untuk dilakukan karena ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal, khususnya pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia seperti pelayanan lembaga pelatihan kerja. Untuk mewujudkan tujuan dari lembaga pelatihan kerja, pelayanan pelaksanaan lembaga pelatihan kerja harus berkualitas. Salah satu lembaga pelatihan kerja yang sekaligus menjadi objek penelitian ini adalah PPKD Jakarta Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelatihan kerja di PPKD Jakarta Timur yang spesifiknya adalah pada jenis pelatihan reguler PPKD Jakarta Timur dengan menggunakan service quality in skills training institute model milik Ibrahim, Rahman, dan Yasin (2014). Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif (mixed methods). Teknik pengumpulan kuantitatif dilakukan melalui penyebaran kuesioner (survei) kepada peserta pelatihan PPKD Jakarta Timur angkatan 1 tahun 2024 dengan jumlah 170 responden, sedangkan untuk teknik pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam. Temuan dari penelitian ini menghasilkan bahwa kualitas pelatihan reguler di PPKD Jakarta Timur baik karena kelima dimensi yang diteliti sudah memenuhi kategori baik. Namun demikian, hasil baik dengan beberapa catatan karena terdapat adanya hambatan atau permasalahan.

.....Public services are fundamentally important as they are aimed at fulfilling the needs of the community. However, the provision of public services in Indonesia is still not optimal, especially services provided to improve the quality of human resources such as training institution services. To achieve the goals of training institutions, the implementation of training institution services must be of high quality. One of the training institutions that is also the object of this research is the East Jakarta Training Center (PPKD Jakarta Timur). This research aims to analyze the quality of training at PPKD Jakarta Timur, specifically focusing on the regular training provided by PPKD Jakarta Timur using the service quality in skills training institute model developed by Ibrahim, Rahman, and Yasin (2014). This research adopts a quantitative approach with both quantitative and qualitative data collection techniques (mixed methods). The quantitative data collection technique is carried out through the distribution of questionnaires (surveys) to the participants of PPKD Jakarta Timur's training class of the 2024 batch, totaling 170 respondents, while qualitative data collection is done through in-depth interviews. The findings of this research indicate that the quality of regular training at PPKD Jakarta Timur is good because all five dimensions studied meet the criteria for good quality. However, there are still some notes to be made as there are barriers or problems present.