

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja PPPPTK Bahasa, baik dari kualitas pelayanan, pencapaian sasaran mutu dan pencapaian daya serap anggaran PPPPTK Bahasa pada tahun 2010. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis Laporan Akuntabilitas Kinerja PPPPTK Bahasa tahun anggaran 2010 dan 2009, menganalisis Laporan Evaluasi Pencapaian Sasaran Mutu tahun 2010 dan 2009, serta dengan pengisian kuisisioner, sehingga diketahui keberhasilan dan peningkatan kinerja PPPPTK Bahasa tahun 2010 dibandingkan tahun 2009.

Penelitian ini dilakukan dengan teknik penelitian lapangan yaitu dengan penyebaran kuisisioner berisi daftar pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan diklat, penelitian kepustakaan, dan penelitian dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan dokumen-dokumen seperti LAKIP tahun 2009 dan 2010, dan Laporan Evaluasi Pencapaian Sasaran Mutu tahun 2010 dan 2009 serta dokumen Sasaran Mutu PPPPTK Bahasa tahun 2010. Pengukuran kinerja keuangan dilakukan dengan melihat perkembangan alokasi anggaran PPPPTK Bahasa dari tahun 2007 sampai dengan 2010 dan pencapaian realisasi anggaran tahun 2009 dan tahun 2010.

Hasil analisis menunjukkan dimensi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat, namun bukti fisik (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat. Selain itu, dimensi bukti fisik dan jaminan berpengaruh terhadap motivasi peserta untuk kembali mengikuti diklat, namun dimensi kehandalan, daya tanggap dan empati tidak berpengaruh terhadap motivasi peserta diklat untuk kembali mengikuti diklat di PPPPTK Bahasa. Hasil evaluasi terhadap pencapaian kinerja keuangan pada tahun 2010, PPPPTK Bahasa mengalami pertumbuhan positif yang dapat dilihat dari anggaran yang meningkat sebesar 8,7% dari tahun 2009. Begitu pula jika dilihat dari realisasi penggunaan anggaran, PPPPTK Bahasa menunjukkan kinerja yang cukup baik dengan pencapaian 93,58% (tahun 2009 sebesar 80,13%). Hasil evaluasi terhadap capaian kinerja kegiatan, PPPPTK

Bahasa juga mengalami kenaikan, yaitu pada tahun 2009 sebesar 96,51% meningkat pada 2010 sebesar 98,67%. Hasil evaluasi terhadap penyelenggaraan diklat PPPPTK Bahasa dibandingkan dengan sasaran mutu, dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek yang dinilai di antaranya : manfaat diklat, bahan ajar/materi diklat, pelaksanaan diklat, fasilitas dan ruang belajar, sarana pendukung diklat, akomodasi dan konsumsi, telah melampaui sasaran mutu yang telah ditetapkan.

Abstract

The purpose of this thesis is evaluating the service quality, the time quality, and budget quality performance of PPPPTK Bahasa in 2010. The method of this thesis is analyzing the acuntability performance report of PPPPTK Bahasa, the time quality evaluation performace report in 2010 and 2009, and also distributing questionnaire to training participant (sample) relating to the service performance. The test validity and reliability are done to analyze the data, the method of the thesis is using multivariant analysis. The tools is using Regresi Linear Berganda. The assumptions must be fulfilled as a criteria to use this method. The assumptions is normality. There is not multikolinearity, autocorrelations, and heteroskedastisitas. The test is necessary due to the possibility consequence that may happen if the test is not fulfilled. The hypothesis is tested to identify independent variable over the dependent variable through statistics, statistics F and co-efficiency determination test.