



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 2168-2184

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kepuasan Lulusan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Vision College

Alfania Sunarsih^{1✉}, Tri Suminar²

Universitas Negeri Semarang

Email: alfaniasn@students.unnes.ac.id^{1✉}

Abstrak

Dalam era globalisasi membutuhkan lembaga untuk mengelola agar menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan tuntutan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan dan kepuasan lulusan LKP Vision College. Metode penelitian pendekatan kualitatif untuk mengungkap pelayanan pendidikan dan kepuasan lulusan dengan analisis model interaktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di LKP Vision College berperan penting dalam memastikan kepuasan lulusan. Pembagian kerja yang jelas antara setiap divisi di lembaga ini mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang terstruktur dan berkualitas. Namun, meskipun LKP Vision College telah menyediakan fasilitas yang cukup lengkap, ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Ketidakhadiran alat penghancur dokumen dan beberapa fasilitas yang belum optimal dapat mengurangi kenyamanan dan profesionalisme lembaga.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Lulusan, Vission College*

Abstract

In the era of globalization, it requires institutions to manage in order to create quality human resources in accordance with existing demands. This study aims to determine the quality of educational services and graduate satisfaction of LKP Vision College. The research method is a qualitative approach to reveal educational services and graduate satisfaction with interactive model analysis. The results of this study indicate that the quality of educational services at LKP Vision College plays an important role in ensuring graduate satisfaction. A clear division of labor between each division in this institution supports the achievement of structured and quality educational goals. However, although LKP Vision College has provided quite complete facilities, there are some shortcomings that need to be considered to further improve service quality. The absence of a document shredder and some facilities that have not been optimized can reduce the comfort and professionalism of the institution.

Keywords: *Quality, Service, Graduates, Vission College*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi tantangan yang dihadapi oleh setiap negara semakin banyak dan kompleks. Kesiapan sumber daya manusia menjadi tantangan mendasar yang pada umumnya dihadapi oleh setiap negara. Melalui penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas dapat menjadi modal keberhasilan untuk menghadapi globalisasi tersebut (Indrawati, 2024). Peningkatan sumber daya manusia adalah tugas pendidikan, baik melalui pendidikan formal maupun nonformal. Keberhasilan pendidikan dapat diwujudkan dalam pelayanan pendidikan berkualitas kepada pelanggan pendidikan, yaitu siswa (Aziz, 2017). Pada kenyatannya, masih banyak masalah dengan pelayanan pendidikan di Indonesia, termasuk kurangnya jaminan pekerjaan setelah menyelesaikan pendidikan, kurangnya infrastruktur dan fasilitas, hingga sarana dan prasarana yang kurang memadai. Padahal agar bisa dalam pembelajaran, seharusnya didukung oleh strategi, Teknik, dan metode yang ada (Kisworo, 2017). Hal serupa dipertegas lagi dengan anggapan bahwa Strategi pembelajaran memiliki peran penting dalam pelaksanaan pembelajaran untuk keberhasilan pembelajara (Shofwan, 2019).

Tuntutan sumber daya manusia yang tinggi membutuhkan satu lembaga untuk mengelola agar dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu berdaya saing. Institusi atau lembaga pendidikan adalah organisasi yang bergerak dibidang jasa, baik pendidikan formal, informal, dan non formal. Dalam perspektif manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) mutu pendidikan berpusat kepada kebutuhan dan kepuasan pelanggan yang disertai perbaikan secara terus. Institusi yang tidak berorientasi

pada hal - hal tersebut maka tidak mampu bersaing di era global yang semakin kompetitif (Sallis, 2012).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan bab XV pasal 91 menjelaskan bahwa dalam rangka memenuhi standar nasional pendidikan maka setiap satuan pendidikan baik formal maupun nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan (Kartika, 2020). Konsep kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Nasution, 2004). Menurut Lewis dan Booms (dalam Rizka , 2013), kualitas jasa (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan persepsi konsumen (Parasuraman, 1990). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Tjiptono, 2014) Kualitas layanan (*Service Quality*) menurut Parasuraman dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara 25 kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan menurut Wyekof kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Lovelock, 2015). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan. Pandangan dan harapan konsumen yang tidak sesuai dengan kenyataan, mempengaruhi kualitas layanan. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap memuaskan. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka tingkat layanan dianggap di bawah standar.

UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 26 ayat (4) dan ayat (5). Pasal 26 ayat (4): "Satuan pendidikan non formal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan kelompok belajar, pusat kegiatan belajar masyarakat, dan majelis taklim serta satuan pendidikan yang sejenis." Pasal 26 ayat (5): "Kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja,

usaha mandiri, dan/ atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.” (Depdiknas, 2003). Lembaga Kursus dan Pelatihan dibentuk dan diselenggarakan oleh masyarakat menurut jenis-jenis keahlian dan keterampilannya, antara lain untuk jenis keahlian dan keterampilan komputer misalnya, dibagi kedalam tiga kelompok keahlian dan keterampilan yaitu operator komputer, teknisi komputer dan programmer komputer.

LKP Vision College merupakan salah satu lembaga Pendidikan Nonformal yang bergerak dalam bidang komputer atau digital design. Dalam peningkatan SDM LKP Vision College bekerjasama dengan mitra penyelenggara program kartu prakerja diantaranya yaitu Direktorat Kursus dan Pelatihan, karier.mu, dan kartu prakerja. Memiliki fokus pada peningkatan sumber daya manusia, mendidik dan melatih anak-anak muda untuk siap kerja atau berwirausaha dengan dibekali keterampilan sesuai dengan bidangnya, khususnya dibidang digital design. Memiliki program yang cukup lengkap diantaranya adalah aplikasi perkantoran, desain promosi, desain cetak, desain pembelajaran online, *graphics design*, ilustrasi digital, web design, kreasi advertising, video editing, *visual effect* dan animasi (Vision College (VICO), 2021).

Menurut Pontjorini (2005) kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan disebut memuaskan (Pontjorini, 2005). Kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap kompetensi dan kepuasan lulusan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hanafi (2023) dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PKBM Kota Serang memuaskan warga belajar yaitu dengan menerapkan kurikulum pembelajaran berdasarkan kebutuhan dan minat warga belajar dengan memperhatikan muatan lokal yang ada di lingkungan masyarakat sekitar, pemenuhan kebutuhan tutor tercukupi, menyediakan fasilitas tempat pembelajaran yang nyaman sehingga warga belajar semangat dan termotivasi untuk mengikuti pembelajaran.

LKP Vision College memiliki keunggulan jumlah peserta didik dengan rata-rata 419 peserta pada satu tahun terakhir, memiliki sarana prasarana dan fasilitas yang memadai untuk menunjang kegiatan pelatihan. Program pelatihan yang dimiliki cukup lengkap dan *up to date* untuk memenuhi tuntutan pekerjaan. Dengan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap LKP Vision College membuat program yang ada terus berkembang dan bertahan sampai saat ini. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk

meneliti dan mengkaji berfokus pada masalah kualitas pelayanan pendidikan dan kepuasan lulusan terhadap pelayanan pendidikan LKP Vision College dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan dan kepuasan lulusan terhadap pelayanan pendidikan LKP Vision College.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok terkait dengan masalah sosial (Creswell, 2013) yang dapat digunakan untuk menginterpretasi, mengeksplorasi, atau memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek tertentu dari keyakinan, sikap, atau perilaku manusia (George, 2012). Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen yang terpenting adalah peneliti itu sendiri. Metode deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk mengungkap kualitas pelayanan pendidikan dan kepuasan lulusan lembaga kursus dan pelatihan (LKP) Vision College.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data Miles dan Huberman terdapat empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data (Miles, 1984). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan studi dokumentasi (Yusuf, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Pendidikan

Kualitas pelayanan sudah menjadi isu paling banyak dibahas belakangan ini (Singh, 2023). Menurut teori kualitas layanan (Oliver, 1980), diperkirakan bahwa pelanggan akan menilai kualitas sebagai 'rendah' jika kinerja tidak memenuhi harapan mereka dan kualitas sebagai 'tinggi' jika kinerja melebihi harapan (Dimaro, 2023). Pelayanan menjadi penting karena kelangsungan hidup setiap organisasi dalam lingkungan yang sangat kompetitif bergantung pada kemampuannya untuk memberikan kualitas layanan terbaik kepada pelanggan yang sudah ada karena kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan setiap organisasi (Bassam, 2011). Tilak (2023) Menyatakan bahwa adanya peningkatan pelayanan akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan memiliki peranan penting dalam dunia bisnis (Carilla, 2009). Bahkan, menurut Chee (2019) pelayanan pelanggan sangat berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Wider (2024) juga menegaskan bahwa pelayanan yang layak akan

meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Apalagi ketika suatu instansi atau Perusahaan memfokuskan kepada faktor-faktor pelayanan, hal tersebut akan berkorelasi terhadap kepuasan dari pelanggan (Khan, 2023). Sebaliknya, ketika kita mengacuhkan kriteria pelayanan, maka akan membuat bencana bagi Perusahaan akibat ketidakpuasan pelanggan (Johnston, R., 1995).

Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Vision College

Berdasarkan hasil wawancara bersama pengelola, peserta dan lulusan LKP Vision College diperoleh data bahwa kualitas pelayanan pada pembagian kinerja sesuai dengan tanggung jawab pada divisi masing-masing atau sesuai dengan jobdesk yang ada di struktur organisasi dan wajib melakukan tanggung jawabnya dengan sangat baik. LKP Vision College menjalin kerjasama dengan dinas, PT, dan hotel terkait. Kerjasama ini bertujuan sebagai tempat magang, penyaluran peserta, instruktur tamu, dan *visit factory*. Kerjasama dengan dinas terkait seperti dinas pendidikan, dinas tenaga kerja, dinas pemuda dan olah raga dan dinas sosial. Perusahaan yang bekerjasama diantaranya yaitu PT Phapros, Politron dan beberapa pabrik. Melalui kerjasama tersebut lulusan dipastikan bekerja dengan mitra.

Komunikasi antar peserta pelatihan dan staff terjalin secara langsung, dan melalui grup *WhatsApp* yang dilakukan setiap hari sehingga tercipta komunikasi yang baik. Motivasi juga diberikan pada saat awal pendaftaran dan disela-sela pembelajaran berlangsung sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan. Pembelajaran berlangsung selama 45-120 menit setiap petemuannya. Pertemuan kelas reguler dalam seminggu diadakan dua kali, sedangkan untuk kelas satu tahun diadakan dalam satu minggu penuh dengan waktu menyesuaikan peserta pelatihan. Masa pembelajaran kelas reguler selesai dalam kurun waktu 1-2 bulan, untuk kelas satu tahun akan selesai dalam kurun waktu 8 bulan dan dilanjutkan dengan magang.

Pelayanan prima diberikan LKP Vision College dengan cara memperhatikan secara personal melalui koordinasi di *WhatsApp* tentang kebutuhan pembelajaran yang sedang dibutuhkan oleh peserta, mengadakan konseling, kerohanian dan memfasilitasi pembelajaran dengan wifi, print dan sarana prasarana yang memadai agar peserta merasa nyaman dan bahagia. Penyediaan sarana dan prasarana sesuai dengan yang dibutuhkan, namun masih terdapat beberapa alat yang belum dimiliki seperti penghancur dokumen dan *fingerprint* serta terdapat satu ruangan yang rusak. Peserta pelatihan diberikan kebebasan untuk menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia secara bebas dengan mengisi dokumen pemakaian terlebih dahulu.

Pembelajaran di LKP Vision College bersumber pada modul, *e-book*, video pembelajaran, RMS, *Learning Management System* dan *Google Classroom* yang beracuan pada SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) dengan menggunakan metode aktif *e-learning* dan praktik. Pembagian kerja yang jelas sesuai dengan tanggung jawab tiap divisi di dalam sebuah lembaga kursus dan pelatihan (LKP) memainkan peranan penting dalam memastikan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks LKP Vision College, pembagian kerja antar divisi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan serta kepuasan lulusan yang tercapai setelah mengikuti program pelatihan. KP Vision College, seperti halnya lembaga kursus dan pelatihan lainnya, terdiri dari beberapa divisi yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling terkait. Pembagian kerja ini perlu dilakukan secara sistematis agar setiap divisi dapat menjalankan fungsinya dengan baik, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kualitas pendidikan dan kepuasan lulusan. Pembelajaran haruslah dengan disiplin agar bisa efektif dalam penerimaan materi (Kusumastuti, 2022).

Pembagian kerja yang sesuai dengan tanggung jawab tiap divisi di LKP Vision College sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan pendidikan yang optimal dan kepuasan lulusan yang tinggi. Setiap divisi, dengan tugas dan tanggung jawab yang jelas, saling mendukung dalam menciptakan suasana pendidikan yang kondusif, terstruktur, dan berorientasi pada kebutuhan industri. Oleh karena itu, pembagian kerja yang efektif akan berkontribusi langsung pada pencapaian kepuasan lulusan dan kualitas pendidikan di Vision College. pendidikan di Vision College juga menggunakan tipe partisipatif sehingga dapat meningkatkan kecakapan. Hal tersebut sesuai dengan Arbarini (2015) mengenai pembelajaran partisipatif akan berdampak terhadap murid. Kisworo (2016) pula menyatakan bahwa pembelajaran dengan partisipasif meningkatkan kelas yang menarik.

Kepuasan Lulusan LKP Vision College

Kepuasan lulusan LKP Vision College diukur dengan kompetensi yang didapatkan oleh lulusan selama pembelajaran dengan jadwal fleksibel menyesuaikan peserta pelatihan yang terdiri dari program satu tahun dan kelas regular dengan jumlah 10-12 kali pertemuan. Kompetensi diukur dengan ujian teoritis, dan uji kompetensi dengan asosiasi profesi profesi ISI (Ikatan Sekertaris Indonesia) yang dilakukan pada akhir pembelajaran. Setelah mengikuti pelatihan peserta berharap dapat memiliki keterampilan menguasai computer, Microsoft office dengan mahir dan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lulusan LKP Vision College didapatkan bahwa dengan mengikuti pelatihan sangat bermanfaat dan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Setelah mengikuti pelatihan juga lulusan menjadi lebih percaya diri, wawasan lebih luas dan menambah skill komunikasi. Lulusan mencapai tujuan untuk membuat perencanaan pengembangan ide, menguasai dunia komputer dan administrasi. Para staff ramah dan memberikan dukungan yang sangat positif sehingga peserta dan lulusan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan lulusan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan sebuah lembaga kursus dan pelatihan (LKP). LKP Vision College, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepuasan lulusan, memberikan berbagai perhatian dan fasilitas, termasuk mendengarkan curhatan peserta, menyediakan kegiatan kerohanian, serta memfasilitasi akses Wi-Fi, print, dan layanan lainnya. Dalam analisis ini, kita akan menilai bagaimana fasilitas dan layanan tersebut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan lulusan. Hal serupa oleh Kisworo (2018) menyatakan bahwa dengan dipenuhinya layanan pelanggan, maka akan menimbulkan kepuasan.

Fasilitas dan Layanan yang Diberikan Berdasarkan data yang diberikan, LKP Vision College menyediakan beberapa fasilitas yang sangat berfokus pada kebutuhan pribadi dan sosial peserta didik, yang antara lain mencakup:

1. Memberikan Perhatian Lebih Secara Personal dengan Cara Mendengarkan Curhatan Mereka
 - a. Pemberian perhatian secara personal seperti mendengarkan curhatan peserta menunjukkan pendekatan yang lebih humanis dan memperhatikan aspek psikologis peserta. Ini mencerminkan upaya lembaga untuk menciptakan lingkungan yang mendukung, tidak hanya dalam aspek pendidikan tetapi juga dalam aspek emosional dan sosial.
 - b. Pengaruh Terhadap Kepuasan Lulusan: Peserta didik yang merasa didengar dan dipahami, terutama dalam hal masalah pribadi atau kesulitan yang mereka hadapi, cenderung merasa dihargai dan diperhatikan. Hal ini dapat meningkatkan tingkat kenyamanan mereka dalam mengikuti pendidikan di lembaga tersebut, yang berujung pada kepuasan lebih tinggi setelah lulus.
2. Menyediakan Kegiatan Kerohanian seperti Kajian
 - a. Kegiatan kerohanian yang disediakan oleh lembaga, seperti kajian agama atau kelompok diskusi, menawarkan ruang bagi lulusan untuk mengembangkan dimensi spiritual mereka di luar materi pelatihan yang bersifat teknis. Ini juga

menunjukkan bahwa lembaga tidak hanya fokus pada aspek akademik tetapi juga berupaya untuk memberikan keseimbangan dalam kehidupan peserta didik.

- b. Pengaruh Terhadap Kepuasan Lulusan: Lulusan yang merasa bahwa lembaga kursus memberi perhatian pada keseimbangan spiritual dan emosional cenderung lebih puas karena mereka mendapatkan manfaat lebih dari hanya sekadar keterampilan teknis. Hal ini meningkatkan persepsi positif terhadap lembaga dan kontribusinya dalam pengembangan diri secara holistik.
3. Memfasilitasi Wi-Fi, Print, dan Layanan Pendukung Lainnya
 - a. Fasilitas seperti akses Wi-Fi, layanan print, dan dukungan teknis lainnya merupakan fasilitas praktis yang mendukung kelancaran proses belajar mengajar. Terutama di era digital, akses Wi-Fi yang stabil dan fasilitas print yang memadai sangat penting dalam mendukung kegiatan akademik.
 - b. Pengaruh Terhadap Kepuasan Lulusan: Akses Wi-Fi yang mudah, serta fasilitas print yang disediakan oleh lembaga, memungkinkan peserta untuk mengakses informasi lebih cepat dan mempermudah mereka dalam menyelesaikan tugas atau materi yang diperlukan. Kemudahan akses ini meningkatkan kenyamanan peserta didik, mengurangi hambatan yang mungkin timbul, dan berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Dampak terhadap Kepuasan Lulusan Kepuasan lulusan tidak hanya ditentukan oleh kualitas materi pendidikan yang diberikan, tetapi juga oleh pengalaman yang mereka dapatkan selama mengikuti pelatihan. LKP Vision College menunjukkan perhatian yang lebih terhadap aspek non-akademik, seperti kesejahteraan emosional dan sosial peserta, yang berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi lulusan. Berdasarkan data fasilitas yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pendekatan Personal: Memberikan perhatian lebih kepada peserta, seperti mendengarkan curhatan mereka, meningkatkan hubungan emosional antara lembaga dan lulusan. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan lulusan terhadap lembaga karena mereka merasa dihargai sebagai individu, bukan hanya sebagai peserta didik. Hal ini sejalan dengan Sa'diyah (2021) yang menyatakan bahwa ikatan emosional dapat berpengaruh terhadap perkembangan. Dengan berkembangnya pola pikir dan lainnya, maka akan mempengaruhi hasil lulusan.
2. Kegiatan Kerohanian: Dengan menyediakan ruang untuk kegiatan kerohanian, lembaga menunjukkan komitmen terhadap pengembangan karakter dan spiritualitas peserta didik, yang dapat menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa puas secara

keseluruhan. Hal ini memperkuat kesan bahwa lembaga peduli terhadap kesejahteraan peserta didik dalam berbagai aspek kehidupan.

3. Fasilitas Pendukung: Fasilitas praktis seperti Wi-Fi, print, dan lainnya, meningkatkan pengalaman belajar para peserta. Ketika peserta merasa difasilitasi dengan baik dalam hal-hal praktis ini, mereka akan merasa lebih nyaman dan memiliki lebih banyak waktu serta energi untuk fokus pada pembelajaran.

Kepuasan lulusan LKP Vision College dipengaruhi tidak hanya oleh kualitas materi pendidikan, tetapi juga oleh pengalaman pribadi dan fasilitas yang disediakan oleh lembaga. Memberikan perhatian secara personal, menyediakan kegiatan kerohanian, dan memfasilitasi layanan pendukung seperti Wi-Fi dan print menunjukkan bahwa lembaga ini sangat memperhatikan kesejahteraan holistik peserta didiknya. Pembelajaran yang diberikan bukan hanya dalam bentuk ilmu pengetahuan atau keterampilan, tetapi juga dalam aspek emosional, spiritual, dan praktis. Hal ini berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan lulusan, yang akhirnya dapat meningkatkan reputasi dan kredibilitas LKP Vision College di mata masyarakat dan dunia industri.

Sarana dan prasarana yang tersedia di sebuah lembaga pendidikan memegang peranan penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik, serta berkontribusi terhadap tingkat kepuasan lulusan. Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Vision College menyediakan berbagai fasilitas pendukung yang mendukung proses belajar mengajar dan operasional lembaga. Berdasarkan data yang diberikan, terdapat beberapa aspek sarana dan prasarana yang sudah memadai, seperti desain digital lengkap dan alat-alat cetak yang tersedia. Namun, ada juga beberapa kekurangan, seperti ketidakhadiran alat khusus untuk penghancur dokumen, yang menunjukkan adanya ruang untuk pengembangan lebih lanjut.

Fasilitas yang Tersedia di LKP Vision College

Berdasarkan informasi yang ada, LKP Vision College telah menyediakan beberapa fasilitas yang sangat penting bagi kelancaran kegiatan akademik dan administratif di lembaga ini:

1. Desain Digital Lengkap
 - a. LKP Vision College menyediakan fasilitas desain digital yang lengkap, yang memungkinkan peserta didik untuk mengakses berbagai perangkat lunak dan alat desain untuk mendukung pembelajaran mereka. Hal ini sangat penting untuk

- menunjang kurikulum yang berbasis teknologi, terutama dalam bidang desain grafis atau program lain yang memerlukan perangkat digital.
- b. Pengaruh Terhadap Kepuasan Lulusan: Adanya fasilitas desain digital yang lengkap akan memberikan kemudahan kepada lulusan dalam mengerjakan tugas-tugas terkait desain atau pekerjaan lainnya yang membutuhkan keterampilan digital. Akses ke perangkat dan perangkat lunak yang lengkap ini meningkatkan pengalaman belajar peserta, yang berujung pada kepuasan lulusan, karena mereka merasa dibekali dengan keterampilan yang relevan dengan perkembangan teknologi.
2. Alat-Alat Cetak yang Lengkap
 - a. LKP Vision College memiliki berbagai alat cetak yang lengkap, seperti printer, mesin fotokopi, dan peralatan lainnya yang mendukung proses administrasi dan pembuatan materi ajar atau tugas. Fasilitas cetak yang memadai sangat mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar, terutama dalam pembuatan materi yang diperlukan selama pelatihan.
 - b. Pengaruh Terhadap Kepuasan Lulusan: Kemudahan akses terhadap alat cetak ini memungkinkan peserta untuk mencetak materi belajar atau dokumen yang diperlukan dalam proses pendidikan mereka. Dengan sarana yang memadai, peserta tidak perlu khawatir tentang keterbatasan fasilitas yang menghambat kegiatan belajar, sehingga ini berkontribusi positif terhadap kepuasan lulusan. Dengan adanya kelengkapan alat cetak tentu pelatihan peradministrasian akan berjalan dengan bagus. Hal tersebut sesuai dengan Pratomo (2022) yang menyatakan pelatihan administrasi akan meningkatkan perkembangan karyawan.

Kekurangan dan Tantangan Sarana Prasarana

Meskipun LKP Vision College telah menyediakan fasilitas yang mendukung, ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan:

1. Keterbatasan Alat Penghancur Dokumen
 - a. Salah satu kekurangan yang diidentifikasi adalah ketiadaan alat penghancur dokumen (shredder), yang bisa digunakan untuk menghancurkan dokumen-dokumen penting atau sensitif. Alat penghancur dokumen adalah fasilitas yang penting untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan dokumen yang tidak lagi dibutuhkan, serta untuk mendukung kebijakan perlindungan data dan informasi.

- b. Pengaruh Terhadap Kepuasan Lulusan: Meskipun alat penghancur dokumen tidak secara langsung mempengaruhi pengalaman belajar, ketidakhadiran fasilitas ini bisa menjadi masalah dalam hal pengelolaan dokumen administratif yang aman. Lulusan mungkin merasa kurang puas jika mereka mengetahui bahwa lembaga ini tidak memiliki alat penghancur dokumen untuk menjaga kerahasiaan dokumen pribadi mereka atau untuk mengelola informasi secara aman. Dalam dunia yang semakin sadar akan pentingnya privasi data, kekurangan fasilitas ini bisa menjadi faktor penghambat dalam menciptakan citra lembaga yang profesional.

Analisis Dampak Terhadap Kepuasan Lulusan

Ketersediaan sarana prasarana yang memadai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan lulusan LKP Vision College. Berdasarkan fasilitas yang ada, beberapa faktor penting yang mendukung kepuasan lulusan adalah:

1. Ketersediaan Teknologi dan Perangkat Digital

Lulusan yang dapat mengakses teknologi dan perangkat yang lengkap selama masa pelatihan merasa lebih siap dan lebih percaya diri dalam menghadapi tantangan dunia kerja yang semakin bergantung pada keterampilan digital. Oleh karena itu, fasilitas desain digital lengkap menjadi salah satu faktor penentu utama dalam meningkatkan kepuasan lulusan. Karna dengan adanya perangkat teknologi tentu dapat mempermudah pekerjaan dan meningkatkan minat peserta didik. Hal tersebut sesuai dengan (Shofwan, 2021) menyatakan bahwa perangkat *e-learning* dapat meningkatkan minat belajar siswa. Harus digaris bawahi bahwa warga belajar haruslah disesuaikan dengan keterampilan belajar yang efektif agar bisa bertahan dengan kemampuan literasi (Suminar, 2021). Fakhruddin (2022) berpendapat bahwa pembelajaran *online* juga dapat berdampak kepada hasil belajar siswa. Hal serupa ditegaskan lagi oleh Shofwan (2022) bahwa pembelajaran secara *online* bisa berdampak terhadap penerimaan siswa. Kriswanto (2009) juga sependapat dengan adanya perangkat digital seperti adanya *website* dapat meningkatkan motivasi belajar. Motivasi belajar menjadi penting karena dapat mempengaruhi prestasi belajar (Febrianto, 2020).

2. Kemudahan Akses Alat Cetak

Sarana cetak yang lengkap juga mendukung efisiensi dan kenyamanan peserta didik dalam menyelesaikan tugas atau materi pelatihan. Fasilitas ini tidak hanya membantu proses belajar mengajar, tetapi juga memberikan kenyamanan administratif bagi lulusan.

3. Kekurangan Alat Penghancur Dokumen

Ketidakhadiran alat penghancur dokumen meskipun tampaknya bukan masalah besar, namun dapat menciptakan ketidaknyamanan dalam hal pengelolaan dokumen. Kekurangan ini, meskipun tidak krusial untuk proses belajar mengajar, tetap bisa mempengaruhi persepsi lulusan terhadap profesionalisme lembaga. Mengingat pentingnya perlindungan data dan keamanan informasi dalam era digital ini, kelemahan dalam hal ini harus diperhatikan dan ditangani dengan segera.

Secara keseluruhan, sarana prasarana yang disediakan oleh LKP Vision College sudah sangat mendukung kegiatan belajar mengajar dan memenuhi sebagian besar kebutuhan lulusan. Fasilitas desain digital yang lengkap dan alat cetak yang memadai memberikan kenyamanan dan mendukung keterampilan praktis lulusan, yang berkontribusi pada kepuasan mereka terhadap lembaga. Namun, ada ruang untuk peningkatan dalam hal penyediaan alat penghancur dokumen yang lebih baik, guna meningkatkan profesionalisme dan menjaga keamanan data peserta. Dengan memperbaiki kekurangan tersebut, LKP Vision College dapat lebih meningkatkan kepuasan lulusan dan menciptakan lingkungan yang lebih aman dan lebih mendukung bagi peserta didik. Perlu diketahui bahwa setiap orang tua perlu mengetahui manfaat belajar sehingga dapat menghasilkan minat belajar yang tinggi (Destiani, 2023).

SIMPULAN

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pendidikan di LKP Vision College berperan penting dalam memastikan kepuasan lulusan. Pembagian kerja yang jelas antara setiap divisi di lembaga ini mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang terstruktur dan berkualitas. Layanan yang diberikan, seperti perhatian personal kepada peserta, penyediaan fasilitas pendukung seperti Wi-Fi, dan kegiatan kerohanian, berkontribusi besar terhadap pengalaman positif peserta didik. Kepuasan lulusan diukur tidak hanya berdasarkan keterampilan yang diperoleh, tetapi juga melalui pengalaman holistik yang mencakup aspek emosional dan sosial. Dengan terus menjaga kualitas fasilitas dan layanan, LKP Vision College dapat meningkatkan reputasinya dan memastikan lulusan siap menghadapi dunia kerja.

Namun, meskipun LKP Vision College telah menyediakan fasilitas yang cukup lengkap, ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Ketidakhadiran alat penghancur dokumen dan beberapa fasilitas yang belum optimal dapat mengurangi kenyamanan dan profesionalisme lembaga. Sarana

seperti perangkat digital dan alat cetak sudah memenuhi kebutuhan belajar peserta, namun perbaikan dalam aspek keamanan data dan perlindungan informasi akan meningkatkan citra lembaga di mata masyarakat. Dengan memperbaiki kekurangan ini, LKP Vision College berpotensi untuk lebih meningkatkan kepuasan lulusan dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Bassam, T., & Al Shawi, S. (2011, April). Analysing The Use Of The SERVQUAL Model To Measure Service Quality In Specific-Industry Contexts. In Proceedings Of 14th International Business Research Conference (P. 9).
- Arbarini, M., Jutmini, S., Djoyoatmojo, S., & Sutarno, S. (2015). Implementation Of Functional Literacy Education By Participatory Learning As Effort Of Lifelong Learning. In Proceeding Of The International Conference On Teacher Training And Education (Vol. 2, No. 1, Pp. 734-745).
- Aziz, A. (2017). Komunikasi Pendidik Dan Peserta Didik Dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Mediakita: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 1(2), 173-184.
- Carrillat, F. A., Jaramillo, F., & Mulki, J. P. (2009). Examining The Impact Of Service Quality: A Meta-Analysis Of Empirical Evidence. *Journal Of Marketing Theory And Practice*, 17(2), 95-110.
- Chee, V. S. (2019). The Relationship Of Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty And Customer Retention In Telecommunication Industry: A Conceptual Framework. *International Journal Of Innovation And Business Strategy (IJIBS)*, 12(2).
- Creswell, J. W. (2013). *Steps In Conducting A Scholarly Mixed Methods Study*.
- Destiani, T., Arbarini, M., & Shofwan, I. (2023). Pendekatan Andragogi Dalam Pembelajaran Setara Daring Pada Program Pendidikan Kesetaraan. *Jendela PLS: Jurnal Cendekiawan Ilmiah Pendidikan Luar Sekolah*, 8(1), 32-44.
- Dimaro, M. E. (2023). Service Quality For Customers' Satisfaction: A Literature Review. *Eur. Mod. Stud. J*, 7, 267-276.
- Fakhrudin, F., Shofwan, I., Mulyono, S. E., Kisworo, B., & Kriswanto, H. D. (2022). Student Satisfaction Perspective: Online Learning And The Effectiveness Of Online Learning Media. *Webology*, 19(2).
- Febrianto, R. A., & Utsman, A. PENGARUH PERAN PENDAMPING DAN MOTIVASI BELAJAR TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU KELUARGA PENERIMA MANFAAT (KPM) PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH).

- George, G., Mcgahan, A. M., & Prabhu, J. (2012). Innovation For Inclusive Growth: Towards A Theoretical Framework And A Research Agenda. *Journal Of Management Studies*, 49(4), 661-683.
- Hanafi, H., Pornomo, H., Norhidayat, N., & Maharani, A. (2023). An Examination Of Business Performance: The Relationship And Its Relevance Factors. *BASKARA: Journal Of Business And Entrepreneurship*, 6(1).
- Indrawati, N. K., Giri, I. M. A., & Putra, I. N. M. (2024). Strategi Menanamkan Nilai Karakter Berbasis Tri Hita Karana (Studi Etnografi) Pada Pratama Widya Pasraman (Tk) Saraswati Singaraja. *Widya Dana: Jurnal Penelitian Ilmu Agama Dan Kebudayaan*, 2(2), 154-162.
- Johnston, R. (1995). The Determinants Of Service Quality: Satisfiers And Dissatisfiers. *International Journal Of Service Industry Management*, 6(5), 53-71.
- Kartika, D., & Aviani, Y. I. (2020). Faktor–Faktor Kecemasan Akademik Selama Pembelajaran Daring Pada Siswa SMA Di Kabupaten Sarolangun. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(3), 3544-3549.
- Khan, S. D., Wankhede, S., Nath, C. L., Haralayya, B., Khan, B., & Krishna, P. V. 2023. A STUDY ON SERVICE QUALITY DIMENSIONS AND FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION IN E-BANKING FUNCTIONALITY.
- Kisworo, B., Ilyas, I., & Kriswanto, H. D. (2016). Model Pembelajaran Partisipatif Melalui Teknik Pendampingan Terhadap Tugas Diskusi Kelompok Mahasiswa Dalam Membentuk Karakter Santun Berdiskusi. *Journal Of Nonformal Education*, 2(1).
- Kisworo, B. (2017). Implementasi Media Pembelajaran Berbasis Prinsip-Prinsip Pendidikan Orang Dewasa Pkbm Indonesia Pusaka Ngaliyan Kota Semarang. *Journal Of Nonformal Education*, 3(1), 80-86.
- Kisworo, B., Utsman, U., Ilyas, I., & Siswanto, Y. (2018). Kepuasan Mahasiswa Dan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang. *Journal Of Nonformal Education And Community Empowerment*.
- Kriswanto, H. D. (2009). E-Learning Sebagai Media Pembelajaran Alternatif Untuk Peningkatan Motivasi Belajar Mahasiswa (Keefektifan Penggunaan Website Dan E-Mail Sebagai Media Pembelajaran Pada Program Pembelajaran Jarak Jauh Jurusan PGSD S1 Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang). Universitas Negeri Semarang.
- Kusumastuti, Z. R., & Kriswanto, H. D. (2022). The Relationship Between Discipline With Student Learning Outcomes Of Equality Education Program. *Edukasi*, 16(2), 100-110.

- Lovelock, C., & Patterson, P. (2015). *Services Marketing*. Pearson Australia.
- Miles, R. E., & Snow, C. C. (1984). Designing Strategic Human Resources Systems. *Organizational Dynamics*, 13(1), 36-52.
- Nasution, S., & Roberts, D. (2004). Laboratory Trials On The Effects Of Different Diets On Growth And Survival Of The Common Whelk, *Buccinum Undatum* L. 1758, As A Candidate Species For Aquaculture. *Aquaculture International*, 12, 509-521.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). Guidelines For Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, 2(4).
- PJ, S., Singh, K., Kokkrankal, J., Bharadwaj, R., Rai, S., & Antony, J. (2023). Service Quality And Customer Satisfaction In Hospitality, Leisure, Sport And Tourism: An Assessment Of Research In Web Of Science. *Journal Of Quality Assurance In Hospitality & Tourism*, 24(1), 24-50.
- Pontjorini, (2005). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pratomo, R. Y., & Shofwan, I. (2022). Implementation Of Education And Training Program Evaluation. *Edukasi*, 16(2), 63-77.
- Rizka, M., & Widji, A. (2013). Customer Loyalty The Effects Of Service Quality And The Mediating Role Of Customer Relationship Marketing Telkom Speedy In Jember Area. *Rev. Integr. Bus. Econ. Res*, 2(1), 491-502.
- Sallis, J. F., Floyd, M. F., Rodríguez, D. A., & Saelens, B. E. (2012). Role Of Built Environments In Physical Activity, Obesity, And Cardiovascular Disease. *Circulation*, 125(5), 729-737.
- Suminar, T., Arbarini, M., Shofwan, I., & Setyawan, N. (2021). The Effectiveness Of Production-Based Learning Models In The ICARE Approach To Entrepreneurial Literacy Ability. *Journal Of Nonformal Education*, 7(2), 142-149.
- Sa'diyah, N., & Arbarini, M. (2021). Pembelajaran Literasi Anak Terintegrasi Kecakapan Hidup Di TBM Warung Pasinaon Bergas Lor Kabupaten Semarang. *Journal Of Nonformal Education And Community Empowerment*, 152-161.
- Shofwan, I., Aminatun, S., Handoyo, E., & Kariadi, M. T. (2021). The Effect Of E-Learning On Students' Learning Interest In The Equivalence Education Program. *Journal Of Nonformal Education*, 7(1), 103-111.
- Shofwan, I., Aminatun, S., Handoyo, E., & Kariadi, M. T. (2021). The Effect Of E-Learning On Students' Learning Interest In The Equivalence Education Program. *Journal Of Nonformal Education*, 7(1), 103-111.
- Shofwan, I., Kriswanto, H. D., Widhanarto, G. P., Muslikah, M., Zulfaturrohmah, F., &

Saepudin, A. (2022). Implementation Of E-Learning Home Schooling In Indonesia. *Webology*, 19(2).

Tilak. Kulkarni. 2023. Customer Satisfaction In Banks: The Role Of Service Quality. *International Journal Of Research Publication And Reviews*.

Tjiptono, F., Arli, D., & Bucic, T. (2014). Consumer Confusion Proneness: Insights From A Developing Economy. *Marketing Intelligence & Planning*, 32(6), 722-734.

Wider, W., Tan, F. P., Tan, Y. P., Lin, J., Fauzi, M. A., Wong, L. S., ... & Hossain, S. F. A. (2024). Service Quality (SERVQUAL) Model In Private Higher Education Institutions: A Bibliometric Analysis Of Past, Present, And Future Prospects. *Social Sciences & Humanities Open*, 9, 100805.