

KUALITAS LAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS BELAJAR TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI LPK BINA INSANI MTC

Muhamad Oktafianto, Dr. Suhartini, S.S., M.A.

Abstrak

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui layanan dan kelengkapan fasilitas yang diberikan untuk peserta didik oleh LPK Bina Insani MTC serta untuk mengetahui tanggapan peserta didik terhadap layanan yang diberikan oleh LPK tersebut. Pengambilan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan terhadap tujuh responden yang terdiri atas lima orang peserta didik dan dua karyawan LPK Bina Insani MTC. Dari hasil analisis data dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) kualitas layanan yang diberikan LPK kepada peserta didik sangat baik, semua karyawan bekerja memenuhi SOP; 2) kelengkapan fasilitas belajar yang dirasakan peserta didik sangat memuaskan dengan fasilitas yang disediakan. Peserta didik memanfaatkan fasilitas tersebut. Tanggapan peserta didik dengan layanan dan fasilitas yang diberikan oleh LPK, peserta didik memberikan tanggapan yang positif dan signifikan antara layanan dan fasilitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas, semua peserta didik dan karyawan harus lebih peduli dalam memelihara kualitas layanan dan fasilitas. Hal itu bisa dilakukan dengan cara menjaga konsistensi, kepuasan pelanggan, evaluasi rutin, dan memelihara dalam menggunakan fasilitas yang disediakan oleh LPK Bina Insani MTC.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan, Kualitas layanan, LPK Bina Insani MTC

*QUALITY OF SERVICE AND COMPLETENESS OF LEARNING FACILITIES
TOWARDS STUDENT SATISFACTION AT LPK BINA INSANI MTC*

Muhamad Oktafianto, Dr. Suhartini, S.S., M.A.

Abstract

The purpose of writing this Final Assignment is to find out the services and completeness of facilities provided for students by LPK Bina Insani MTC and to find out students' responses to the services provided by the LPK. Data collection was carried out by observation and interviews. Interviews were conducted with seven respondents consisting of five students and two employees of LPK Bina Insani MTC. From the results of the data analysis, the following conclusions can be drawn: 1) the quality of services provided by LPK to students is very good, all employees work according to SOP; 2) the completeness of learning facilities felt by students is very satisfying with the facilities provided. Students utilize these facilities. Students' responses to the services and facilities provided by LPK, students gave positive and significant responses between services and facilities. Thus, it can be concluded that to improve the quality of services and completeness of facilities, all students and employees must be more concerned in maintaining the quality of services and facilities. This can be done by maintaining consistency, customer satisfaction, routine evaluation, and maintaining the use of facilities provided by LPK Bina Insani MTC.

Keywords: Facilities, Satisfaction, Service quality, LPK Bina Insani MTC