

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian tentang Evaluasi Program

2.1.1.1 Pengertian Evaluasi Program

Menurut Ratnawulan Elis dan H.A Rusdiana (2015) mendefinisikan "evaluasi" sebagai bahasa Inggris. Umumnya, evaluasi didefinisikan sebagai siklus yang disengaja untuk menentukan manfaat sesuatu (tujuan, latihan, pilihan pelaksanaan, siklus, individu, atau item) terhadap tindakan khusus. Penjelasan Evaluasi dalam Eko Putro Widoyoko (2010:6) sebagai proses yang berkelanjutan dan sistematis untuk mengumpulkan, menjelaskan, menginterpretasikan, dan menampilkan data tentang program untuk digunakan sebagai alasan untuk sekadar mengambil keputusan, membentuk strategi, dan mengembangkan proyek lebih lanjut.

Dalam Suharsimi Arikunto dan Cipi Safrudin (2014) definisi evaluasi lain dikemukakan oleh dua ahli yaitu Worthen dan Sander, yang mengatakan bahwa evaluasi adalah mencari sesuatu yang berharga tentang sesuatu: dalam menilai suatu keberadaan program, produksi, prosedur, serta alternatif strategi yang diajukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Berdasarkan evaluasi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah kegiatan pengukuran yang dilakukan secara teratur untuk mengumpulkan data, yang kemudian dimaksudkan untuk pengganti penentu dalam proses pengambilan keputusan. Karena tanpa evaluasi program sulit untuk mengetahui perubahannya, kegiatan evaluasi dilakukan untuk mencapai tujuan program. Menurut Suharsimi dan Eko Putra Widoyoko (2010) mendefinisikan program sebagai suatu kegiatan yang direncanakan secara seksama. Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa evaluasi program adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui tingkat keterlaksanaan atau keberhasilan suatu program termasuk diantaranya komponen program sebagai alternatif untuk perbaikan.

Program adalah kegiatan atau aktifitas yang bertujuan untuk menerapkan dan melaksanakan kebijakan untuk jangka waktu yang tidak terbatas, menurut Wirawan (2011:17). Namun, menurut Eko Putro Widoyoko (2010:8) program adalah kumpulan latihan yang dibuat dengan susah payah dan dilakukan secara teratur dalam suatu kelompok.

Evaluasi Program menurut Suharsimi Arikunto (2012), perkembangan latihan yang dilakukan hati-hati untuk menentukan tingkat pelaksanaan dan hasil program. Dengan demikian, penilaian program adalah perkembangan latihan yang sengaja dilakukan untuk melihat derajat hasil program. Kecukupan masing-masing elemen untuk proyek saat ini dan sebelumnya.

Gambaran evaluasi program Eko Putro Widoyoko (2010:10) proses berkelanjutan dan sistematis untuk mengumpulkan, mendefinisikan, menginterpretasikan, dan menampilkan informasi tentang bagaimana rancangan dilaksanakan program pembelajaran oleh guru. Proses ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan, membuat kebijakan, dan menyusun program pembelajaran berikutnya.

Menurut Sukardi (2009:3) evaluasi program adalah evaluasi yang berkaitan erat dengan program atau kegiatan pendidikan. Ini mencakup kurikulum, sumber daya manusia, penyelenggara program, dan proyek penelitian di institusi. Proses evaluasi program tidak hanya terlibat dalam proses pendidikan, juga dapat diterapkan pada hasil dari keputusan pemegang kebijakan untuk memprioritaskan keberhasilannya, seperti program pendidikan yang diimplementasikan untuk kepentingan masyarakat. Berdasarkan definisi sebelumnya, evaluasi program dapat didefinisikan sebagai proses pengumpulan data dan informasi untuk proses pengambilan keputusan program.

2.1.1.2. Tujuan Evaluasi Program

Tujuan merupakan komponen penting dalam penilaian program. Sasaran penilaian menurut Djudju Sudjana (2008), tujuan umum (objectives) dan tujuannya eksplisit (target). Sasaran umum dijelaskan dalam definisi keseluruhan, sedangkan

sasaran eksplisit diterangkan dalam rencana spesifik dan terbatas, dan merupakan detail dari tujuan keseluruhan. Sasaran penilaian program berbeda-beda, diantaranya :

- a. Memberi kontribusi pada rencana
- b. Memberi masukan untuk mempertahankan, memperluas, dan menutup program
- c. Memberi saran untuk mengubah program
- d. Memperoleh data variabel penekan dan pendukung.
- e. Memberi saran untuk motivasi dan pembinaan pelaksana dan pengelola program.
- f. Meningkatkan pemahaman tentang alasan logis di balik penilaian program

Sebagaimana dinyatakan oleh Sukardi (2008:8-9), evaluasi hanya dapat digunakan untuk mengevaluasi elemen-elemen penting dalam suatu program, seperti kondisi, kemampuan, pengetahuan, dan perkembangan tujuan. Minimal ada enam tujuan evaluasi sebagai berikut:

- 1) Menilai Tingkat pencapaian tujuan
- 2) Mengukur jenis belajar yang berbeda
- 3) Sebagai cara untuk memahami apa yang pasti diketahui oleh siswa
- 4) Memotivasi belajar siswa
- 5) Pemberian data arahan dan motivasi atau nasehat
- 6) Memanfaatkan hasil penilaian sebagai alasan perubahan program pendidikan

Evaluasi tidak hanya digunakan untuk menilai proses belajar mengajar; secara lebih luas, evaluasi juga digunakan untuk menilai program dan sistem yang ada di institusi pendidikan. Menurut Suharsimi Arikunto dan Cepi Abdul Jabar (2008), tujuan evaluasi program adalah untuk mengetahui apakah tujuan program telah dicapai atau tidak. Langkah kedua adalah mengetahui keterlaksanaan kegiatan program, karena evaluator program ingin mengetahui bagaimana komponen dan sub komponen program belum terlaksana dan alasan mengapa hal ini terjadi.

2.1.1.3 Model Evaluasi

Model penilaian adalah suatu model konfigurasi penilaian yang dibuat oleh para ahli atau pakar penilaian yang umumnya diberi nama yang setara dengan pembuatnya atau tahapan pembuatannya. Model penilaiannya bermacam-macam, antara lain yang menyertainya (Farida Yusuf Tayibnapis, 2008: 14 - 22):

1) Model Evaluasi CIPP

Stufflebeam, Daniel L. (2013) adalah ahli yang mengusulkan pendekatan yang berorientasi kepada pemegang Keputusan (sebuah pendekatan penilaian berdasarkan pilihan yang diselenggarakan) untuk membantu ketua dalam mengambil keputusan. Ia mendefinisikan penilaian sebagai “suatu proses menggambarkan, mendapatkan, dan memberikan data yang berharga untuk mensurvei pilihan pilihan lain”. Penilaian partisi Stufflebeam menjadi empat kategori :

(a) *Context Evaluation to serve planning decision.* Pengaturan evaluasi ini bermanfaat dalam mengatur pilihan, menyimpulkan apa yang harus dilakukan, dan ditentukan oleh target rencana.

(b) *Input Evaluation, structuring decision.* Evaluasi ini memilah pilihan, menyimpulkan sumber daya apa yang dapat diperoleh, keputusan apa yang harus diambil, rencana dan metodologi apa untuk mencapai kebutuhan. Strategi apa yang berhasil untuk mencapai hal tersebut.

(c) *Process Evaluation, to serve implementing decision.* Evaluasi ini membantu implementasi keputusan. Sejauh mana rencana telah dilaksanakan? Apa yang perlu diubah? Ketika pertanyaan ini ditangani, metodologi dapat diperiksa, dikendalikan, dan dibawa ke tingkat berikutnya.

(d) *Product Evaluation, to serve recycling decision.* Evaluasi produk untuk menolong keputusan selanjutnya. Apa hasil yang dicapai? Apa yang dilakukan setelah program berjalan?

2) Model Evaluasi UCLA

Alkin Marvin C. (2011) menulis tentang kerangka kerja evaluasi yang hampir sama dengan model CIPP. Alkin mengkarakterisasi penilaian sebagai suatu proses

membujuk pilihan, memilih data yang tepat, mengumpulkan dan membedah data sehingga dapat melaporkan informasi sinopsis yang berguna bagi para pemimpin dalam memilih beberapa pilihan lainnya.

Ia mengemukakan lima macam evaluasi, yakni :

- (1) Evaluasi kerangka, yang memberikan data tentang keadaan atau posisi kerangka.
- (2) Penyusunan program, membantu penentuan proyek spesifik yang mungkin akan berhasil dalam memenuhi kebutuhan program.
- (3) Eksekusi program, yang memberikan data apakah program yang diterapkan pada pertemuan-pertemuan tertentu sudah sesuai dengan yang diharapkan?
- (4) Perbaikan program, yang memberikan data tentang bagaimana kemampuan program, bagaimana program itu bekerja, atau berjalan? Apakah untuk mencapai tujuan, adakah hal atau permasalahan baru yang muncul secara tiba-tiba?
- (5) Konfirmasi program, yaitu memberikan data mengenai manfaat atau pemanfaatan program.

3) Evaluasi Model Brinkerhoff

Setiap konfigurasi penilaian sebagian besar terdiri dari komponen serupa, ada banyak cara untuk menggabungkan komponen ini. Setiap guru atau penilai memiliki konsep alternatif untuk keadaan ini. Brinkerhoff dan rekannya (2012) menyarankan untuk membuat tiga kelompok penilaian yang didasarkan pada kombinasi elemen yang sama. Mereka masing-masing memiliki struktur dan variasi yang berbeda, seperti yang disebutkan di bawah ini:

(a) *Emergent vs. Fixed Evaluation Design.*

(c) *Sumative versus Formative Assessment.*

(c) *Natural/unobtrusive inquiry versus experimental and quasi-experimental design.*

4) *Model Stake, sometimes known as Model Countenance Stake.*

Pemeriksaan siklus penilaian yang dikemukakannya mempunyai pengaruh yang signifikan dalam bidang ini dan menetapkan landasan gagasan yang lugas namun cukup untuk perbaikan tambahan di bidang penilaian.

Stake menekankan bahwa ada dua latihan mendasar dalam penilaian, khususnya Penggambaran dan Penilaian, dan mengakui tiga fase dalam program instruktif, khususnya: Pendahulu (Pengaturan), Pertukaran (Siklus), dan Hasil (Hasil). Aksentuasi keseluruhan atau hal-hal yang signifikan dalam model tersebut adalah evaluator mengambil pilihan program yang dinilai. Stake mengatakan bahwa penggambaran dari satu sudut pandang tidak sama dengan judgement atau penilaian. Informasi prekursor (input), siklus pertukaran, dan hasil adalah komponen model ini yang dikontraskan tidak hanya untuk memutuskan apakah ada perbedaan antara tujuan dan keadaan sebenarnya, namun juga dikontraskan dan pedoman langsung, untuk mensurvei manfaat dari program. Stake mengatakan bahwa eksplorasi tidak dapat diandalkan jika tidak disurvei.

2.1.1.4 Model Evaluasi yang Dipilih

Penelitian ini akan menggunakan model evaluasi CIPP untuk menjelaskan konteks, input, proses, dan produk yang ada dalam kegiatan kursus. program administrasi perkantoran di Lembaga Kursus dan Pelatihan Cipta Tungga Indonesia.

Seperti yang dinyatakan oleh Eko P. Widoyoko (2010), Stufflebeam menciptakan gagasan penilaian CIPP, dengan pandangan bahwa motivasi utama di balik penilaian bukanlah untuk mendemonstrasikan, namun untuk melanjutkan. Salah satu ide ahli Stufflebeam adalah metode yang ditujukan pada pemegang keputusan yang akan membantu administrator membuat keputusan.

Menurut namanya, model penilaian CIPP membagi empat jenis latihan: konteks input, proses, dan produk. Suatu yayasan atau lembaga melakukan keempat program gerak tersebut.

1) Evaluasi Konteks (*Context Evaluation*)

Menurut Eko Putro Widoyoko (2010 : 181), Sax (1980 : 595) menggambarkan penilaian setting sebagai berikut: "...penggambaran dan penentuan keadaan suatu usaha saat ini, keadaan yang diabaikannya, masyarakat dan orang-orang yang akan dilayani, dan tujuan tugas . Penilaian pengaturan memberikan alasan untuk melegitimasi jenis mediasi program tertentu". Artinya, penilaian yang ditetapkan merupakan gambaran khusus mengenai iklim program, kebutuhan-kebutuhan yang terabaikan, kualitas masyarakat dan ujian terhadap orang-orang yang dilayani serta tujuan-tujuan program.

Dalam Sujarwo (2013:92), Baline R. Worthern dan James R. Sanders (1979) menyatakan bahwa evaluasi konteks adalah dasar penelitian program pendidikan karena bertujuan untuk memberikan alasan (*rationale*) untuk menetapkan tujuan. Dari penilaian Sujarwo menyatakan bahwa upaya evaluator dalam hal tersebut menilai lingkungan ini yaitu dengan membuat gambaran dan seluk-beluk iklim, persyaratan dan tujuannya.

Evaluasi konteks memberikan data tentang alasan tujuan program ditetapkan dan prioritas tujuan. kata Djudju Sudjana (2006: 54-55). "Penilaian tersebut menggambarkan keadaan ekologis yang signifikan, menggambarkan kondisi iklim saat ini dan potensial, serta mengakui kebutuhan yang terabaikan dan peluang terbuka yang tidak ditemukan."

Untuk menjawab pertanyaan, evaluasi konteks Suharsimi Arikunto dan Cepi Safruddin (2009: 46) dilakukan:

- a) semua kebutuhan yang belum terpenuhi oleh program,
- b) tujuan pengembangan program apakah yang gagal mencapainya,
- c) tujuan kemajuan apa yang bisa diciptakan publik,
- d) Tujuan mana yang paling mudah dicapai.

Penetapan penilaian terkait dengan pemahaman tentang kebutuhan untuk menentukan sasaran program, Daniel Stufflebeam Dalam Wirawan (2011:57). Sebagaimana ditunjukkan oleh klarifikasi di atas, dapat dimengerti bahwa penilaian

situasi memberikan informasi tentang kewajaran program yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa dan menunjukkan apakah program dengan tujuan siswa sejalan.

2) Evaluasi Input (*Input Evaluation*)

Evaluasi Input diproses dalam program dan kemudian dikembangkan. Menurut Suharsimi Arikunto (1998: 18). Evaluasi input membantu dalam pengambilan keputusan. Ini membantu mengidentifikasi sumber-sumber yang ada, alternatif yang diambil, rencana dan strategi untuk memenuhi kebutuhan, dan prosedur untuk mencapainya, Farida Yusuf Tayibnaps (2008: 14). Sujarwo (2013:92) menyatakan bahwa penilaian masukan merupakan penilaian yang bertujuan untuk memberikan data untuk memutuskan bagaimana memanfaatkan aset yang dapat diakses untuk mencapai target program.

Sumber daya yang mendukung pelaksanaan program dievaluasi dalam evaluasi input. Dalam penilaian info ini, kami mengevaluasi bagaimana aset yang ada dapat mempengaruhi penjemputan yang dilakukan. Elemen evaluasi input termasuk sumber daya manusia, sarana dan peralatan pendukung, dana/anggaran, prosedur dan aturan yang diperlukan, dan dana. Pernyataan Eko Putro Widoyoko (2010: 182).

Evaluasi input dari komponen sumber daya manusia adalah pelaksana program, guru, dan siswa yang dimaksud. Sumber daya manusia dievaluasi untuk menentukan bagaimana mereka dapat membantu program berjalan dengan lancar. Setiap komponen sarana dan peralatan pendukung mendukung proses pembelajaran. Ini termasuk tempat, bahan, dan peralatan yang dipakai dalam proses pembelajaran yang membantu program berlangsung. Dana atau anggaran adalah komponen masukan yang penting, dan digunakan sebagai nilai pendukung untuk program.

Membantu membiayai keberlangsungan program. Komponen terakhir adalah berbagai prosedur dan aturan yang diperlukan untuk program. Prosedur dan aturan ini dapat membantu dalam keberhasilan program dan dapat berfungsi sebagai patokan untuk melaksanakan program agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan tidak menyimpang dari jalur perencanaan tujuan.

3) Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

Proses, menurut Suharsimi Arikunto (1998: 18), adalah kegiatan yang menunjukkan upaya untuk mengubah input dalam kondisi awal dan diharapkan akan mencapai kondisi-kondisi yang diharapkan dalam tujuan program. Tiga tujuan ditekankan dalam evaluasi proses, menurut Eko Putro Widoyoko (2010: 182):

(1) mengenali atau meramalkan rencana prosedural atau pelaksanaannya selama tahap pelaksanaan, (2) memberikan data kepada pilihan-pilihan yang disesuaikan, dan (3) menyimpan catatan metodologi yang terjadi”.

Evaluasi proses dilakukan untuk mengenali dan meramalkan rencana prosedur maupun rencana pelaksanaan pada tahap pelaksanaan, memberikan data terhadap pilihan program dan sebagai tambahan catatan ataupun kronik metodologi apa yang terjadi.

Penilaian proses menggabungkan bermacam-macam informasi evaluasi yang tidak ditetapkan dan digunakan dalam latihan pelaksanaan program. Wirawan (2011: 17) mengungkapkan bahwa penilaian siklus melihat dan mensurvei apakah mediasi atau administrasi program sudah dilaksanakan sesuai dengan apa yang diharapkan, kemudian apakah tujuan masyarakat yang telah ditetapkan telah terlayani. Penilaian ini juga mengevaluasi metodologi tentang berjalannya rencana.

Evaluasi proses seperti pernyataan Suharsimi Arikunto dan Cepi Safruddin (2009: 47), berfokus pada kegiatan apa yang dilakukan dalam program, siapa yang bertanggung jawab atas program, dan kapan program akan selesai. Model evaluasi CIPP berfokus pada seberapa jauh kegiatan program telah dilaksanakan sesuai dengan rencana. Evaluasi proses yaitu usaha untuk membantu implementasi keputusan, seperti yang dinyatakan oleh Farida Yusuf Tayibnapis (2008: 14).

Sebagaimana dinyatakan oleh Suarjo (2013: 92), " Fokus evaluasi proses adalah seberapa baik kegiatan yang direncanakan telah dilaksanakan. “Apabila suatu program telah dilaksanakan, penilaian siklus diharapkan dapat memberikan kritik kepada individu yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program. Survei ini menilai interaksi untuk memastikan apakah program berjalan apakah sumber daya manusia, sarana prasarana, dan lainnya sesuai dengan rencana orang yang terlibat

dalam program melakukan tindakan yang mendukung keberhasilannya. Apa saja kendala yang menghalangi program untuk berlanjut Untuk menilai keberhasilan program, evaluasi proses ini diperlukan.

4) Evaluasi Produk (*Product Evaluation*)

Fungsi evaluasi produk/ hasil menurut Sax (1980 :598) dalam Eko Putro Widoyoko (2010 : 183) adalah : "to give the project director (or teacher) the authority to decide whether to continue, end, or modify the program." Hasil dari evaluasi produk dianggap dapat membantu pemimpin atau instruktur membuat keputusan apa yang harus dilakukan, menghentikan, atau menyesuaikan program. Evaluasi produk menurut Sujarwo (2013: 92), dilakukan pada saat selesainya pelaksanaan program bertujuan untuk mengukur dan menginterpretasikan capaian-capaian program. Evaluasi produk menunjukkan perubahan-perubahan yang terjadi pada input (masukan). Mereka dapat membuat saran tentang keberlanjutan program berdasarkan penilaian ini.

Menurut Farida Yusuf Tayibnaxis (2008: 14), evaluasi produk membantu dalam pengambilan keputusan tentang hasil program dan tindakan selanjutnya. Bahwa evaluasi produk atau hasil berfokus pada bagaimana input mentah berubah merupakan pernyataan Suharsimi Arikunto dan Cepi Safruddin (2009:47). Evaluasi produk adalah langkah terakhir dalam proses pembuatan penilaian suatu kegiatan.

Evaluasi produk menilai seberapa baik program berjalan apakah sesuai rencana. Evaluasi produk juga dilakukan untuk mengetahui apakah tujuan yang direncanakan oleh program telah tercapai atau belum. Evaluasi program ini dilakukan kepada semua pihak yang terlibat didalam program. Hasil akhir dari evaluasi produk ini adalah untuk menentukan keputusan terhadap program. Akankah program tersebut dilanjutkan, dibuat, diperbaiki, atau bahkan dihentikan.

Evaluasi produk digunakan untuk menilai pengaruh apa yang dihasilkan oleh program tersebut, baik terhadap anggota program ataupun terhadap lembaga pelaksana program. Pengaruh program terhadap anggota program harus dilihat dari kemampuan yang dimiliki anggota program, karir anggota program, dan meningkatkan kualitas hidup anggota program sesudah mengikuti program.

2.1.2. Kajian Tentang Administrasi Perkantoran

2.1.2.1 Pengertian Administrasi Perkantoran

Administrasi Perkantoran Secara umum pengertian administrasi perkantoran adalah suatu kegiatan perencanaan keuangan, penagihan dan pencatatan, personalia dan distribusi barang serta logistic di sebuah organisasi. Perwakilan yang bertanggung jawab untuk hal ini disebut kepala kantor atau administrator kantor. Pengertian administrasi perkantoran terbagi atas 2 (dua) yaitu pengertian administrasi perkantoran secara luas dan administrasi perkantoran secara sempit. Pengertian administrasi perkantoran secara luas adalah suatu kerja sama secara sistematis dan terkoordinasi menurut pembagian tugas sesuai dengan struktur organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan pengertian administrasi perkantoran dalam arti sempit adalah semua kegiatan yang bersifat teknis ketatausahaan dalam pelaksanaan pekerjaan operatif, penyediaan keterangan bagi pimpinan, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi.

2.1.2.2 Ruang lingkup administrasi perkantoran

Ruang lingkup administrasi perkantoran mencakup dari kegiatan kantor dan sarana fasilitas perkantoran. Luasnya organisasi perkantoran adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan kantor, dimana kegiatan kantor merupakan kegiatan yang selalu dilakukan dalam perkantoran dimana semakin luas tujuan perusahaan maka akan semakin besar juga kegiatan perkantoran yang dilakukan. Secara umum, ada beberapa kegiatan yang berlangsung di kantor, antara lain sebagai berikut:

a. Perencanaan Perkantoran (Office Planning) Meninjau hal-hal berkenaan dengan pencapaian tujuan akhir kantor adalah proses perencanaan kantor, yaitu proses penentuan arah kegiatan kantor.

Perencanaan perkantoran terdiri dari:

1. Perencanaan gedung.
2. Tata ruang kantor.
3. Penerangan / Cahaya.
4. Ventilasi.
5. Perlengkapan peralatan dan perabotan kantor.

6. Anggaran (budgeting) perkantoran.
 7. Standard kualitas kerja.
 8. Sistem informasi dan telekomunikasi.
- b. Pengorganisasian perkantoran (*Office Organizing*), Proses penataan berbagai fungsi organisasi secara terorganisir di kantor mencakup :
1. Membagi pekerjaan dan tanggung jawab untuk meningkatkan efisiensi organisasi perusahaan.
 2. Membina kerja sama yang positif antara bawahan dan atasan.
 3. Pemberian perangkat/hardware yang tepat sesuai dengan jenis pekerjaan untuk memudahkan perwakilan dalam menyelesaikan pekerjaan.
- c. Pengarahan perkantoran (*Office Actuating*), adalah suatu kegiatan yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal sesuai dengan target dan sasaran yang telah ditentukan serta untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dinamis. Pengarahan perkantoran meliputi sebagai berikut :
1. Menerapkan strategi pengawasan yang efektif terhadap bawahan.
 2. Penggunaan metodologi yang menarik dalam memberikan motivasi kepada bawahan.
 3. Perancangan cara komunikasi yang efektif dengan karyawan, untuk komunikasi antara atasan dan dengan bawahan agar sedianya dapat berjalan lancar.
 4. Penggunaan tolak ukur yang benar dan adil dalam pemberian gaji terhadap karyawan.
- d. Pengawasan perkantoran (*Office Controlling*), adalah kegiatan yang memastikan bahwa sasaran dan perencanaan dapat berjalan sesuai dengan target yang ingin dicapai. Objek pengawasan perkantoran terdiri dari :
- a. Penggunaan peralatan dan perabot kantor.
 - b. Metode-metode dan standarisasi pekerjaan kantor.
 - c. Kualitas pekerjaan kantor.
 - d. Waktu.
 - e. Biaya perkantoran.

2. Saranan dan fasilitas kerja kantoran, merupakan keseluruhan ruang dalam suatu bangunan yang terdapat kegiatan tata usaha atau kegiatan manajemen maupun berbagai tugas lainnya. Perkantoran terikat dengan prasarana seperti :

A. Lokasi kantor

Faktor-faktor yang diperhatikan dalam penentuan lokasi kantor adalah sebagai berikut :

- a. Keamanan.
- b. Lingkungan.
- c. Harga.

B. Gedung

Berikut ini adalah pertimbangan dalam memilih bangunan:

- a. Gedung menjamin keamanan dan kesehatan karyawan.
- b. Gedung memiliki fasilitas yang memadai.
- c. Harga gedung yang kompetitif seimbang dengan biaya dan keuntungannya.

C. Peralatan

Peralatan digolongkan kedalam dua (2) kelompok, antara lain sebagai berikut:

- a. Perabotan kantor (*office furniture*) terdiri dari kursi, meja, laci, rak dan lain-lain yang terbuat dari besi, kayu, maupun bahan-bahan lainnya, yang memiliki peranan penting dalam kantor.
- b. Perbekalan kantor (*office supplies*) terdiri dari kertas, penghapus, pena, tinta printer, dan peralatan habis pakai lainnya.

D. Interior

Didalamnya terdapat denah furniture atau peralatan yang membantu pelaksanaan pekerjaan pada suatu ruang kantor, misalnya atap, penerangan, ventilasi, hiasan kantor dan jendela.

E. Mesin-mesin kantor

Rumus perencanaan mesin digunakan untuk merencanakan aktivitas kantor sesuai dengan prosedur kerja, metode kerja, dan kebutuhan interior.

2.1.2.3 Karakteristik administrasi perkantoran

Karakteristik administrasi perkantoran memiliki perbedaan dengan tata usaha perkantoran. Terdapat faktor pembeda, mulai dari jenis kegiatan dan luas lingkup unit kerja sebagai tempat dalam pelaksanaan kegiatan. Berikut karakteristik / ciri-ciri administrasi perkantoran :

a. Bersifat pelayanan (*service*) pada semua pihak atau orang.

Hal ini bermakna bahwa pekerjaan kantor umumnya merupakan dari pelayanan dan support untuk kegiatan organisasi.

b. Merembes dan dilaksanakan oleh semua pihak. Hal ini bermakna bahwa pekerjaan kantor berdampak pada unit-unit lain yang selalu hadir dan dilaksanakan disetiap organisasi.

c. Hasil akhirnya berupa informasi. Informasi adalah keterangan-keterangan yang berisi data yang dapat dipercaya dalam kepentingan pihak tertentu. Pihak-pihak yang berkepentingan terhadap informasi yang berada di kantor lain, seperti pimpinan, pemegang saham, pemerintah, masyarakat, dan karyawan organisasi, dan lain-lain.

d. Bersifat memudahkan. Pekerjaan kantor merupakan alat katalisator yang memiliki bermacam-macam kegiatan dari setiap perusahaan dipersatukan.

e. Bersifat pengetikan dan penghitungan. Susunan pekerjaan kantor lebih banyak yang terdiri dari pekerjaan yang mengetik.

f. Dilakukan oleh semua pihak. Pekerjaan kantor tidak selalu dikerjakan dalam satu bagian yang beberapa kantor dikerjakan dalam tiap bagian perusahaan

2.1.2.4 Unsur-unsur administrasi perkantoran

Ada berbagai macam unsure-unsur administrasi perkantoran, antara lain adalah sebagai berikut :

a. Asosiasi, khususnya mengumpulkan dan mengatur suatu sistem, menjalin hubungan yang bermanfaat antar pekerja dalam diskusi untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Perencanaan, pengorganisasian, pengembangan, pengarahan, pengerahan, dan pengawasan sekelompok orang serta pengerahan seluruh fasilitas merupakan segala

aspek manajemen yang diperlukan agar berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan.

c. Korespondensi adalah suatu tindakan menyampaikan berita, memberikan pemikiran dan pemikiran mulai dari satu individu kemudian ke individu berikutnya. Yang berlaku antara perintis dan perintis, perintis dan bawahan, baik secara resmi maupun tidak resmi.

a. Informasi, merupakan kegiatan yang menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, menyebarkan, dan menyimpan berbagai macam informasi.

b. Personalia, yaitu kegiatan yang mengatur dan mengolah penggunaan tenaga kerja.

c. Keuangan, merupakan kegiatan yang mengatur dan mengolah penggunaan sumber daya sekaligus yang dipertanggungjawabkan penggunaan dana.

d. Perbekalan, merupakan kegiatan yang merencanakan, mengurus dan mengatur dalam penggunaan peralatan kerja.

e. Humas, merupakan kegiatan yang menciptakan hubungan dan dukungan yang baik dari lingkungan masyarakat terhadap sekitar perusahaan.

2.1.2.5 Tujuan administrasi perkantoran

Tujuan administrasi perkantoran umumnya merupakan pekerjaan kantor yang bertujuan memimpin, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam kegiatan kantor.

Tujuan administrasi perkantoran adalah sebagai berikut:

a. Menghimpun, yaitu suatu kegiatan yang mencari data, mengusahakan tersedianya segala informasi yang belum ada sehingga siap untuk digunakan jika diperlukan.

b. Mencatat, yaitu kegiatan yang membutuhkan berbagai peralatan tulis informasi sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan.

c. Pemrosesan, yaitu latihan khusus yang mensikluskan data untuk memperkenalkannya ke dalam struktur yang lebih bermanfaat.

d. Menggandakan, yaitu kegiatan yang menyampaikan dengan berbagai cara dan alat.

- e. Mengirim, yaitu kegiatan yang menyampaikan dengan berbagai cara dan alat yang informasinya terdiri dari satu pihak kepadapihak yang lainnya.
- f. Menyimpan, yaitu kegiatan yang meletakkan informasi dengan sejumlah cara dan alat dalam suatu tempat

2.1.3 Kajian tentang Lembaga Kursus dan Pelatihan

2.1.3.1 Pengertian Lembaga Kursus dan Pelatihan

Peraturan Pemerintah No.73 Tahun 1991 tentang PNF, menurut Ishak Abdulhak dan Ugi Suprayogi (2013: 53), menetapkan bahwa kursus adalah bentuk pendidikan nonformal yang terdiri dari kelompok orang yang memberikan informasi spesifik, kemampuan dan perspektif mental untuk menguasai warga. Robinson (1981:12) dan Saleh Marzuki (2012: 174) mengatakan bahwa pelatihan, didefinisikan sebagai instruksi atau pengalaman yang diberikan kepada seseorang untuk menumbuhkan cara berperilaku (informasi, kemampuan, mentalitas) untuk mencapai tujuan tertentu.

Dalam Ishak Abdulhak (2013:55) Poerwadarminta (1984) menyatakan persiapan dapat didefinisikan sebagai bentuk pembiasaan diri dalam usaha memperoleh keterampilan tertentu.

Samsul Hadi (2012: 268) menyatakan pelajaran dan landasan persiapan (LKP) sangat penting dalam interaksi pelatihan nonformal untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi SDM. Oleh karena itu, institusi pelatihan adalah organisasi penyelenggara aktivitas yang bertujuan untuk memberikan keterampilan dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap siswa dalam jangka waktu yang singkat. Keahlian ini dapat digunakan untuk membantu warga belajar mencari pekerjaan dan memulai bisnis mandiri.

2.1.3.2 Sumber Daya manusia dalam Lembaga Kursus dan Pelatihan

Sumber daya manusia yang terdiri dari pengelola, siswa, dan instruktur merupakan hal yang mempengaruhi program kursus dan pelatihan.

a. Pengelola

Pengelola merupakan orang yang menyusun program, sekaligus orang yang berhak menentukan tujuan program, serta strategi yang dilakukan untuk mengendalikan keberlangsungan program.

b. Warga belajar/Peserta Pelatihan

Warga belajar adalah anggota masyarakat yang berusaha meningkatkan potensinya melalui pendidikan, Seperti yang dinyatakan Dwi Siswoyo, dkk (2011 : 96). Dari pendapat di atas kita dapat mengambil kesimpulan bahwa siswa ingin mengikuti program pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka.

Warga belajar adalah orang-orang yang berusaha mengembangkan potensinya melalui siklus pendidikan, Ikka Kartika (2011: 21). Warga belajar memiliki ciri-ciri yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mempertimbangkan metode untuk belajar yang akan digunakan oleh instruktur, karena mereka juga dapat mempengaruhi dalam proses belajar mereka.

Ciri-ciri warga belajar dalam program pelatihan menurut Ikka Kartika (2011: 74) diantaranya:

- 1) Karakteristik fisiologis, yang mencakup keadaan bentuk badan, umur, kesehatan, kecepatan gerak, kondisi panca indra, dan lainnya.
- 2) Karakteristik psikologis termasuk motivasi internal (tujuan, kebutuhan, aspirasi, pengembangan diri, rangsangan, dan lain-lain); motivasi eksternal (pengakuan, penghargaan, kompetisi, teguran, aspirasi lembaga/organisasi, kerja sama, dan lain-lain).
- 3) Karakteristik sosial termasuk harapan masyarakat, komitmen terhadap tradisi dan adat istiadat, orientasi pada nilai budaya, nilai sosial, dan moral, antara lain. Karakteristik ini dapat memengaruhi bagaimana siswa melewati pengalaman pendidikan. Usia, pendidikan, dan motivasi adalah beberapa faktor yang mempengaruhi bagaimana pembelajaran dilakukan.

c. Instruktur/tutor/Pelatih

Menurut Ikka Kartika (2011:104), pelatih, instruktur, atau guru adalah orang yang melayani dan memfasilitasi kegiatan belajar peserta pelatihan untuk mencapai tujuan berdasarkan pengalaman mereka sendiri.

Menurut Lippitt dan Nadler dalam Saleh Marzuki (2012:177), pelatih memiliki tanggung jawab sebagai presenter dalam melaksanakan pembelajaran, termasuk memastikan bahwa lingkungan belajar membantu peserta pelatihan belajar, menerangkan dengan jelas, menanggapi motivasi peserta pelatihan, membantu menilai kemajuan pembelajaran mereka, dapat menggunakan alat pelatihan, dan melaksanakan pembelajaran sedekat mungkin dengan lingkungan kerja mereka.

Seperti yang dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 oleh Yoyon Suryono dan Sumarno (2013:73) pembimbing/guru yaitu pengajar cakap dan mempunyai tugas penting mengarahkan, mendorong atau mengerjakan latihan pembelajaran siswa jalur pembelajaran nonformal. Instruktur atau pelatih adalah orang yang menyediakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan kepada siswa dalam pendidikan nonformal.

Penampilan seorang pelatih yang sebenarnya dalam suatu program persiapan sebagaimana yang dinyatakan Saleh Marzuki (2012: 190) hendaknya : Tidak duduk atau berdiam diri dalam posisi yang membosankan, menggunakan kontak mata genap, tidak memperlihatkan perkembangan yang menunjukkan ketegangan, memperlihatkan penampilan yang menonjol, tidak menunjukkan perkembangan yang mencerminkan kepentingan diri sendiri.

Menurut Suprijanto (2007: 65-66) ada beberapa bagian pokok dalam teknik pembelajaran, yaitu:

- 1) Latihan awal. Mentor/guru/panduan dalam pengenalan ini perlu memberikan inspirasi, memahami tujuan yang jelas, dan mengetahui informasi yang dimiliki siswa saat ini,
- 2) Penyajian informasi. Materi pembelajaran atau informasi harus diberikan secara urut, isi maupun ilustrasi.

3) Partisipasi warga belajar: Pelajar didorong untuk berpartisipasi dalam proses belajar melalui latihan atau umpan balik, seperti mengajukan pertanyaan, memberikan komentar, dan menjawab pertanyaan.

Sistem pembelajaran yang digunakan oleh guru, pendidik, dan mentor harus mempertimbangkan motivasi siswa, pengalaman mereka, tingkat pelatihan mereka, dan tingkat pemahaman mereka tentang materi yang diajarkan. Diharapkan bahwa proses pembelajaran berhasil dengan baik dan memenuhi target.

d. Kurikulum

Program dijalankan berdasarkan kurikulum. Kurikulum adalah bagian dari proses pembelajaran pendidikan nonformal. Selain itu, Dalam Peraturan Pemerintah Tahun 2005 No. 19, Standar Pendidikan Nasional untuk Pendidikan, kurikulum didefinisikan sebagai seperangkat rencana dan pengetahuan tentang tujuan, isi, dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Kurikulum juga berlaku untuk kursus dan institusi pelatihan nonformal, yang menggunakan program pendidikan berbasis kompetensi yang mencakup pendidikan kecakapan.

Kurikulum adalah program yang dirancang untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu, menurut Nasution (2005:8). Sedangkan kurikulum menurut Ikka Kartika A. Fauzi (2011:69), suatu rencana yang dirancang untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Seluruh operasi program pelatihan didasarkan pada tujuan ini. Jadi, kurikulum berfungsi sebagai garis besar yang digunakan program untuk mencapai tujuan.

e. Sarana dan Prasarana

Saran dan prasarana yang disediakan oleh lembaga kursus dan pelatihan merupakan komponen pendukung pelaksanaan program yang diselenggarakan. Barang-barang seperti tikar, meja, kursi, dan lain-lain dapat digunakan untuk membuat kantor. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 127 Tahun 2014, "Pedoman Kantor dan Kerangka Kerja untuk

Organisasi Kursus dan Persiapan bermaksud untuk membantu kelancaran pemenuhan norma-norma kantor dan peralatan untuk menyelenggarakan kursus dan pelatihan untuk memberikan layanan terbaik kepada siswa dan menghasilkan

f. Pembiayaan

Satu komponen penting dari keberlangsungan program yang dilaksanakan adalah pembiayaan; sumber dana diperoleh dan dengan cara apa rencana biaya digunakan untuk memenuhi kebutuhan program. Sumber biaya pelatihan harus ditentukan, seperti yang dinyatakan oleh Ikka Kartika A. Fauzi (2011:119), tidak peduli apakah itu berasal dari peserta, penyandang dana, atau lembaga atau organisasi asal peserta.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Dari hasil pencarian dan penelusuran, ada beberapa penelitian yang hampir sama dengan penelitian ini, beberapa skripsi yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian Syahria Anggita Sakti (2012) menunjukkan bahwa program pendidikan kecakapan hidup PKBM yang dilaksanakan telah memenuhi kebutuhan siswa. Berdasarkan hasil penilaian kebutuhan, persiapan program relative baik, yaitu dimulai dengan penerimaan warga belajar, penilaian kebutuhan, dan sosialisasi program. Pelaksanaan program ini berjalan dengan baik dengan melibatkan peserta didik yang berpartisipasi dalam program. Para siswa yang mempertimbangkan program ini melihat dampak keuangan, sosial, dan mentalnya lebih jelas.
2. Menurut penelitian Eko Rachmat Suprabowo (2015), evaluasi konteks kursus komputer dapat dianggap baik (sesuai hukum, tugas dan fungsi lembaga, penyelenggaraan program didasarkan pada kebutuhan masyarakat, tujuan program yang jelas. Dan evaluasi input (masukan) program pelatihan komputer dapat dianggap baik (ada tujuan dan indikator ketercapaian yang jelas). Ada catatan

partisipasi dan jadwal latihan pembelajaran; materi harus diperbarui seperti web, Corel, dan Microsoft Access.

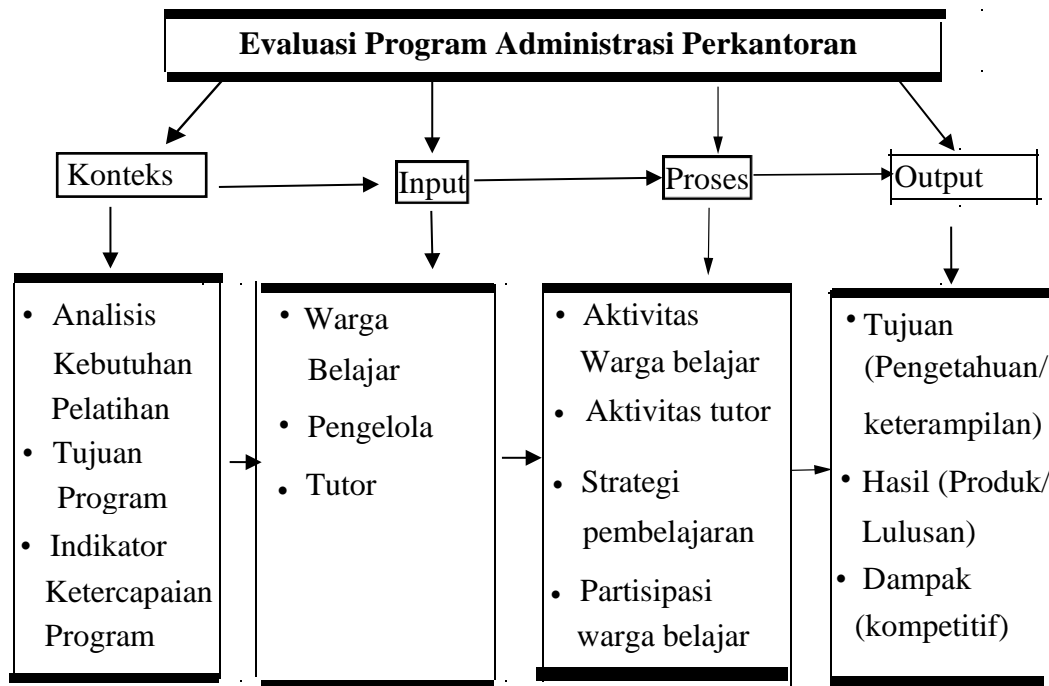
2.3 Kerangka Konseptual

Program dapat dirancang untuk tujuan jangka panjang, menengah, atau pendek. Hasil evaluasi harus dilakukan dengan teliti dan menyeluruh supaya dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan yang akan menentukan kualitas program yang baik atau buruk. Dan, tentu saja, banyak orang yang harus terlibat dalam pelaksanaannya.

Peneliti menggunakan evaluasi model CIPP untuk mengevaluasi program administrasi perkantoran di Lembaga Kursus dan Pelatihan Cipta Tungga Indonesia di Kabupaten Ciamis.

Model dipilih karena evaluasi ini sangat menyeluruh untuk mengevaluasi semua aspek suatu program, termasuk input, proses, hasil, dan output. Selain itu, dengan menggunakan model penilaian ini dapat mengumpulkan gambaran dan menyajikan informasi yang dapat dipertimbangkan untuk membuat keputusan mengenai program.

Semua elemen pendukung program dibahas dalam penelitian ini. Selanjutnya dikemukakan bagaimana kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Adapun penentuan indicator yang nanti akan di evaluasi dijelaskan dalam beberapa langkah, seperti :

- 1) Konteks yang membahas tentang analisis kebutuhan pelatihan, tujuan program pelatihan serta indicator ketercapaian program
- 2) Input yang membahas tentang semua potensi yang dimasukan di lembaga Pendidikan sebagai modal awal kegiatan dalam hal ini warga belajar, pengelola, dan tutor,
- 3) Proses yang membahas tentang serangkaian kegiatan Pendidikan dalam hal ini aktivitas siswa dan guru, strategi pembelajaran, dan partisipasi siswa
- 4) Output yang membahas tentang Tujuan proses pendidikan secara langsung dalam hal ini tujuan (mendapatkan pengetahuan/keterampilan), Hasil (produk/lulusan), dan Dampak (lulusan yang kompetitif)

2.4 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana hasil evaluasi konteks program administrasi perkantoran di Lembaga Kursus dan Pelatihan Cipta Tungga Indonesia ?
2. Bagaimana hasil evaluasi input program administrasi perkantoran di Lembaga Kursus dan Pelatihan Cipta Tungga Indonesia ?
3. Bagaimana hasil evaluasi proses program administrasi perkantoran di Lembaga Kursus dan Pelatihan Cipta Tungga Indonesia ?
4. Bagaimana hasil evaluasi produk program administrasi perkantoran di Lembaga Kursus dan Pelatihan Cipta Tungga Indonesia ?