

**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN  
DI PUSAT KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR (PKBM)  
KOTA SERANG**

<sup>1</sup>Syadeli Hanafi, <sup>2</sup>Nandang Faturohman, <sup>3</sup>Ahmad Fauzi, <sup>4</sup>Herlina Siregar, <sup>5</sup>Ika Rizqi Meilya

<sup>12345</sup>Pendidikan Nonformal Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

<sup>1</sup>[syadeli@untirta.ac.id](mailto:syadeli@untirta.ac.id), <sup>2</sup>[nandangfaturohman@untirta.ac.id](mailto:nandangfaturohman@untirta.ac.id), <sup>3</sup>[fauzipls@untirta.ac.id](mailto:fauzipls@untirta.ac.id),  
<sup>4</sup>[herlina.siregar@untirta.ac.id](mailto:herlina.siregar@untirta.ac.id), <sup>5</sup>[ika.rizqi@untirta.ac.id](mailto:ika.rizqi@untirta.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini terkait dengan standar pengelolaan penyelenggaraan satuan pendidikan nonformal PKBM. Ditjen PLSP membentuk sebuah pedoman yang dijadikan acuan pelaksana program supaya lebih terarah dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Arahan diwujudkan dalam bentuk pedoman mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) PKBM. SPM PKBM diartikan sebagai ukuran minimal yang harus dipenuhi oleh para pengelola program atau kegiatan layanan dalam merencanakan dan melaksanakan program kegiatan pendidikan nonformal. SPM PKBM merupakan salah satu instrumen dari manajemen program atau kegiatan PKBM yang terkait dengan Standar Minimal Manajemen dan Standar Minimal Tenaga Kependidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pendidikan di pusat kegiatan belajar mengajar PKBM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri atas: studi dokumentasi, wawancara, dan observasi. Subjek penelitiannya adalah pengelola dan tutor, serta peserta didik PKBM Kota Serang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas program PKBM Kota Serang dikatakan sudah baik dilihat dari kompetensi lulusan memenuhi standar nasional. Dari pembelajaran disusun berdasarkan kompetensi lulusan dan minat serta kebutuhan warga belajar dengan target difokuskan pada pendidikan life skill maupun kegiatan sosial dengan memasukkan muatan lokal. Dalam setiap pembelajaran tutor menggunakan perangkat pembelajaran berupa silabus dan RPP yang didalamnya sudah memuat tujuan pembelajaran. Selanjutnya dari segi sarana prasarana sudah memadai dalam menunjang proses pembelajaran.

**Kata kunci: kualitas, pelayanan pendidikan, PKBM**

**QUALITY OF EDUCATION SERVICES  
IN COMMUNITY LEARNING CENTER (CLC) SERANG**

<sup>1</sup>Syadeli Hanafi, <sup>2</sup>Nandang Faturohman, <sup>3</sup>Ahmad Fauzi, <sup>4</sup>Herlina Siregar, <sup>5</sup>Ika Rizqi Meilya

<sup>12345</sup>Nonformal Education Faculty of Teacher Training and Education  
Sultan Ageng Tirtayasa University

<sup>1</sup>[syadeli@untirta.ac.id](mailto:syadeli@untirta.ac.id), <sup>2</sup>[nandangfaturohman@untirta.ac.id](mailto:nandangfaturohman@untirta.ac.id), <sup>3</sup>[fauzipls@untirta.ac.id](mailto:fauzipls@untirta.ac.id),  
<sup>4</sup>[herlina.siregar@untirta.ac.id](mailto:herlina.siregar@untirta.ac.id), <sup>5</sup>[ika.rizqi@untirta.ac.id](mailto:ika.rizqi@untirta.ac.id)

**ABSTRACT**

This research is related to the management standard of organizing PKBM non-formal education units. The Directorate General of PLSP forms a guideline that is used as a reference for implementing the program so that it is more directed towards achieving the desired goals. The directions are manifested in the form of guidelines regarding the PKBM Minimum Service Standards (SPM). SPM PKBM is defined as the minimum size that must be fulfilled by program managers or service activities in planning and implementing non-formal educational activity programs. SPM PKBM is one of the instruments of program management or PKBM activities related to the Minimum Management Standards and the Minimum Standards for Education Personnel. This study aims to describe the quality of educational services at the center of PKBM teaching and learning activities. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques used consisted of: study documentation, interviews, and observations. The research subjects were managers and tutors, as well as Serang City PKBM students. Based on the results of the study showed that, the quality of the Serang City PKBM program was said to be good in terms of the competencies of graduates meeting national standards. From learning compiled based on graduate competencies and interests and needs of citizens learning with a target focused on life skills education and social activities by including local content. In every learning tutor uses learning tools in the form of syllabus and lesson plans which include learning objectives. Furthermore, in terms of infrastructure facilities are sufficient in supporting the learning process.

**Keywords: quality, education services, CLC**

## PENDAHULUAN

Salah satu satuan pendidikan nonformal yang saat ini jumlahnya berkembang pesat adalah Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM), yang pada awal rintisananya didirikan di tingkat kecamatan kemudian menyebar ke tiap desa atau kelurahan. PKBM menghadapi tantangan agar PKBM ke depan lebih berfungsi dalam melaksanakan program-program pendidikan luar sekolah dan pemberdayaan yang berasal dari internal maupun eksternal yang harus dipertimbangkan dan dicari pemecahannya dalam rangka meningkatkan mutu dan kinerja PKBM. Permasalahan akan datang apabila pengelola tidak memperhatikan apa yang mejnadi tujuan dan harapan dari masyarakat dan stakeholder. Secara internal PKBM menghadapi tantangan berupa rendahnya kemampuan para pengelola PKBM pada umumnya untuk mengembangkan PKBM sebagai institusi PLS yang disebabkan oleh perbedaan latar belakang pendidikan dan geografis maupun perbedaan latar belakang sosial dan ekonomi, yang berakibat PKBM menghadapi kendala dalam menghasilkan berbagai program pendidikan luar sekolah yang berbasis pada kebutuhan peserta didik dan masyarakatnya, dimana kemampuan merencanakan dan mengembangkan program-program PLS yang dikembangkan sendiri belum merata dimiliki oleh para pengelola dan pemangku kepentingan lain di tingkat PKBM.

Sedangkan tantangan berat lain yang dihadapi PKBM dalam jangka panjang adalah meningkatkan mutu pengelolaan dan mutu program pendidikan luar sekolah yang ditawarkan kepada masyarakat. Dimana dewasa ini konsep mutu menjadi suatu keharusan, yang sering diterapkan dalam dunia bisnis dan pendidikan, seperti adanya Akreditasi Lembaga, sertifikasi ISO 9000-2001 dan sebagainya. Secara rinci menurut Yoyon Suryono (2007:34) PKBM menghadapi persoalan peningkatan mutu yang mencakup; (1) apakah program-program pembelajaran yang dikembangkan sudah diarahkan pada kepentingan warga belajar atau para pelanggan lainnya (stakeholder), (2) apakah semua pemangku kepentingan PKBM sudah terlibat secara sungguh-sungguh dalam pengelolaan dan pengembangan PKBM, (3) apakah dalam mengelola PKBM dan menyelenggarakan program pembelajaran penilaian (evaluasi) sudah dilaksanakan dengan semestinya, PKBM tidak mungkin memenuhi standar mutu yang sudah ditentukan oleh masyarakat tanpa memiliki alat ukur untuk menilai kemajuan hasilnya, (4) apakah semua pihak yang berkepentingan dengan PKBM sudah memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan mutu dan (5) apakah upaya perbaikan dan peningkatan mutu pengelolaan PKBM dan penyelenggaraan program-program pembelajaran sudah dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan.

Banyaknya potensi yang dimiliki oleh PKBM akan berbuah menjadi kenyataan atau sebaliknya sangat tergantung dari pengelolaan dan pengembangan yang dilakukan oleh para pengelola PKBM maupun para tenaga pendidik maupun kependidikan yang terlibat di dalamnya maupun keperdulian dari berbagai pihak termasuk pemerintah. Untuk mengembangkan berbagai potensi yang dimilikinya tersebut, Ditjen PLSP membentuk sebuah pedoman yang dijadikan acuan pelaksana program supaya lebih terarah dalam mencapai tujuan yang diinginkan dengan maksud agar PKBM yang diselenggarakan itu dapat berjalan dengan baik dan menyelenggarakan program-program pembelajaran sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dengan pemberian keluasaan bergerak dan mengembangkan diri supaya menjadi lembaga yang dapat mampu membelajarkan masyarakat secara efektif dan efisien. Arahan diwujudkan dalam bentuk pedoman mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) PKBM. SPM PKBM diartikan sebagai ukuran minimal yang harus dipenuhi oleh para pengelola program atau kegiatan-kegiatan layanan dalam merencanakan dan melaksanakan program kegiatan-kegiatan pendidikan luar sekolah. SPM PKBM merupakan salah satu instrumen dari manajemen program atau kegiatan PKBM yang terkait dengan Standar Minimal Manajemen (SMM), Standar Minimal Tenaga Kependidikan (SMTK).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) di Kota Serang.

## KAJIAN LITERATUR Kualitas Pelayanan

Kata "kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlebihan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuj pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Tjiptono, 2004: 2).

Feigenbaum (Nasution, 2004: 41), menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumers satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk/jasa. Garvin dan Davis (Nasution, 2004: 41), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melabihi harapan pelanggan atau konsumen.

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara stimulant. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar, 2005: 47)

Zeithamal dan Bitner (Arief, 2007: 120), mengemukakan arti kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika disbanding dengan ekspektasi pelanggan. Wyckof (Arief, 2007: 118), mengungkapkan bahwa pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempatan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman (Arief, 2007: 118), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut Parasuraman (Jasfar, 2005: 51), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya:

**Reliability (kehandalan)**, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*Accuretely*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), Terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

**Responsiviness (daya tanggap)**, kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalamann yang menyenangkan.

**Assurance (jaminan)**, meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

**Empathy (empati)**, meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

**Tangibles (produk-poduk fisik)**, tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

### **Pusat Kegiatan Belajar Mengajar**

Program pendidikan non formal dilaksanakan pada tempat yang disediakan oleh masyarakat yang memungkinkan untuk melaksanakan proses belajar. Tempat kegiatan belajar menampung berbagai program layanan pendidikan non formal dinamakan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) yang pengelolanya dilakukan oleh masyarakat, sendiri. Melalui program pembelajaran di PKBM pendidikan non formal berusaha untuk memberdayakan masyarakat sebagai wujud keikutsertaan dalam menyiapkan sumber daya manusia yang berdaya saing (Sihombing, 2000: 6).

Menurut UNESCO (1998) dalam Mustafa Kamil (2009: 85) menyatakan bahwa pusat kegiatan belajar masyarakat adalah sebuah lembaga pendidikan yang diselenggarakan di luar sistem pendidikan formal diarahkan untuk masyarakat pedesaan dan perkotaan dengan dikelola oleh masyarakat itu sendiri serta memberi kesempatan kepada mereka untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan masyarakat agar mampu meningkatkan kualitas hidupnya.

PKBM sebagai salah satu wahana pendidikan nonformal mempunyai fungsi yaitu:

#### **Fungsi Utama**

Sebagai wadah berbagai kegiatan belajar masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengembangkan diri dan masyarakat.

#### **Fungsi Pendukung**

Sebagai Pusat Informasi, bagi masyarakat sekitar, berkenaan dengan sumber daya dari dalam maupun dari luar yang dapat didayagunakan atau dimanfaatkan untuk kegiatan pembelajaran, program kegiatan yang diluncurkan ke daerahnya, dan informasi umum lainnya, bagi lembaga pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat yang berkepentingan pada pembangunan masyarakat, berkenaan dengan: sumberdaya potensial berikut masalah/kebutuhan untuk peluncuran program yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan pembelajaran masyarakat, Pusat jaringan informasi dan kerjasama bagi lembaga yang ada di masyarakat (lokal) dan lembaga di luar masyarakat, sebagai tempat koordinasi, konsultasi, komunikasi dan bermusyawarah para Pembina teknis, tokoh masyarakat dan para pemuka agama untuk merencanakan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa, sebagai tempat kegiatan penyebarluasan program dan teknologi tepat guna (Annur, 2011:4).

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam suatu penelitian diperlukan metode dan pendekatan yang berguna untuk dapat memecahkan suatu masalah yang diteliti. Metode

penelitian yang digunakan disesuaikan dengan tujuan penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sukmadinata (2009: 60) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun berkelompok”.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen yang terpenting adalah peneliti itu sendiri. Peneliti menggunakan alat- alat bantu untuk mengumpulkan data seperti *voice recorder*, alat tulis, dan kamera. Tetapi kegunaan atau pemanfaaaan alat-alat ini sangat tergantung pada peneliti itu sendiri. Sesuai yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010: 15) bahwa dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau human instrument, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Metode deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk mengungkapkan kualitas pelayanan pendidikan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Kota Serang. Tempat penelitian yang dijadikan untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti adalah PKBM Insan Utama mandiri, PKBM Abdi Pertiwi dan PKBM Ummatan Wasathon yang letaknya berada di daerah Kota Serang.

Menurut Lofland, sebagaimana yang dikutip oleh Moleong (2002: 12) menyatakan bahwa “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Jadi, kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama dan dokumen atau sumber tertulis lainnya merupakan data tambahan. Jadi sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari informan yang terkait dalam penelitian, selanjutnya dokumen atau sumber tertulis lainnya merupakan data tambahan. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah pengelola dan tutor PKBM. Informasi atau data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Kualitas Pelayanan Pendidikan di Pusat kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) Kota Serang**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola dan tutor PKBM Kota Serang diperoleh informasi bahwa saat ini lembaga berkeinginan agar warga belajar memiliki kemandirian

berwirausahaan yang mampu terwujudkan melalui program pendidikan *life skill* berbasis kewirausahaan berdasarkan pada kebutuhan keterampilan kerja yang ada disekitar lingkungan PKBM sehingga warga belajar menjadi masyarakat yang mandiri dalam berwirausaha serta dapat langsung mengaplikasikan kompetensinya setelah lulus. Dalam program yang diselenggarakan PKBM kota serang banyak sekali pilihan-pilihan keterampilan yang ditawarkan seperti pelatihan pengolahan baso cuanki, pelatihan menjahit, pelatihan olahan bandeng, pelatihan service HP dan AC, pelatihan jarum tiram serta pelatihan budi daya ikan lele. Kompetensi lulusan sudah sesuai dengan standar nasional pendidikan tergarbarkan warga belajar memiliki sikap berwirausaha setelah mengikuti program pendidikan *life skill* dengan pembelajaran yang lebih menekankan pada pembelajaran di luar kelas dimana warga belajar mengamati atau melihat kondisi yang terjadi dimasyarakat serta mempraktekkan materi yang disampaikan oleh tutor mengenai cara berwirausaha dalam rangka untuk mengembangkan pemahaman, sikap dan keterampilan berwirausaha. Karakteristik warga belajar yang berbeda-beda khususnya motivasi belajar yang rendah dalam mengikuti proses pembelajaran menjadi kendala yang dihadapi dalam mengembangkan kompetensi lulusan. Untuk mengatasi kendala tersebut pihak lembaga PKBM melakukan kunjungan ke rumah warga belajar (*home visit*) serta menerapkan pembelajaran yang bervariasi untuk membangkitkan motivasi warga belajar seperti melakukan kunjungan ke tempat yang relevan dengan aktivitas belajar dan dalam proses pembelajaran tutor menggunakan pendekatan yang “friendly” dimana penyampaian materi dengan cara ngobrol santai dan mendengarkan masalah mereka sambil minum kopi. Hal yang perlu ditingkatkan pada kompetensi lulusan adalah kesiapan mental warga belajar yang harus mampu bertahan hidup di masyarakat tanpa bergantung pada keluarga maupun masyarakat . Aktivitas lulusan di PKBM kota serang setelah mengikuti program adalah bekerja bahkan ada yang melanjutkan pendidikan ke jenjang berikutnya seperti lanjut kuliah sarjana.

Pembelajaran disusun berdasarkan kompetensi lulusan dan minat serta kebutuhan warga belajar dengan target difokuskan pada pendidikan *life skill* maupun kegiatan sosial dengan memasukkan muatan lokal. Langkah awal dalam penyusunan kurikulum adalah melakukan identifikasi langsung kepada kelompok sasaran yang mana latar belakang pekerjaan keluarga warga belajar mayoritas berkecimpung sebagai wirausaha. Adapun penyusunan melibatkan tutor, pengelola serta tokoh masyarakat seperti RT, RW atau perangkat desa dalam forum rapat.

Tutor adalah tenaga pendidik yang mengajar pada satuan pendidikan nonformal. Jumlah tutor di PKBM kota serang sudah dikategorikan mencukupi kebutuhan tenaga pengajar pada program PAUD, Paket A, B dan C serta pendidikan *life skill*. Berdasarkan hasil wawancara bahwa sebagian besar tutor yang mengajar tidak sesuai dengan bidang keilmuannya khususnya dalam bidang pendidikan untuk tenaga pengajar program kesetaraan melainkan berasal dari berbagai disiplin ilmu seperti ekonomi, pertanian, teknik, dll. Tetapi hasil monitoring dan evaluasi berupa kegiatan pengelolaan maupun pembelajaran yang dilakukan setiap satu bulan sekali oleh pengelola dalam proses pembelajaran tutor mampu menyampaikan materi yang dibantu modul serta memasukkan pengalaman tutor kedalam materi. Kendala dari tutor yaitu sebagian tutor merangkap bertugas beberapa mata pelajaran yang tidak relevansi dengan bidang keahliannya.

Untuk meningkatkan kompetensi tutor dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga. Bentuk pembinaan dari pemerintah diselenggarakan oleh Dinas pendidikan pusat maupun provinsi berupa pelatihan dan bimbingan teknis seperti kegiatan pelatihan kurikulum ke-13 sedangkan dari lembaga PKBM itu sendiri kegiatan pembinaan berupa monitoring dan evaluasi. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi oleh PKBM kepada tutor bertujuan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan pembelajaran apakah kegiatan yang telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang ditetapkan serta memperoleh data atau informasi yang menghambat dalam pencapaian tujuan dan segera dicarikan solusinya. Adapun monitoring dan evaluasi secara eksternal yang dilakukan oleh penilik/pengawas dari dinas pendidikan. Temuan-temuan dari hasil monitoring dan evaluasi Ditindaklanjuti sebagai bahan perbaikan dan masukkan untuk program.

Perangkat pembelajaran berupa silabus diperoleh tutor dengan cara mengunduh pada laman yang disediakan pada website kementerian pendidikan dan kebudayaan. Selanjutnya silabus dikembangkan dengan difokuskan pada muatan lokal dengan memanfaatkan berbagai potensi di lingkungan masyarakat dikaitkan pada konteks kehidupan sehari-hari yang bisa dijadikan sebagai sumber dan media belajar sehingga warga belajar mempunyai kompetensi berupa pengetahuan, sikap, keterampilan dan nilai yang mengarah pada kebutuhan pasar, peluang usaha dan potensi ekonomi atau industry yang ada dimasyarakat. Untuk pembuatan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dibuat oleh tutor. Dikarenakan latar belakang pendidikan yang berasal dari non-pendidikan berpengaruh terhadap pembuatan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang seadanya belum mengacu pada standar baku pembuatan RPP. Solusinya yaitu tutor

diberikan ijin untuk mengikuti kegiatan pelatihan yang terkait dengan pembuatan silabus maupun RPP. Selain itu tutor berdiskusi dengan tutor yang sudah berpengalaman menjadi tenaga pendidik di pendidikan nonformal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pengelola dan tutor disimpulkan bahwa dalam menunjang proses pembelajaran di dalam kelas tidak terlepas dari penggunaan bahan ajar berupa modul. PKBM kota serang memiliki modul untuk setiap materi yang di dalamnya memuat tujuan pembelajaran. Dalam penyampaian materi metode yang digunakan tutor adalah menitikberatkan pada metode pembelajaran diskusi tanya jawab dan praktek langsung. Di PKBM Kota Serang masih memiliki berbagai kendala, salah satu diantaranya adalah masalah warga belajar. Hasil pengamatan di lapangan untuk tingkat kedisiplinan warga belajar dalam mengikuti proses pembelajaran masih rendah ditandai dengan kehadiran belum sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan yang mana warga belajar telat datang ke kelas. Serta masalah dari segi fasilitas yang belum mempunyai tempat untuk simulasi produksi atau disebut juga dengan lab produksi.

Tutor melakukan Penilaian dengan melihat aspek kehadiran, keaktifan di forum diskusi, uji keterampilan (praktek), ujian tengah semester, dan ujian akhir semester. Pada proses pembelajaran tutor memberikan tugas individu terutama tugas praktek membuat produk kerajinan. Tujuan dilakukannya penilaian dengan pemberian tugas individu dan ujian untuk mengetahui ketercapaian tujuan pembelajaran yang dituangkan dalam aspek pengetahuan, sikap dan keterampilan. Kendala dalam penilaian adalah hanya sebagian warga belajar mengerjakan tugas yang diberikan tutor sehingga tutor tidak mengetahui apakah warga belajar secara keseluruhan mampu membuat kerajinan tangan yang sudah ditugaskan. Sebagai cara untuk mengatasi kendala tersebut pihak PKBM memberikan pembinaan berupa penjelasan kepada warga belajar tentang tujuan dari pemberian tugas tersebut.

Tempat belajar untuk program yang diselenggarakan PKBM dilakukan di ruang kelas atau di tempat produksi atau menggunakan fasilitas yang disediakan oleh masyarakat dalam hal ini merupakan mitra lembaga seperti pondok pesantren dan ma'jelis taklim. Sarana dan fasilitas penyelenggaraan program di PKBM kota serang sudah memadai dan menunjang untuk kegiatan pembelajaran seperti laboratorium komputer, perpustakaan, dll. Harapan kedepannya pengelola PKBM Kota Serang memiliki asrama anak dalam menunjang tumbuh kembang anak dengan menciptakan suasana lingkungan yang kondusif dan nyaman untuk aktivitas pembelajaran karena lingkungan berpengaruh terhadap proses edukasi

baik dari lingkungan sekolah, lingkungan keluarga maupun lingkungan masyarakat.

Dana operasional untuk pelaksanaan program diperoleh dari mandiri/swadaya yayasan yang bersumber dari koperasi dan pendapatan bersih dari usaha yang dikelola PKBM seperti usaha service AC dan handphone, usaha sate bandeng, serta usaha jualan cuanki. Selain itu lembaga memperoleh dana operasional dari pemerintah pusat atau daerah dengan cara mengajukan proposal ke pemerintah pusat atau daerah. Tetapi dana yang diperoleh belum mampu memenuhi kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga secara optimal.

Sebelum melaksanakan program, lembaga menyusun perencanaan program untuk jangka pendek, menengah, dan panjang. Diantaranya penyusunan visi, misi dan tujuan lembaga, penyusunan tujuan pembelajaran, penentuan kriteria kelompok sasaran, melengkapai sarana dan fasilitas untuk kegiatan pembelajaran, merevisi kurikulum, penentuan jadwal kegiatan dan pembagian tugas mengajar untuk tutor yang mengacu pada pedoman yang telah ditetapkan oleh forum komunikasi PKBM Kota Serang. Peranan Forum komunikasi PKBM Kota Serang ini mewadahi pembinaan dan pengembangan lembaga PKBM yang ada di Kota Serang melalui kegiatan memberikan layanan diskusi dan forum rapat dengan pihak dinas terkait membahas permasalahan dan kebutuhan masing-masing PKBM serta dicarikan solusinya secara bersama-sama.

## **Pembahasan**

### **Kualitas Pelayanan Pendidikan di Pusat kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) Kota Serang**

Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi dari kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi lembaga dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin ataupun sebagai startegi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut. Apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan/warga belajar. (Supranto, 1997).

Harapan PKBM adalah untuk memenuhi kebutuhan warga belajar yang berkeinginan memiliki kemampuan berwirausaha yang diwujudkan melalui program pendidikan life skill berbasis kewirausahaan, meliputi pelatihan pengolahan baso cuanki, pelatihan menjahit, pelatihan olahan bandeng, pelatihan service HP dan AC, serta pelatihan budi daya ikan lele.. Program pendidikan life skill ini diselenggarakan

berdasarkan pada kebutuhan keterampilan kerja yang ada disekitar Kota Serang.

Berdasarkan hasil wawancara, Kompetensi lulusan warga belajar PKBM sudah sesuai dengan standar nasional pendidikan tergambaran warga belajar memiliki sikap berwirausaha setelah mengikuti program pendidikan *life skill* dengan pembelajaran yang lebih menekankan pada pembelajaran di luar kelas dimana warga belajar mengamati atau melihat kondisi yang terjadi dimasyarakat serta mempraktekkan materi yang disampaikan oleh tutor mengenai cara berwirausaha dalam rangka untuk mengembangkan pemahaman, sikap dan keterampilan berwirausaha.

Menurut Pontjorini, dkk (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, dkk.,2005)

Adapaun hal-hal yang dilakukan oleh PKBM Kota Serang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan warga belajar diantaranya : 1) Menerapkan kurikulum pembelajaran berdasarkan kebutuhan dan minat warga belajar dengan memperhatikan muatan lokal yang ada di lingkungan masyarakat sekitar. 2) Pemenuhan kebutuhan tutor (tenaga pendidik) sudah dikategorikan mencukupi pada program PAUD, Paket A, B dan C serta pendidikan *life skill*. Walaupun terkendala dengan latar belakang pendidikan yang belum sesuai dengan bidang yang diajarkan. Tetapi tidak dijadikan alasan atau halangan dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada warga belajar. Dikarenakan penyampaian materi dibantu modul yang didalamnya memuat tujuan pembelajaran serta memasukkan pengalaman tutor ke dalam materi. Penyampaian materi menggunakan metode pembelajaran yang menitikberatkan pada diskusi, tanya jawab, dan praktek langsung. Selain itu untuk meningkatkan kompetensi tutor dilakukan pembinaan baik dari internal (PKBM) maupun eksternal (pemerintah pusat dan daerah). 3) Menyediakan fasilitas tempat pembelajaran yang nyaman sehingga warga belajar semangat dan termotivasi untuk mengikuti pembelajaran. Fasilitas pembelajaran yang tersedia berupa ruang kelas, laboratorium komputer, dan perpustakaan. Serta 4) Melakukan kerjasama dengan pesantren dan forum wirausaha dalam hal ini adalah usaha sate bandeng,

Dalam studi empiris yang dilakukan parasuraman (dalam Pontjorini, dkk.,2005) di

Amerika Serikat diketahui bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa pelayanan, dimana jasa pendidikan merupakan bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia jasa pendidikan. Dimensi kualitas jasa pendidikan tersebut yakni:

**Tangible (bukti fisik)**, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar dan sarana komunikasi. Misalnya, fasilitas pembelajaran (gedung). Fasilitas laboratorium, fasilitas perpustakaan, media pembelajaran, kantin, tempat parkir, sarana ibadah, fasilitas olahraga, serta busana staf administrasi maupun staf pengajar.

**Reliability (keandalan)**, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Misalnya mata pembelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan, jadwal pembelajaran, proses pembelajaran yang akurat, penilaian yang objektif, bimbingan dan penyuluhan, serta aktivitas lain yang semuanya untuk memperlancar proses pembelajaran warga belajar.

**Responsiveness (daya tanggap)**, yakni kemauan/kesediaan para staf untuk membantu para warga belajar dan memberikan pelayanan cepat tanggap.

**Assurance (jaminan)**, yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap warga belajar, serta memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan.

**Empathy (empati)**, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan warga belajarnya.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Kualitas pelayanan pendidikan di Pusat kegiatan Belajar Mengajar Kota Serang Serang bisa disimpulkan sudah baik, di lihat dari kompetensi lulusan (warga belajar) sudah memenuhi harapan dari warga belajar yang ingin memiliki kemampuan dalam berwirausaha ditunjang dengan warga belajar memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap berwirausaha. Pembelajaran disusun berdasarkan kompetensi lulusan dan minat serta kebutuhan warga belajar dengan target difokuskan pada pendidikan *life skill* maupun kegiatan sosial dengan memasukkan muatan lokal.

### Saran

Kualitas pelayanan pendidikan yang diselenggarakan oleh PKBM harus memperhatikan tentang kualifikasi pendidikan tenaga pengajar sesuai dengan tugas mengajar. Dinas pendidikan kota melakukan pembinaan yang insentif untuk tutor sehingga masalah yang dihadapi oleh

pengelola PKBM dapat segera diatasi, terutama dalam hal pengembangan silbus dan RPP

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Fandi, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Farida, Jasfer. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kamil, Mustafa. 2009. *Pendidikan Nonformal*. Bandung: Alfabeta
- Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Pontjorini, R., Prima, G.Y., & Rochaety, E. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sihombing, Umberto. 1999. *Pendidikan Luar Sekolah: Kini dan Masa Depan*. Jakarta: PD. Mahkota.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryono, Yoyon. 2007. *Peningkatan Kemampuan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)*. Yogyakarta: UNY Press.