

**PELAYANAN PROGRAM PENDIDIKAN SEKOLAH KEJAR PAKET C DI
KABUPATEN PURWOREJO
(Studi Kasus Kualitas Pelayanan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)
Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan
Kabupaten Purworejo)**

Oleh:

Prio Dwi Wibowo, Nina Widowati
**Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Community Learning Activity Center (PKBM) Dian Putri Waringin Jaya is an educational unit that is assigned by the Department of Education, Youth and Sports Purworejo to provide universal school education programs Packet C in Purworejo. This study aims to find out about the quality of service in the PKBM Dian Putri Waringin Jaya Bayan district of Purworejo. This study uses descriptive qualitative research.

The author is using five quality dimension to measure the services quality at society learning centre Dian Putri Waringin Jaya there are tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy. The services quality influenced by two factors, that are human resources factor and communication factor.

The result of this research shows that services quality of package C school education at Society Learning Centre Dian Putri Waringin hasn't done well completely as the five dimension that used by the author. It known by tangible, assurance, and emphaty dimension. The obstacles inside are the limit of human resources and Communication between employees who are less well established. Based on the result, the author recommend to PKBM Dian Putri Waringain Jaya Bayan district of Purworejo to fix some of the dimensions and factors assessed is still not optimal.

Keywords: Educational Services Quality, Responsiveness, Empathy

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan salah satu pilar penting yang harus diberikan atau

diselenggarakan dalam rangka mengembangkan seluruh potensi kemanusiaan ke arah yang positif. Dengan pendidikan, diharapkan seluruh potensi manusia dapat meningkat dan berkembang sehingga menjadi manusia yang lebih baik, lebih berbudaya, dan lebih manusiawi.

Pendidikan nasional di Indonesia dapat diartikan sebagai pendidikan yang berakar pada kebudayaan bangsa Indonesia dan berdasarkan pada Pancasila dan UUD 1945 sebagai landasan filosofis dan landasan yuridis. Pandangan filosofis Pancasila menyatakan bahwa sistem pendidikan nasional bertumpu pada norma persatuan bangsa, dari segi norma sosial, budaya, ekonomi, dan politik untuk memelihara keutuhan bangsa dan negara kesatuan Republik Indonesia.

Tujuan pendidikan nasional di Indonesia yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan. (Undang-Undang No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 4)

Pendidikan menempati posisi penting dalam pembangunan sebuah bangsa. Pendidikan merupakan tulang punggung ke arah mana pembangunan sebuah bangsa. Pendidikan dalam jangka panjang sangat besar kontribusinya sebagai solusi terhadap berbagai persoalan manusia.

Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi. Pemerintah dan Pemerintah Daerah juga wajib menjamin tersedianya dana guna terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun (UU No 20 Tahun 2003).

Di Indonesia terdapat tiga jalur pendidikan yang terdiri atas pendidikan informal, formal, dan nonformal yang dapat

saling melengkapi dan memperkaya. Pendidikan nonformal merupakan jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan seumur hidup (Siswanto, 2012: 35).

Satuan pendidikan nonformal terdiri atas:

- a. Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP);
- b. Kelompok Belajar;
- c. Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM);
- d. Majelis Taklim; dan
- e. Satuan pendidikan nonformal sejenis lainnya.

Pentingnya program tersebut tertuang dalam UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang secara lugas dan tegas menyebutkan bahwa pendidikan nonformal akan terus ditumbuhkembangkan dalam rangka mewujudkan pendidikan berbasis masyarakat. Keberadaan pendidikan nonformal juga sebagai upaya untuk menuntaskan Wajib Belajar (Wajar) 12 Tahun yang telah ditetapkan sebagai salah satu agenda prioritas pembangunan pendidikan di Indonesia.

Pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. Pendidikan nonformal berfungsi mengembangkan potensi peserta didik dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan dan keterampilan fungsional serta pengembangan sikap dan kepribadian profesional.

Dalam pelaksanaannya, pendidikan nonformal masih mengalami permasalahan yakni kebijakan pemerintah yang masih berat sebelah, pendidikan formal lebih diutamakan. Hal inilah yang menyebabkan pelayanan pada pendidikan nonformal belum dapat dilaksanakan secara merata, bermutu, berkeadilan, dan akuntabel. Sementara, kemampuan masyarakat untuk mengakses layanan pendidikan nonformal dan informal belum dapat direalisasikan secara optimal sebagai akibat rendahnya partisipasi masyarakat di bidang pendidikan (Direktorat Jenderal Pendidikan Nonformal dan Informal Depdiknas, 2009: 3).

Salah satu satuan pendidikan nonformal yang sangat dibutuhkan keberadaannya oleh pemerintah, masyarakat, maupun pihak-pihak terkait lainnya yaitu Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM). PKBM merupakan satuan pendidikan nonformal yang menyelenggarakan berbagai kegiatan belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat atas dasar prakarsa dari, oleh, dan untuk masyarakat. Karakteristik penting yang dimiliki PKBM adalah adanya partisipasi masyarakat yang terlibat dalam tahapan pengambilan keputusan. PKBM terbentuk didasarkan pada adanya organisasi yaitu kesatuan individu, kelompok dan organisasi lain yang bekerja sama menuju tujuan yang sama dalam suatu aliran formal maupun informal, dan kerjasama yang menggambarkan terdapat hubungan baik dan menguntungkan untuk mencapai tujuan bersama, tanggung jawab bersama, akuntabilitas untuk sukses dan berbagai sumber daya dalam suatu struktur yang dikembangkan secara bersama-sama (Hiryanto, 2011:2-3).

Pendidikan kesetaraan adalah program pendidikan nonformal yang menyelenggarakan pendidikan umum setara SD/MI, SMP/MTs, dan SMA/MA yang mencakup program Paket A, Paket B dan Paket C. Penyetaraan hasil belajar Pendidikan Kesetaraan diatur oleh Pasal 26

ayat 6 UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa “Pendidikan Nonformal dapat dihargai setara dengan hasil program pendidikan formal setelah melalui proses penilaian penyetaraan oleh lembaga yang ditunjuk oleh Pemerintah atau Pemerintah daerah dengan mengacu pada standar nasional pendidikan”.

Di Purworejo sendiri terdapat 13 satuan pendidikan yang menyelenggarakan Sekolah Kejar Paket C, yakni:

1. PKBM Kharisma Grabag
2. PKBM Manunggal Purwodadi
3. PKBM Sunan Geseng Bagelen
4. PKBM Mekar Purworejo
5. PKBM Dian Putri Waringin Jaya Bayan
6. UPT SKB Kab. Purworejo / Kec. Kutoarjo
7. PKBM Sekar Arum Pituruh
8. PKBM Al Iman Kemiri
9. PKBM Sultan Agung Loano
10. PKBM Peduli Ilmu Bener
11. PKBM Tunas Mekar Lapas Anak KTA
12. PKBM Sawunggaling Kutoarjo
13. PKBM Lestari Bruno

Pembangunan sektor pendidikan nonformal di Purworejo dinilai masih rendah. Penyebabnya adalah masih terbatasnya akses pendidikan nonformal, sehingga masyarakat terkendala untuk mengakses pendidikan nonformal. Masih rendahnya persentasi kelulusan warga belajar program kesetaraan, yang memungkinkan terjadinya drop out sebagai warga belajar. (Renstra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2010-2014)

Munculnya permasalahan seperti di atas, mengindikasikan bahwa pelayanan penyelenggaraan Kejar Paket C masih kurang baik. Permasalahan tersebut disebabkan karena layanan informasi dan sarana prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan nonformal terbatas, sehingga

banyak masyarakat pedesaan yang belum mengetahui apa itu pendidikan nonformal. Padahal, Informasi mengenai Kejar Paket C sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena secara umum masyarakat belum sepenuhnya mengetahui pendidikan nonformal termasuk program di dalamnya seperti apa. Kurangnya partisipasi dan motivasi masyarakat dengan adanya penyelenggaraan pendidikan program Kejar Paket C juga menjadi permasalahan dalam penyelenggaraan Kejar Paket C. Karena pada kenyataannya banyak dari warga belajar hanya termotivasi dengan ijazah, bukan dengan ilmu yang diberikan pada penyelenggaraan program Kejar Paket C.

Dari ke tiga belas satuan pendidikan yang ada di Purworejo, peneliti mengambil studi kasus di PKBM Dian Putri Waringin Jaya. PKBM ini terletak di Desa Pucangagung, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo. Pada tahun ajaran 2015/2016, PKBM Dian Putri Waringin Jaya mampu menampung jumlah peserta ujian nasional sebanyak 85 orang. Jumlah tersebut lebih banyak daripada satuan pendidikan lainnya yang ada di Kabupaten Purworejo. Dengan banyaknya peminat tersebut tentunya menjadi pekerjaan rumah bagi PKBM Dian Putri Waringin Jaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan kepada peserta didik.

Berdasarkan hasil studi pralapanan yang peneliti lakukan, masih terdapat beberapa permasalahan yang ada di PKBM Dian Putri Waringin Jaya dalam memberikan pelayanannya kepada warga belajar. Sarana prasarana yang digunakan untuk mendukung proses kegiatan belajar mengajar, seperti ruang pelayanan, alat pembelajaran, hingga waktu pelayanan masih menjadi permasalahan dalam menjalankan Program Pendidikan Kejar Paket C di PKBM Dian Putri Waringin Jaya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ketua PKBM Dian Putri Waringin Jaya mengatakan bahwa kurang

maksimalnya dukungan dana dari pemerintah sangat mempengaruhi permasalahan-permasalahan tersebut. Saat ini, PKBM sangat mengandalkan uang SPP dari para peserta didik. Peserta didik dibebani uang SPP sebesar Rp 25.000 per bulan. Dalam pelaksanaannya, masih banyak siswa yang menunggak dalam melakukan pembayaran SPP tersebut. Beliau juga menambahkan, jika dalam melaksanakan program Kejar Paket C lembaga harus mandiri dalam pencarian dana. Hal ini berbeda dengan Paket A dan Paket B yang mendapat dukungan dana dari pemerintah.

Terbatasnya anggaran yang didapat oleh PKBM Dian Putri Waringin Jaya ini juga berimbas pada insentif yang diberikan kepada tenaga pendidik. Dana utama yang di dapat dari pembayaran SPP warga belajar tidak mampu mengcover seluruh kebutuhan PKBM, termasuk honor untuk pegawai. Tidak jelasnya honor sangat mempengaruhi motivasi tenaga pendidik, hal ini menyebabkan tenaga pendidik yang dimiliki PKBM Dian Putri Waringin Jaya sering bergonta-ganti. Kurangnya dukungan dana juga menyebabkan PKBM kesulitan untuk merekrut tenaga profesional.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan program pendidikan kejar paket C masih mengalami banyak kendala. Untuk itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar memenuhi kebutuhan dasar yang memuaskan bagi masyarakat.

B. TUJUAN

Tujuan penelitian mengenai Pelayanan Program Pendidikan Sekolah Kejar Paket C di Kabupaten Purworejo (Studi Kasus Kualitas Pelayanan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo) adalah

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C

yang diberikan oleh PKBM Dian Putri Waringi Jaya, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo.

2. Mengetahui faktor penghambat pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C di PKBM Dian Putri Waringi Jaya, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo.

C. TEORI

C.1 MANAJEMEN PUBLIK

Manullang (dalam Ratminto dan Atik SW, 2006:1), menyebutkan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan pengarah dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara itu Gibson, Donelly & Ivancevich dalam Ratminto dan Atik SW (2006:1), mendefinisikan manajemen sebagai, suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Dari berbagai penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini yang dimaksud dengan manajemen publik adalah serangkaian kegiatan untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan mengelola sumber-sumber daya dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan. Sebagai pelayanan masyarakat, pemerintah tentunya mempunyai peran, fungsi, dan tanggung jawab besar. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian khusus terhadap pengelolaan salah satu sumber daya yang dimiliki yakni sumber daya aparatur yang mempunyai peran sentral dalam setiap pencapaian tujuan tersebut.

C.2 PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik adalah kegiatan melayani orang yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi publik atau segala bentuk kegiatan pelayanan umum dalam bentuk barang dan jasa yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

Secara umum pelayanan publik di suatu negara dapat dipenuhi melalui 3 (tiga) jenis organisasi pelayanan publik yaitu pertama mekanisme pasar yang diserahkan pada organisasi swasta, kedua yaitu birokrasi pemerintah sendiri, serta yang ketiga adalah Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Di lingkup pemerintahan, peranan pelayanan lebih besar pengaruhnya karena menyangkut kepentingan umum yang melibatkan secara langsung aparatur negara yang mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Memberikan pelayanan kepada masyarakat, merupakan salah satu upaya dari pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

C.3 KUALITAS PELAYANAN

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi Tangible (Berwujud), terdiri atas indikator:

- Penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk Dimensi Responsiveness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu pada pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

C.4 KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

Secara faktual, kegiatan pendidikan merupakan kegiatan antar manusia, oleh manusia, dan untuk manusia. Itulah mengapa pembicaraan tentang pendidikan tidak dapat dilepaskan dari pembicaraan tentang manusia. Beberapa pendapat tentang pendidikan yang dikemukakan oleh para ahli pendidikan pada umumnya sepakat bahwa pendidikan itu diberikan atau diselenggarakan dalam rangka mengembangkan seluruh potensi kemanusiaan ke arah yang positif. Adanya pendidikan, diharapkan manusia dapat meningkat dan berkembang seluruh potensi atau bakat alamiahnya sehingga menjadi manusia yang relatif lebih baik, lebih berbudaya, dan lebih manusiawi.

Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat umum.

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan

sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan uang cukup banyak pada lembaga pendidikan.

C.5 FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN

Tjiptono (2011:262), menyebutkan ada beberapa faktor dalam memperlancar dan sekaligus bisa pula menghambat pengembangan jasa yang berkualitas diantaranya:

1. Sumber Daya Manusia (SDM) misalnya diskripsi pekerjaan, rekrutmen dan seleksi karyawan, pelatihan dan pengembangan, sistem kompensasi, jalur karir.
2. Organisasi/struktur, meliputi integrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
3. Pengukuran (measurement), yakni pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan.
4. Pendukung sistem, yakni faktor teknis, komputer, dan database.
5. Layanan, meliputi nilai tambah, rentang dan kualitas layanan, standar kinerja, pemuasan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.
6. Program, meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat penjualan/promosi, alat-alat manajemen.
7. Komunikasi internal, terdiri dari prosedur dan kebijakan, serta umpan balik dalam organisasi.
8. Komunikasi eksternal, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan, dan pembentukan citra positif perusahaan.

D. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif-deskriptif. Untuk mendapatkan narasumber yang tepat dan sesuai tujuan, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini

menggunakan sistem *purposive sample*. Untuk mendukung informasi dari informan sebelumnya, peneliti juga menggunakan jenis informan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, studi pustaka dan observasi.

E. PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C di PKBM Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan nilai-nilai dalam masyarakat serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Pendidikan merupakan salah satu pilar penting yang harus diberikan atau diselenggarakan dalam rangka mengembangkan seluruh potensi kemanusiaan ke arah yang positif.

Kualitas pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C di PKBM Dian Putri Waringin Jaya dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu: Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsivness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati).

a. Tangible (Bukti Fisik)

Tangible atau bukti fisik, meliputi penampilan fisik berkenaan dengan perlengkapan, dan material lain yang digunakan oleh penyedia layanan, serta penampilan pegawai yang memberikan pelayanan. Dimensi Tangible diterjemahkan sebagai penampilan fisik yaitu perlengkapan dan peralatan dalam mendukung pelayanan pembelajaran serta penampilan pegawai. Dengan adanya sarana prasarana yang baik dalam mendukung pelayanan maka masyarakat pun akan merasa nyaman pada saat melakukan pelayanan.

Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Sekolah Kejar Paket C di PKBM Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo dilihat dari Dimensi *Tangible* atau bukti fisik yang ada belum menunjukkan kualitas yang baik. Untuk kondisi peralatan dan perlengkapan sudah cukup baik, namun dari segi kelengkapan masih kurang. Ruang pelayanan yang cukup sempit juga akan mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada warga belajar.

b. Reliability (Keandalan)

Reliability berkaitan dengan kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang akurat dan konsisten, tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan yang dijanjikan. Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Sekolah Kejar Paket C di PKBM Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo juga dapat dinilai dari dimensi Reliability atau keandalan belum cukup baik. Untuk kemampuan pegawai dalam menepati janji pelayanan masih kurang Reliabilitas baik. Para pegawai masih sering terlambat atau tidak hadir secara tepat waktu sesuai dengan waktu pelayanan yang telah dijanjikan.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap berkenaan dengan keinginan atau kesiapan pegawai dalam menyediakan pelayanan, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan pelayanan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat. Dimensi *responsiveness* pegawai PKBM Dian Putri Waringin Jaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik. Respon pegawai dalam menangani setiap permasalahan dan keluhan yang dialami oleh pelanggan sudah cukup baik dan cepat.

d. Assurance (Jaminan)

Jaminan berarti perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan dapat menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan. Jaminan juga berarti bahwa pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengguna layanan.

Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Sekolah Kejar Paket C di PKBM Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo dilihat dari *Assurance* atau jaminan yang ada sudah menunjukkan kualitas yang cukup baik. Dimensi *Assurance* dapat dilihat dari pengetahuan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini, para pegawai yang dimiliki oleh PKBM telah memenuhi pengetahuan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Untuk meningkatkan pengetahuan pegawai, PKBM juga memberikan kesempatan bagi setiap pegawai untuk mengikuti diklat yang diselenggarakan oleh dinas.

e. Empathy (Empati)

Empati merupakan perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada pengguna layanan. Empati merupakan kemampuan pegawai untuk memahami masalah para penggunanya dan bertindak demi kepentingan pengguna, serta memberikan perhatian personal kepada pengguna dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Sekolah Kejar Paket C di PKBM Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo dilihat dari Empathy yang ada belum menunjukkan kualitas yang

baik. Pengguna layanan dalam hal ini warga belajar masih mengeluhkan dengan waktu pelayanan pembelajaran yang diberikan oleh PKBM. Keluhan tersebut disebabkan karena waktu pelayanan yang diberikan hanya satu kali dalam satu minggu. Waktu tersebut dianggap masih sangat kurang. Seringnya pegawai datang terlambat disaat waktu pelayanan juga membuat masyarakat semakin kurang nyaman dengan waktu pelayanan yang diberikan.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) harus memiliki kemampuan serta pengalaman yang memadai sehingga SDM dituntut untuk lebih responsif terhadap permintaan masyarakat dan memiliki pemahaman yang baik untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya secara cepat dan tepat. SDM merupakan aset penting dalam suatu organisasi, untuk dapat bersaing dengan organisasi lainnya SDM harus memiliki kemampuan serta pengalaman yang memadai sehingga SDM dituntut untuk lebih responsif terhadap permintaan masyarakat dan memiliki pemahaman yang baik untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya secara cepat dan benar.

Kurangnya jumlah pegawai yang dimiliki oleh PKBM Dian Putri Waringin Jaya menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan program kejar paket C. Banyaknya pegawai yang lulusan PGSD juga masih menjadi kendala dalam pemberian pelayanan. Minimnya dana menjadi penghambat bagi PKBM untuk merekrut tenaga profesional.

3. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari pihak yang memberikan pesan (komunikator), kepada pihak yang menerima pesan yang diberikan (komunikasi), yang bertujuan untuk menciptakan kesamaan makna pesan yang mengarah kejelasan informasi. Dengan komunikasi yang efektif, maka pelayanan yang diberikan juga akan berjalan dengan lancar.

Komunikasi antar pegawai PKBM Dian Putri Waringin Jaya masih mengalami permasalahan. Permasalahan utamanya terjadi karena intensitas pertemuan pegawai yang masih kurang. Hal ini disebabkan karena para pegawai juga memiliki pekerjaan lain di luar PKBM. Dalam pemberian informasi kepada masyarakat juga masih kurang efektif. PKBM hanya mengandalkan sosialisasi berdasarkan perorangan dan melalui perangkat desa. PKBM belum berinisiatif untuk memasang spanduk di tempat-tempat strategis, sehingga semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan tertarik untuk mengikuti program pendidikan Kejar Paket C.

F. PENUTUP

Dari hasil penelitian tentang Pelayanan Program Pendidikan Sekolah Kejar Paket C di Kabupaten Purworejo dengan Studi Kasus Kualitas Pelayanan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C di PKBM Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo masih belum sepenuhnya sesuai dengan dimensi yang menjadi acuan peneliti. Dilihat dari Dimensi tangible (bukti fisik) pelayanan di PKBM Dian Putri Waringin Jaya masih terdapat kendala yakni peralatan dan perlengkapan yang ada masih belum lengkap, perlengkapan

pendukung seperti komputer dan LCD masih belum terlihat di ruang pelayanan. Papan informasi maupun spanduk yang berkaitan dengan penyelenggaraan PKBM juga masih belum terlihat. Ruang yang digunakan untuk pembelajaran warga belajar sudah bersih dan nyaman, namun untuk segi ukuran masih kurang nyaman karena terlalu sempit.

Selanjutnya dari dimensi *realibility* pegawai belum mampu memenuhi janji pelayanan, sebagian warga belajar mengeluhkan pegawai yang masih sering terlambat disetiap waktu pelayanan yang telah dijanjikan. Pada dimensi *assurance* (jaminan), masih terdapat beberapa pegawai dalam hal ini tutor PKBM yang lulusan PGSD. Hal tersebut menjadi kendala karena materi yang diajarkan pada pendidikan Kejar Paket C adalah materi pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), sehingga tidak semua materi dapat mereka kuasai.

Pada dimensi *emphaty*, warga belajar merasa tidak nyaman dengan jam kerja PKBM Dian Putri Waringin Jaya, karena jam kerja belum sesuai dengan yang dijanjikan. Jam pelayanan menjadi berkurang dengan seringnya pegawai yang terlambat. Jam pelayanan yang hanya 1 kali pertemuan disetiap minggunya juga dikeluhkan oleh warga belajar, karena waktu pertemuan yang sangat sedikit tersebut menyebabkan tidak semua materi diajarkan kepada warga belajar.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C di PKBM Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo adalah faktor sumber daya manusia dan faktor komunikasi. Untuk faktor sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki PKBM Dian Putri Waringin Jaya masih mengalami beberapa kendala, yakni kurangnya jumlah pegawai yang dimiliki. Pengurus PKBM sering mengeluhkan dengan

seringnya mengalami permasalahan terkait pengurusan administrasi warga belajar terutama saat menjelang ujian nasional. Permasalahan tersebut disebabkan karena pegawai yang menjadi pengurus maupun tata usaha yang ada di PKBM juga merangkap sebagai tutor/pengajar. Kendala lainnya yakni masih terdapat tutor yang lulusan S1 PGSD yang dijadikan sebagai tutor Pendidikan Kejar Paket C. Hal tersebut tentunya akan menyebabkan permasalahan karena materi yang diberikan kepada warga belajar adalah materi pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA).

Untuk faktor komunikasi juga masih mengalami kendala yakni komunikasi antar pegawai PKBM. Pekerjaan lain yang dimiliki setiap pegawai di luar PKBM menjadikan para pegawai kesulitan untuk bertemu dan berkoordinasi. Kendala lainnya yakni belum adanya papan informasi di lokasi pelayanan menjadi hambatan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan PKBM. Belum adanya papan nama juga akan mempersulit masyarakat dalam menemukan lokasi PKBM tersebut.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelayanan Program Pendidikan Sekolah Kejar Paket C di Kabupaten Purworejo dengan Studi Kasus Kualitas Pelayanan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo, peneliti memberikan rekomendasi.

1. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, mengingat masih minimnya alokasi dana untuk penyelenggaraan pelayanan pada Program Pendidikan Kejar Paket C, hendaknya PKBM Dian Putri

Waringin Jaya menjalin kerjasama dengan sekolah terdekat terutama dalam hal pelayanan pembelajaran. PKBM dapat memanfaatkan sekolah yang tidak digunakan pada waktu sore hari. Kerjasama tersebut akan membantu mengurangi kendala berkaitan dengan minimnya peralatan dan perlengkapan serta ruang pelayanan yang sempit yang dimiliki oleh PKBM Dian Putri Waringin Jaya. Hal-hal lain yang berkaitan dengan informasi, seperti papan nama PKBM, papan informasi, jadwal pelayanan, dan lain-lainnya juga perlu dilengkapi. Karena informasi tersebut sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengetahui jadwal pelayanan maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan PKBM. Perlu penambahan waktu pelayanan maupun penyelenggaraan pelayanan yang lebih fleksibel untuk menambah kenyamanan serta meningkatkan minat warga belajar untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar. Perlu adanya pendekatan personal kepada warga belajar yang sering bahkan belum pernah mengikuti pembelajaran untuk dicari permasalahannya yang menyebabkan mereka tidak masuk. Pembuatan jadwal pelajaran disetiap pertemuan serta jadwal pegawai yang bertugas, sehingga dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai untuk selalu hadir sesuai dengan jadwal pelayanannya.

2. Untuk faktor sumber daya manusia, dibutuhkan penambahan pegawai di PKBM Dian Putri Waringin Jaya karena saat ini pegawai yang ada hanya berfokus pada tutor. Untuk penambahan pegawai tersebut juga perlu adanya bantuan dana dari pemerintah berkaitan dengan alokasi anggaran untuk pelaksana program yakni para pegawai yang terlibat di dalam penyelenggaraan Program Pendidikan Kejar Paket C. PKBM juga bisa mencari dana dari pihak swasta maupun donatur yang sekiranya mau membantu dalam penyelenggaraan pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C. Dengan dinaikkannya kompensasi atau honor para pegawai, diharapkan dapat memotivasi para

pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut juga akan berpengaruh dengan komunikasi antar pegawai, dengan honor yang jelas tentunya para pegawai juga akan bisa lebih fokus dengan tugasnya di dalam melaksanakan pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C. Untuk kelancaran komunikasi antar pegawai PKBM, juga perlu adanya pembuatan jadwal pertemuan atau jadwal untuk rapat koordinasi berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket C. Tugas dan tanggung jawab setiap pegawai juga harus diperjelas, sehingga pekerjaan di luar PKBM tidak akan mengganggu tugas mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di PKBM Dian Putri Waringin Jaya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barata, Atep Adya 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kamil, Mustofa. 2011. *Pendidikan Nonformal: Pengembangan melalui Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) di Indonesia (Sebuah Pembelajaran dari Kominkan Jepang)*. Bandung: Alfabeta.
- Moerir, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moeleong, Lexy. 2002. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____, Lexy. 2006. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- _____, Lexy. 2010. Metodologi penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Pidarta, Made. 2004. Manajemen Pendidikan Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta
- Ratminto & Atik SW. 2006. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Saiful, Deni. 2006. Konsep Dasar Dalam Pelayanan Publik dan Kinerja Birokrasi. Malang. Cv Citra
- Saleh, A Muwafik. 2010. Public Service Communication. Malang: UMM Press.
- Siswanto. 2013. Membangun Motivasi Belajar Pendidikan Nonformal. Semarang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.
- Sumardi, I Nyoman. 2005. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta: Citra Utama.
- Sutarto, Joko. 2007. Pendidikan Nonformal Konsep Dasar, Proses Pembelajaran, & Pemberdayaan Masyarakat. Semarang: UNNES-Press.
- _____. 2012. Manajemen Program PNF. Semarang :Universitas Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta: Andi
- _____, Fandy. 2008. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- _____, Fandy. 2011. Service Management. Yogyakarta: Andi

Peraturan

- Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Renstra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purworejo Tahun 2010-2014
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Purworejo 2016-2021
- Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 2015-2019

- Undang-Undang No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Internet

- Raharjo, Tri Joko Raharjo, 2010. Model Pemberdayaan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Dalam Pengelolaan Program Pendidikan Kesetaraan Berbasis *Life Skills* dan Kewirausahaan. Diakses (<http://unnes.ac.id/profesor/tri-joko-raharjo/>). Diakses pada tanggal 09 September 2016 pada pukul 10.44 WIB

Skripsi

- Listyoningrum, Lita, 2015. "Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang". Sripsi. FISIP, Ilmu Administrasi Publik, Universitas Diponegoro.