



**EVALUASI MUTU LAYANAN PENDIDIKAN KESETARAAN  
MENGUNAKAN KONSEP CIPPO PADA PUSAT KEGIATAN BELAJAR  
MASYARAKAT CITRA ILMU DI KABUPATEN SEMARANG**

**SKRIPSI**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Program Studi Pendidikan Luar Sekolah

Oleh

**Nurul Istiqomah**

**NIM 1201413027**



**JURUSAN PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**2017**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "EVALUASI MUTU LAYANAN PENDIDIKAN KESETARAAN MENGGUNAKAN KONSEP CIPPO PADA PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT CITRA ILMU DI KABUPATEN SEMARANG" telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi pada:

Hari : Kamis


Tanggal : 20 Juli 2019

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


  
Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd  
NIP. 195604271986031001

  
Dr. Utsman, M.Pd  
NIP. 195708041981031006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Luar Sekolah,  
Universitas Negeri Semarang

  
Dr. Utsman, M.Pd  
NIP. 195708041981031006

  
**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan Menggunakan Konsep CIPPO pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Citra Ilmu Di Kabupaten Semarang” telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Ujian Skripsi Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Juli 2019

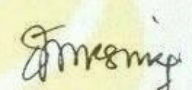
Panitia Ujian Skripsi




Ketua

  
Dr. Sungkowo Edy Mulyono, S.Pd., M.Si  
NIP. 196807042005011001


Sekretaris

  
Dr. Tri Suminar, M.Pd  
NIP. 196705261995122001

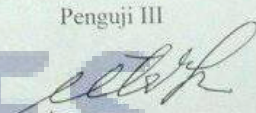
Penguji I

  
Dr. Sungkowo Edy Mulyono, S.Pd., M.Si  
NIP. 196807042005011001

Penguji II

  
Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd  
NIP. 195604271986031001

Penguji III

  
Dr. Utsman, M.Pd  
NIP. 195708041981031006

UNNES  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

#### PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di Skripsi yang berjudul “Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan Menggunakan Konsep CIPPO pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Citra Ilmu Di Kabupaten Semarang” adalah benar-benar karya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya pendapat atau temuan orang lain terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah.



Semarang, 20 Juli 2017

Nurul Istiqomah  
NIM.1201413027

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

1. Janganlah dirimu merasa iri dengan apa yang diperoleh orang lain, karena apa yang diperoleh orang lain belum tentu terbaik untuk dirimu.

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Tugiman, Ibu Muslichati dan Keluarga Besar yang tak hentinya memanjatkan do'a, mendukung, menyayangi dan memberikan motivasi dalam bentuk apapun.
2. Bapak Lismanto, SAP, M.Si dan Keluarga Besar Subdit Kelembagaan dan Kemitraan, Direktorat Pembinaan Pendidikan Keaksaraan dan Kesetaraan, Dirjen PAUD dan Dikmas.
3. Teman-Teman PLS angkatan 2013 dengan kekompakannya.
4. Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul *“Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan Menggunakan Konsep CIPPO pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Citra Ilmu Di Kabupaten Semarang”* dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi.

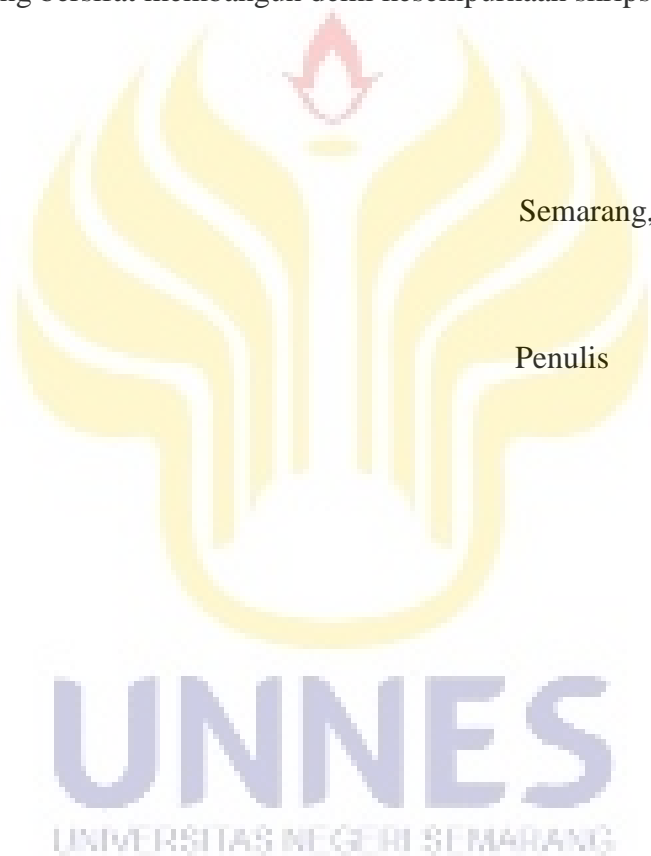
Berkenaan dengan penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya untuk bantuan dan dukungan dari banyak pihak dalam penyusunan, maupun penyajian skripsi ini, kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum, selaku Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Dr. Utsman, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan ijin penelitian dan motivasi.
4. Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang dengan sabar dan bijaksana memberikan bimbingan dan saran selama penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Dr. Utsman, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang dengan sabar dan bijaksana memberikan bimbingan dan saran selama penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Imam Shofwan S.Pd., M.Pd, selaku Dosen Pembimbing III skripsi yang dengan sabar, teliti, dan bijaksana membimbing selama penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Moch Isman, selaku Pendiri Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Citra Ilmu Ungaran Kabupaten Semarang yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Seluruh pengelola PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang yang telah membantu selama penelitian di PKBM.
9. Bapak Tugiman dan Ibu Muslichati yang sangat banyak memberikan bantuan moril, material, arahan, dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan.
10. Kakak Siti Nur Khotimah selalu memberikan nasihat, motivasi, dan dukungan selama menempuh pendidikan, dan Adik Achmad Zaki Rifa'i atas kasih sayangnya dan tiada hentinya memberikan doa, semangat dan dukungan untuk menyelesaikan studi.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan pengalaman dan ilmunya bagi penulis.
12. Teman-teman angkatan 2013 khususnya jurusan Pendidikan Luar Sekolah dan teman seperjuangan, yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan dan bantuannya untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung bagi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.





## ABSTRAK

Istiqomah, Nurul. 2017. **“Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan Menggunakan Konsep CIPPO pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Citra Ilmu Di Kabupaten Semarang”**. Skripsi Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang Dosen Pembimbing I Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd Dosen Pembimbing II Dr. Utsman, M.Pd.

Kata Kunci: Mutu Layanan, PKBM, Strategi

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan fenomena yang ada di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Citra Ilmu Kabupaten Semarang yang menunjukkan penyelenggaraan program pendidikan kesetaraan yang terus berkembang. Permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) evaluasi mutu layanan pada pendidikan kesetaraan, (2) faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan pada PKBM.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang menggambarkan secara objektif suatu strategi yang diterapkan dalam mutu layanan pendidikan kesetaraan pada PKBM Citra Ilmu di Kabupaten Semarang. Subjek penelitian meliputi empat belas orang informan yaitu satu pendiri PKBM, satu ketua program pendidikan kesetaraan, tiga tutor pendidikan kesetaraan, dan sembilan warga belajar. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Dan analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi mutu layanan program pendidikan kesetaraan yang dilaksanakan di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang secara umum sudah ada peningkatan lebih baik. Adanya beberapa pelayanan yang diberikan program pendidikan kesetaraan juga merupakan salah satu evaluasi dalam meningkatkan mutu layanan diantaranya terakreditasinya lembaga dan program pendidikan kesetaraan, sarana prasarana yang memadai, biaya pendidikan yang terjangkau, serta tutor yang profesional lulusan Sarjana. Strategi tersebut mampu menjadikan PKBM Citra Ilmu sebagai PKBM unggulan di Kabupaten Semarang, Jawa Tengah.

Simpulan penelitian adalah strategi yang diterapkan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan sama dengan strategi yang diterapkan pada PKBM pada umumnya, akan tetapi yang membedakan adalah pelayanan masing-masing pengelola PKBM baik itu pendiri, tutor atau staff terhadap warga belajar dan wali warga belajar. Saran yang diajukan penulis yaitu agar tetap mengikuti dan meningkatkan sarana prasarana perkembangan masa kini agar warga belajar siap menghadapi masa depan nantinya setelah lulus dari PKBM.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Penegasan Istilah.....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat .....	11
2.1.1 Pengertian PKBM .....	11
2.1.2 Tujuan dan Tugas-Tugas PKBM .....	12
2.1.3 Fungsi PKBM .....	13
2.1.4 Konsep PKBM .....	13
2.2 Evaluasi Mutu Layanan.....	15
2.2.1 Pengertian Evaluasi.....	15
2.2.2 Konsep Evaluasi.....	16
2.2.2 Pengertian Mutu Layanan .....	20
2.2.3 Strategi Mutu Layanan.....	23
2.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	26
2.3 Pendidikan Kesetaraan .....	31
2.3.1 Pengertian Pendidikan.....	31
2.3.2 Konsep Pendidikan .....	32
2.3.3 Pendidikan Sebagai Suatu Sistem.....	33

2.3.4 Unsur-Unsur dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendidikan	35
2.3.5 Standar Nasional Pendidikan .....	40
2.3.6 Pengertian Pendidikan Kesetaraan.....	42
2.3.7 Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Kesetaraan .....	44
2.4 Kerangka Berfikir.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	48
3.2 Lokasi Penelitian.....	48
3.3 Subjek Penelitian.....	49
3.4 Fokus Penelitian .....	50
3.5 Sumber Data Penelitian.....	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.7 Keabsahan Data.....	53
3.8 Analisis Data .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum.....	57
4.1.1 Latar Belakang PKBM Citra Ilmu .....	57
4.1.2 Visi dan Misi PKBM Citra Ilmu .....	60
4.1.3 Tujuan PKBM Citra Ilmu .....	60
4.1.4 Struktur Organisasi PKBM Citra Ilmu .....	61
4.1.5 Sarana dan Prasarana Pendidikan Kesetaraan.....	63
4.1.6 Tutor/Pendidik Program Pendidikan Kesetaraan.....	64
4.1.7 Warga Belajar .....	65
4.1.8 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	68
4.2 Hasil Penelitian .....	70
4.2.1 Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan menggunakan konsep CIPPO pada PKBM Citra Ilmu di Kabupaten Semarang	71
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan menggunakan konsep CIPPO	114
4.3 Pembahasan.....	123
4.3.1 Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan menggunakan konsep CIPPO pada PKBM Citra Ilmu di Kabupaten Semarang	123
4.3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan menggunakan konsep CIPPO	131
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	
5.1 Simpulan .....	134
5.2 Saran.....	136
Daftar Pustaka .....	138
Lampiran .....	141

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berfikir.....	47
3.1 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif.....	56
4.1 Struktur Organisasi .....	62



## DAFTAR TABEL

4.1 Sarana Prasarana Program Pendidikan Kesetaraan.....	63
4.2 Tutor/Pendidik Program Pendidikan Kesetaraan.....	65
4.3 Daftar Warga Belajar Program Pendidikan Kesetaraan.....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi-kisi Instrumen Pendiri PKBM.....	142
2. Kisi-kisi Instrumen Ketua Program Pendidikan Kesetaraan.....	144
3. Kisi-kisi Instrumen Tutor Pendidikan Kesetaraan .....	146
4. Kisi-kisi Instrumen Warga Belajar Pendidikan Kesetaraan.....	148
5. Pedoman Wawancara Pendiri PKBM.....	150
6. Pedoman Wawancara Ketua Program Pendidikan Kesetaraan.....	153
7. Pedoman Wawancara Tutor Pendidikan Kesetaraan .....	156
8. Pedoman Wawancara Warga Belajar Pendidikan Kesetaraan .....	159
9. Hasil Wawancara .....	162
10. Hasil Reduksi Wawancara .....	241
11. Pedoman Observasi dan Dokumentasi.....	313
12. Catatan Lapangan.....	314
13. Dokumentasi .....	318



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pendidikan merupakan upaya sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Sutarto, 2007: 1). Masalah pendidikan yang dialami Indonesia dari dulu sampai sekarang masih dirasa memprihatinkan. Hal ini bisa terjadi karena masalah kependidikan di Indonesia yang berada dalam suatu ikatan dan lingkaran sejarah yang saling berhubungan dengan ruang dan waktu yang meskipun berbeda-beda tetapi saling berkaitan satu sama lain, bahkan juga saling mempengaruhi.

Pendidikan saat ini sudah mengarah pada proses industrialisasi. Dunia pendidikan tidak lagi dianggap sebagai lembaga sosial, tetapi harus diperlakukan sebagai industri yang dikelola secara profesional. Semakin ketatnya persaingan lembaga pendidikan maka semakin besar kemungkinan ditinggalkan konsumen jika dikelola seadanya. Hal tersebut menyebabkan persaingan di dalam bisnis pendidikan akan semakin ketat, dimana masing-masing instansi atau lembaga pendidikan baik swasta maupun negeri, instansi formal maupun non formal berlomba memberikan produk-produk terbaik mereka. Semakin tinggi tingkat persaingan dan semakin banyak instansi pendidikan yang ada, sehingga pelanggan

semakin banyak pilihan untuk menentukan instansi pendidikan yang terbaik bagi mereka.

Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Pendidikan yang berkualitas akan meninggalkan kualitas sumber daya manusia. Masyarakat semakin sadar akan pentingnya sebuah pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi maupun jenis pekerjaan yang akan didapat. Kualitas atau mutu layanan adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan (Hamdani, 2009: 175). Keberhasilan mutu layanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, artinya instansi atau lembaga memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya dan dikatakan sukses apabila mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu layanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi instansi atau lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Tantangan dan persaingan semakin berat dan kompleks terjadi dalam dunia pendidikan. Setiap instansi pendidikan harus mempunyai strategi yang jitu untuk mempertahankan eksistensinya. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat, memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyadi dan Hamdani, 2009: 190).

Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan memunculkan persaingan antar sekolah agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi *stakeholder*.



Oleh sebab itu pihak instansi atau lembaga perlu melakukan strategi-strategi agar konsumen mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Namun upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen senantiasa berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak instansi atau lembaga.

Salah satu lembaga pendidikan non formal di Kabupaten Semarang yakni Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Citra Ilmu yang merupakan lembaga pendidikan non formal yang dikelola perseorangan yang sudah terakreditasi oleh BAN PNF dengan SK No. 015/SKEP/STS-AKR/BAN PNF/XII/2011, PKBM Citra Ilmu menyelenggarakan beberapa program utama diantaranya Program Kesetaraan (Paket C atau setara SMA) SK No. 013/SKEP/STS-AKR/BAN PNF/VII/2011, PAUD (dalam bentuk layanan program KB dan TK) SK No. 001/SKEP/STS-AKR/BAN PNF/I/2009, program kursus (komputer, stir mobil, dan menjahit SK No. 013/SKEP/STS-AKR/BAN PNF/VIII/2011), TBM (Taman Baca Masyarakat), dan unit usaha produktif (rental pengetikan, Alat Permainan Edukatif, konveksi, printing dan grafis). Fasilitas yang terdapat di PKBM Citra Ilmu diantaranya yakni halaman lembaga bernuansa alam, kran air di sisi halaman, ruang kelas yang representatif, kamar mandi khusus anak, arena bermain *outdoor*, ruang perpustakaan, laboratorium komputer, hotspot gratis, perlengkapan audio visual, mushola, dan cctv.

Hasil pengamatan pada saat observasi awal di PKBM Citra Ilmu menunjukkan bahwa tingkat pelayanan dengan harapan peserta didik sudah memenuhi kebutuhan. Kualitas pelayanan yang dikatakan sudah memenuhi kebutuhan tersebut karena ditinjau dari beberapa hal diantaranya biaya SPP

perbulan yang tergolong murah, tenaga pendidik yang mumpuni dengan lulusan pendidikan Sarjana dengan honor yang diterima tidak sebesar honor instansi lain, dan sarana prasarana PKBM Citra Ilmu sepadan dengan sarana prasarana yang ada di sekolah formal, sehingga tujuan pendidikan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

Persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin ketat, dengan bermunculan lembaga-lembaga yang berlomba-lomba menjadi yang terbaik, lembaga juga harus menyesuaikan dengan perkembangan dalam dunia pendidikan yang kebijakan-kebijakannya terus mengalami perubahan dan perbaikan. Penerapan mutu pada lembaga pendidikan melibatkan faktor eksternal yang meliputi akreditasi lembaga yang menggambarkan mutu dari lembaga pendidikan tersebut. Lembaga akreditasi dan para pengawas merupakan faktor eksternal yang diharapkan dapat menciptakan mutu ([www.banpnf.or.id](http://www.banpnf.or.id)). Diperkuat dengan hasil penelitian Muhammad Basri yang tertuang dalam Jurnal penelitiannya volume I, nomor 2, oktober 2011, halaman 116, menyatakan bahwa:

“Harapan masyarakat dari sekolah diantaranya adalah mutu pendidikan yang baik sebagai hasil pelayanan yang baik, ditandai dengan minimal tiga aspek jaminan mutu pendidikan yaitu kompetensi, akreditasi, dan akuntabilitas.”

Setiap lembaga pendidikan direkomendasikan dan diberi kewenangan untuk menjalankan serta mengembangkan suatu sistem yang dapat meningkatkan mutu lembaga tersebut sehingga lembaga dapat memberikan layanan yang bermutu kepada masyarakat, upaya perluasan dan pemerataan pelayanan pendidikan masyarakat yang bermutu dan relevansi dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Direktorat Pembinaan Pendidikan Keaksaraan dan Kesetaraan (Diktara)

menetapkan kebijakan pembangunan dan merencanakan program yang diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemecahan berbagai permasalahan bangsa khususnya di bidang pendidikan non formal dan informal dalam rangka pengembangan sumber daya manusia.

Pendidikan non formal memiliki posisi dan peluang yang cukup besar dalam meningkatkan keterampilan fungsional, pengembangan sikap dan kepribadian profesional serta kecakapan hidup masyarakat umum tanpa batasan usia, tempat, waktu dan kemampuan. Pendidikan non formal yang bermutu akan mempengaruhi tingkat pencapaian peserta didik. Oleh karena itu tidak saja diperlukan penyelenggaraan layanan pendidikan non formal yang bermutu. Sehingga tujuan layanan program pendidikan non formal dapat tercapai dan mengenai sasaran layanan programnya.

Penyelenggaraan program pendidikan non formal yang bermutu harus dilandasi oleh hakikat pendidikan. Penyelenggaraan layanan program pendidikan non formal adalah satuan pendidikan non formal, terkait hal tersebut dalam menyelenggarakan program pendidikan non formal yang bermutu juga hendaknya dilandasi oleh hakikat sistem pendidikan, diantaranya kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan kesetaraan dan pendidikan non formal. Hakikat lainnya adalah hakikat sarana prasarana dan sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran (Seminar Nasional BP-PAUDNI Regional IV Semarang, 16-17 Desember 2015).

Dijelaskan juga mengenai layanan pendidikan non formal dalam Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Satuan Pendidikan Nasional pasal 11 ayat 1 yang

berbunyi “Pemerintah dan Pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi”. Maksud bunyi ayat tersebut “menjamin” artinya bahwa Pemerintah Daerah wajib memberi layanan pendidikan yang bermutu termasuk layanan pendidikan non formal. Pengertian memberikan layanan di sini tidak sekedar memberikan bantuan kepada lembaga atau satuan pendidikan non formal yang diselenggarakan oleh masyarakat, namun juga menyelenggarakan layanan pendidikan non formal sebagaimana memberikan layanan pendidikan formal.

Keberlangsungan sebuah lembaga pendidikan tidak lepas dari bagaimana lembaga pendidikan tersebut membangun dan menjaga kepercayaan dari konsumennya, memberikan pelayanan yang lebih baik dari lembaga pendidikan lainnya dapat memberikan kepuasan dan persepsi yang baik pula dari para konsumen. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa, baik tidaknya sebuah instansi berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Sedangkan evaluasi merupakan proses mendiskripsikan, mengumpulkan dan menyajikan informasi yang berguna untuk menetapkan alternatif keputusan. Sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi mutu layanan yang diberikan oleh pengelola PKBM di Citra Ilmu kepada konsumennya dengan mengevaluasi mutu layanan menggunakan konsep CIPPO (*konteks, input, process, product, dan outcome*). Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka peneliti mengambil judul “Evaluasi Mutu Layanan

Pendidikan Kesetaraan Menggunakan Konsep CIPPO pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Citra Ilmu di Kabupaten Semarang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan beberapa permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu:

- 1.2.1 Bagaimana evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan dengan menggunakan konsep CIPPO pada PKBM Citra Ilmu di Kabupaten Semarang?
- 1.2.2 Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi dalam evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan dengan menggunakan konsep CIPPO pada PKBM Citra Ilmu di Kabupaten Semarang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mendiskripsikan Bagaimana evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan dengan menggunakan konsep CIPPO pada PKBM Citra Ilmu di Kabupaten Semarang.
- 1.3.2 Untuk mengetahui Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi dalam evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan dengan menggunakan konsep CIPPO pada PKBM Citra Ilmu di Kabupaten Semarang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini ada dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat praktis.

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pendidikan non formal untuk memperkokoh gambaran yang jelas mengenai evaluasi peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan menggunakan konsep CIPPO pada PKBM serta sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya dalam kajian pendidikan non formal yang menyangkut tentang evaluasi peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan menggunakan konsep CIPPO.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi praktisi pendidikan non formal, hasil penelitian ini dapat menambah khasanah di bidang Pendidikan Non Formal khususnya pada evaluasi peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan menggunakan konsep CIPPO pada PKBM.

1.4.2.2 Bagi PKBM, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan serta dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan mutu layanan dalam pendidikan kesetaraan.

1.4.2.3 Bagi Dinas Pendidikan, sebagai acuan untuk meningkatkan mutu layanan lembaga pendidikan nonformal kedepannya terutama lembaga PKBM.

### 1.5 Penegasan Istilah

Untuk menghindari kemungkinan salah tafsir agar pembaca dapat memiliki pemikiran yang sejalan dengan penulis. Adapun batasan masalah mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1.5.1 Evaluasi

Evaluasi merupakan sesuatu yang terkait bagaimana bekerjanya perangkat dan instrumen program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan (Fakhrudin, 2011: 2).

#### 1.5.2 Mutu Layanan

Menurut ISO (*International Standar Organizations*) 9000 dalam buku Lupiyadi dan Hamdani (2009: 175), mutu layanan merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

#### 1.5.3 Pendidikan Kesetaraan

Pendidikan kesetaraan merupakan layanan pendidikan melalui jalur pendidikan non formal yang memberikan kesempatan atau akses bagi warga masyarakat khususnya para pemuda yang putus sekolah dan putus lanjut di tingkat Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan Sekolah Menengah Atas (SMA) (Dikatar, 2016: 3).

#### 1.5.4 Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat

Pusat kegiatan belajar masyarakat adalah sebuah lembaga pendidikan yang dikembangkan dan dikelola oleh masyarakat serta diselenggarakan di luar sistem pendidikan formal baik di perkotaan maupun di pedesaan dengan tujuan untuk memberikan kesempatan belajar kepada seluruh lapisan masyarakat agar mereka

mampu membangun dirinya secara mandiri sehingga dapat meningkatkan kualitas hidupnya (Kamil, 2011: 86).

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam pembahasan dan penyusunan selanjutnya, maka berikut ini adalah rencana peneliti membagi pokok-pokok pembahasan yang terdiri dari:

### **BAB I: Pendahuluan**

Terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

### **BAB II: Kajian Pustaka**

Terdiri dari konsep PKBM, konsep pendidikan, pengertian evaluasi, pengertian mutu layanan, konsep mutu layanan, faktor yang mempengaruhi, konsep kepuasan pelanggan, dan konsep CIPPO (konteks, input, proses, *product*, dan *outcome*).

### **BAB III: Metode Penelitian**

Terdiri atas pendekatan penelitian, lokasi dan subjek penelitian, fokus penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data dan analisis data.

### **BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Gambaran umum PKBM, hasil penelitian, dan pembahasan.

### **BAB V: Simpulan dan Saran**



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat**

##### **2.1.1 Pengertian PKBM**

Menurut UNNESCO dalam Kamil (2011: 86) mendefinisikan tentang pusat kegiatan belajar masyarakat adalah sebagai berikut:

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 berbagai model pembelajaran dengan tujuan mengembangkan kemampuan dan keterampilan masyarakat agar mampu meningkatkan kualitas hidupnya.

Pendapat di atas senada dengan pendapat Umberto Sihombing dalam Kamil (2011: 86), mengartikan tentang pusat kegiatan belajar masyarakat yakni:

Pusat kegiatan belajar masyarakat merupakan sebuah model kelembagaan yang diartikan, bahwa PKBM sebagai basis pendidikan masyarakat, dikelola secara profesional oleh LSM atau organisasi kemasyarakatan lainnya, sehingga masyarakat dengan mudah dapat berhubungan dengan PKBM dan meminta informasi tentang berbagai program pendidikan masyarakat, persyaratannya, dan jadwal pelaksanaannya.

Definisi lain yang sejalan mengenai pusat kegiatan belajar masyarakat menurut Kamil (2011: 86) adalah sebagai berikut:

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) ialah sebuah lembaga pendidikan yang dikembangkan dan dikelola oleh masyarakat serta diselenggarakan di luar sistem pendidikan formal baik di perkotaan maupun di pedesaan dengan tujuan untuk memberikan kesempatan belajar kepada seluruh lapisan masyarakat agar mereka mampu membangun dirinya secara mandiri sehingga dapat meningkatkan kualitas hidupnya.

Berdasarkan pendapat para ahli, maka diperoleh kesimpulan pengertian Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) adalah sebuah lembaga pendidikan yang menyelenggarakan berbagai kegiatan belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan tujuan mengembangkan kemampuan dan keterampilan masyarakat agar mampu meningkatkan kualitas hidupnya.

### **2.1.2 Tujuan dan Tugas-tugas PKBM**

Menurut pendapat Kamil (2011: 87) ada tiga tujuan penting dalam rangka pendirian dan pengembangan PKBM, yaitu:

Memberdayakan masyarakat agar mampu mandiri (berdaya), meningkatkan kualitas hidup masyarakat baik dari segi sosial maupun ekonomi, dan meningkatkan kepekaan terhadap masalah-masalah yang terjadi dilingkungannya sehingga mampu memecahkan permasalahan tersebut.

Sedangkan pendapat lain dari Sihombing dalam Kamil (2011: 87) menyebutkan, bahwa tujuan kelembagaan PKBM adalah untuk menggali, menumbuhkan, mengembangkan dan memanfaatkan seluruh potensi yang ada di masyarakat, untuk sebesar-besarnya pemberdayaan masyarakat itu sendiri. Tujuan pemberdayaan dalam arti memberdayakan seluruh potensi dan fasilitas pendidikan yang ada di desa sebagai upaya membelajarkan masyarakat yang diarahkan untuk mendukung pengentasan kemiskinan (miskin pendidikan dan miskin ekonomi), dengan prinsip pengembangan dalam rangka mewujudkan demokrasi bidang pendidikan. Sedangkan di sisi lain tujuan PKBM yaitu untuk lebih mendekatkan proses pelayanan pendidikan terutama proses pelayanan pembelajaran yang dipadukan dengan berbagai tuntutan, masalah-masalah yang terjadi di sekitar lingkungan masyarakat itu sendiri. Adapun rangkaian mencapai tujuan-tujuan

itulah maka partisipasi dan tanggung jawab masyarakat terhadap keberadaan dan kelangsungan hidup PKBM merupakan hal yang paling utama.

### 2.1.3 Fungsi PKBM

Fasli dalam Kamil (2011: 88) menyebutkan secara tegas mengenai fungsi PKBM adalah:

Tempat pusran berbagai potensi yang ada dan berkembang di masyarakat, sebagai sumber informasi yang andal bagi masyarakat yang membutuhkan keterampilan fungsional, sebagai tempat tukar menukar berbagai pengetahuan dan keterampilan fungsional diantara warga masyarakat.

Menurut pendapat Kamil (2011: 89) pada peran ideal PKBM ada beberapa fungsi yang dapat dijadikan acuan, fungsi-fungsi tersebut berhubungan satu sama lain secara terpadu, diantaranya:

Sebagai tempat masyarakat belajar (*learning society*), sebagai tempat tukar belajar (*learning exchange*), sebagai pusat informasi atau taman bacaan masyarakat (perpustakaan) masyarakat, sebagai TBM, sebagai sentra pertemuan berbagai lapisan masyarakat, sebagai pusat penelitian masyarakat (*community research center*) terutama dalam pengembangan pendidikan nonformal.

Berkaitan dengan fungsi PKBM yang disebutkan para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan yaitu fungsi PKBM diantaranya: sebagai tempat belajar bagi masyarakat, sebagai ajang bertukar pikiran, pengetahuan serta keterampilan, sebagai pusat informasi bagi masyarakat terutama dalam pengembangan pendidikan, dan sebagai tempat taman baca masyarakat.

### 2.1.4 Konsep PKBM

Berdasarkan standar dan prosedur penyelenggaraan pusat kegiatan belajar masyarakat (Dibindikmas, 2012: 6-7), konsep PKBM antara lain, adalah:

(1) Komponen PKBM, meliputi: komunitas binaan atau sasaran, peserta didik, pendidik atau tutor, penyelenggara dan pengelola mitra PKBM; (2)

Parameter PKBM, meliputi: partisipasi masyarakat, manfaat bagi masyarakat, mutu dan relevansi program, serta kemandirian dan keberlanjutan lembaga; dan (3) Karakter PKBM.

Berkaitan dengan komponen, yang dimaksud komunitas binaan atau sasaran yakni setiap PKBM memiliki komunitas yang menjadi tujuan atau sasaran pengembangannya, komunitas ini dibatasi oleh wilayah tertentu, permasalahan, kondisi sosial, maupun ekonomi; peserta didik merupakan bagian dari komunitas binaan dengan kesadaran yang tinggi mengikuti satu atau lebih program pembelajaran yang ada di lembaga; pendidik merupakan bagian dari warga komunitas ataupun dari luar yang bertanggung jawab langsung atas proses pembelajaran atau pemberdayaan masyarakat di lembaga.

Komponen penyelenggaraan dan pengelolaan merupakan sekelompok warga masyarakat setempat yang dipilih oleh komunitas yang mempunyai tanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, dan pengembangan program dan bertanggung jawab terhadap seluruh pelaksanaan program dan harta kekayaan lembaga; selanjutnya komponen mitra PKBM yang merupakan pihak-pihak dari luar komunitas yang memiliki agen dalam komunitas tersebut dengan kesadaran dan kerelaan telah berpartisipasi dan berkontribusi bagi keberlangsungan dan pengembangan suatu PKBM.

Sedangkan yang berkaitan dengan parameter PKBM, diantaranya partisipasi masyarakat merupakan suatu tolok ukur kemajuan suatu PKBM karena kualitas dan kuantitas partisipasi masyarakat dalam perencanaan, pendirian, penyelenggaraan, dan pengembangan PKBM, partisipasi ini meliputi dukungan dalam penyediaan sarana dan prasarana, dana, tenaga personalia, ide atau gagasan.

Manfaat bagi masyarakat atau *impact* merupakan parameter untuk mengukur tingkat kemajuan suatu PKBM bermanfaat bagi masyarakat, yang dimaksud bermanfaat yaitu seberapa besar PKBM tersebut telah memberikan sumbangan (berupa peningkatan pengetahuan anggota masyarakat, peningkatan keterampilan, perbaikan perilaku, peningkatan pendapatan, penciptaan lapangan pekerjaan) yang berarti bagi peningkatan mutu kehidupan komunitas tersebut.

Parameter mutu dan relevansi program merupakan parameter bagi kemajuan suatu PKBM untuk menilai mutu dan relevansi program yang diselenggarakan, dalam mutu dan relevansi program perlu memperhatikan konteks, input, proses, *product*, dan *outcome* dalam pelaksanaan program. Parameter selanjutnya adalah kemandirian dan keberlanjutan lembaga maksudnya lembaga perlu dikembangkan sistem pendanaan yang lebih mandiri dan berkelanjutan, meningkatkan kemampuan lembaga dalam melakukan inovasi program, membangun sistem manajemen yang baik, dan melakukan pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia.

## **2.2 Evaluasi Mutu Layanan**

### **2.2.1 Pengertian Evaluasi**

Pengertian evaluasi menurut Sanders (1973) dalam buku Fakhruddin (2011:

1) merupakan suatu proses mengidentifikasi dan mengumpulkan informasi untuk membantu para pengambil keputusan dalam memilih berbagai alternatif keputusan.

Pengertian evaluasi yang dikemukakan Stufflebeam (1971) dalam buku Fakhruddin (2011: 2) sependapat dengan yang dikemukakan Sanders (1973), bahwa evaluasi merupakan proses mendiskripsikan, mengumpulkan dan menyajikan informasi

yang berguna untuk menetapkan alternatif keputusan. Selain itu pendapat lain yang senada mengenai evaluasi yaitu menurut Fakhruddin (2011: 2) mengistilahkan evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menafsirkan informasi tentang sesuatu yang terkait bagaimana bekerjanya perangkat dan instrumen program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian evaluasi, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian evaluasi adalah suatu upaya untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mendiskripsikan informasi untuk mencapai tujuan dalam menetapkan keputusan.

### 2.2.2 Konsep Evaluasi

Berdasarkan kebijakan Departemen Pendidikan Nasional (2001) dalam Daman (2012: 58) bahwa konteks evaluasi pendidikan dalam pengertian mutu mencakup *konteks*, *input*, *proses*, *product* dan *outcome* pendidikan. Hal tersebut diperkuat dalam hasil penelitian menurut Muhammad Basri dalam penelitiannya tentang Budaya Mutu dalam Pelayanan Pendidikan. Jurnal volume I, nomor 2, oktober 2011, halaman 112 mengemukakan:

“Mutu di bidang pendidikan meliputi mutu *input* dikatakan bermutu jika siap berproses, proses dikatakan bermutu apabila mampu menciptakan suasana pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif, menyenangkan, dan bermakna, *output* dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non-akademik siswa yang tinggi, dan *outcome* dinyatakan bermakna apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas.”

Penelitian lain yang senada dengan penelitian Muhammad Basri yaitu hasil penelitian Joko Sutarto dalam penelitiannya yang tertuang dalam *Jurnal Ilmu Pendidikan* volume 88, oktober 2010, halaman 211 mengemukakan yakni:

*“The quality approach in equality education as a system can not be separated from the three main elements is the input or quality of learning planning, the process elements or the quality of the learning implementation, and the elements of output or the learning outcomes of the learners.”*

Berkaitan dengan tahapan proses tersebut, maka *konteks* dalam hal ini merupakan dasar dari evaluasi yang bertujuan menyediakan alasan-alasan dalam penentuan tujuan (Fakhrudin, 2011: 43). Definisi lain yang senada mengenai konteks, ini menjelaskan mengenai kondisi lingkungan yang relevan, menggambarkan kondisi yang ada dan yang diinginkan dalam lingkungan, dan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan yang belum terpenuhi dan peluang yang belum dimanfaatkan (Sudjana, 2008: 54). Sehingga dapat diambil kesimpulan dari pendapat para tokoh, *konteks* merupakan tahapan dasar proses pendidikan yang mencakup kondisi lingkungan yang relevan, serta mengidentifikasi kebutuhan yang belum terpenuhi dan peluang yang belum dimanfaatkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

*Input* pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses (Daman, 2012: 58). Istilah lain yang senada mengenai *input* merupakan evaluasi yang bertujuan menyediakan informasi untuk menentukan bagaimana menggunakan sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan program (Fakhrudin, 2011: 43). Selain itu terdapat pendapat yang senada dengan pendapat di atas mengenai *input*, *input* menyediakan data untuk menentukan bagaimana penggunaan sumber-sumber yang dapat digunakan untuk

mencapai tujuan program, yang berkaitan dengan relevansi, kepraktisan, pembiayaan, efektifitas yang dikehendaki, dan alternatif-alternatif yang dianggap unggul (Sudjana, 2008: 55). Berdasarkan pendapat dari para tokoh tersebut, maka dapat diambil kesimpulan, *input* merupakan tahapan proses pendidikan setelah *konteks* dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan program yang mencakup relevansi kepraktisan, pembiayaan, efektifitas yang dikehendaki.

Proses pendidikan merupakan berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain dengan mengintegrasikan input sekolah sehingga mampu menciptakan situasi pembelajaran yang menyenangkan, mampu mendorong motivasi dan minat belajar, dan benar-benar mampu memberdayakan peserta didik (Daman, 2012: 59). Pengertian lain yang senada mengenai proses, proses diarahkan pada sejauh mana kegiatan yang direncanakan tersebut sudah dilaksanakan. Ketika sebuah program disetujui dan dimulai, maka dibutuhkanlah proses dalam menyediakan umpan balik (Fakhrudin, 2012: 43). Sedangkan istilah proses yang senada dikemukakan oleh Sudjana (2008: 56) proses pendidikan yakni menyediakan informasi terhadap jenis keputusan yang mungkin dilakukan oleh pendidik yang berkaitan dengan hubungan akrab antar pelaksana dan peserta didik, media komunikasi, logistik, sumber-sumber, jadwal kegiatan, dan potensi penyebab kegagalan program. Berdasarkan pendapat para ahli mengenai proses, maka dapat disimpulkan bahwa proses merupakan tahapan proses pendidikan setelah *input* yang mengarah pada kegiatan yang dilaksanakan sudah sejauh mana dalam mencapai berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain.



*Product* pendidikan adalah kinerja sekolah yang dapat diukur dari kualitasnya, efektivitasnya, produktivitasnya, efisiensinya, inovasinya, dan moral kerjanya (Daman, 2012: 59). Sedangkan pendapat lain yang senada dengan pendapat Daman ialah berdasarkan pendapat Fakhrudin (2011: 21) bahwa *product* adalah lulusan program pendidikan nonformal, kelulusan yang dimaksud ialah kuantitas dan kualitas lulusan program setelah mengalami proses pembelajaran. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa *product* merupakan suatu kinerja yang dapat diukur berdasarkan kuantitas maupun kualitas program setelah mengalami proses pembelajaran yang meliputi efektivitas, produktivitas, efisiensi, inovasi, dan moral.

Menurut pendapat Fakhrudin (2011:44) *outcome* merupakan penilaian yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, sehingga sangat menentukan apakah program diteruskan, dimodifikasi, atau dihentikan. Istilah yang senada tentang *outcome* merupakan mengukur dan menginterpretasi pencapaian program selama pelaksanaan program dan pada akhir program yang berkaitan dengan pengaruh utama, pengaruh sampingan, biaya, dan keunggulan program (Sudjana, 2008: 56). Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *outcome* merupakan tahapan proses pendidikan yang menjadi tolok ukur penilaian keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan serta menentukan langkah selanjutnya untuk masa depan program.

### **2.2.3 Pengertian Mutu Layanan**

Kata “mutu” mengandung banyak definisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Secara umum pengertian mutu adalah bebas

dari kerusakan. Selanjutnya pengertian mutu berdasarkan para ahli, yakni berdasarkan pendapat Josep M. Juran dalam Tjiptono (2005: 11) pengertian mutu merupakan sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitnes for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Pendapat tersebut sejalan dengan definisi mutu menurut Philip B. Crosby (2005: 12), adalah pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan. Selain itu pendapat lain yang juga sejalan yakni definisi mutu menurut W. Edwards Deming (2005: 12), mutu merupakan proses untuk mengeliminasi variasi yang menekankan pada perbaikan dan pengukuran secara terus menerus.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut mengandung keunggulan dan kelemahan masing-masing, oleh karena itu dalam mendefinisikan mutu harus berdasarkan tujuan, harapan, budaya, dan pelanggannya masing-masing. Jadi dapat disimpulkan bahwa definisi mutu adalah kecocokan pengguna produk sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan untuk menghindari kerugian.

Berkaitan dengan definisi mutu, ada beberapa karakteristik tambahan dalam mutu yang patut diperhitungkan, diantaranya: pendapat Garvin dalam Tjiptono (2005: 13), mengidentifikasi delapan dimensi kualitas atau mutu, yaitu:

Kinerja karakteristik operasi pokok dari produk inti, ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), keandalan (*reliability*), kesesuaian (*conformance*) dengan spesifikasi, daya tahan, *serviceability*, estetika (*aesthetics*), dan persepsi terhadap kualitas.

Sedangkan pendapat Stamatis dalam Tjiptono (2005: 14) memodifikasi dari delapan dimensi Gavin menjadi tujuh dimensi, yaitu: *function*, *features*, *conformance*, *reliability*, *serviceability*, *aesthetics*, dan persepsi. Berdasarkan

pendapat di atas dapat dijelaskan bahwa dimensi *function* atau fungsi yang dimaksud yakni kinerja yang dituntut dari suatu jasa, dimensi *features* atau karakteristik artinya kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap, sedangkan dimensi *conformance* atau kesesuaian merupakan kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan, dimensi *reliability* atau keandalan yaitu kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu, dimensi *serviceability* adalah kemampuan untuk perbaikan apabila terjadi kekeliruan, dimensi *aesthetics* atau estetika berarti pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indra, dan dimensi persepsi yang dimaksud adalah penyedia jasa dapat dipercaya serta memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan harapan.

Sementara itu, Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (2005: 14) mengidentifikasi lima dimensi pokok, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan empati. Berdasarkan dengan pendapat para ahli tersebut dimensi yang paling mendominasi berkaitan dengan mutu adalah *tangibles* atau bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi; *reliability* atau keandalan, meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; *responsiveness* atau daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; *assurance* atau jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan

memahami kebutuhan para pelanggan. Sehingga kesimpulannya adalah dimensi pokok yang paling dominan dijadikan tolok ukur sebagai mutu layanan ialah bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

Berdasarkan pendapat Tjiptono (2005: 22-27), ditinjau dari aspek berwujud tidaknya, produk dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok utama, yaitu: (1) barang, ditinjau dari aspek daya tahan meliputi barang tidak tahan lama dan tahan lama, (2) jasa yang memiliki karakteristik untuk membedakannya dari barang, diantaranya *intangibility*, *inseparability*, *variability*, dan *perishability*.

Berkaitan dengan pendapat Tjiptono, yang dimaksud ditinjau berdasarkan aspek berwujud tidaknya adalah barang dan jasa. Barang merupakan hasil atau *output* berwujud fisik dari proses transformasi sumberdaya, sehingga bisa dilihat, disimpan, dipindahkan, dan mendapat perlakuan fisik lainnya. Barang ditinjau dari aspek daya tahannya, yaitu barang tidak tahan lama artinya barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian dan barang tahan lama artinya barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dengan banyak pemakaian untuk pemakaian normal. Sedangkan jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Jasa memiliki karakteristik untuk membedakannya dari barang, yaitu *intangibility* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi, sehingga orang tidak dapat menilai kualitas jasa sebelum merasakannya atau mengkonsumsinya sendiri; *inseparability* jika barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi, maka jasa dilain pihak umumnya dijual terlebih

dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan; *variability* artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan; dan *perishability* merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk dipergunakan di waktu yang lain.

#### 2.2.4 Strategi Mutu Layanan

Berdasarkan pendapat Tjiptono (2005: 2), dalam sistem kualitas terdapat unsur-unsur yang bisa menentukan, merencanakan, mengembangkan, dan menyempurnakan mutu dalam rangka memuaskan, atau bahkan membahagiakan pelanggan. Berkaitan dengan unsur ada beberapa strategi dasar yang harus dipahami dan dieksplorasi setiap lembaga, yaitu meliputi:

Menetapkan tujuan yang jelas, memprakarsai atau menentukan kembali budaya organisasi, mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten, melembagakan pendidikan dan pelatihan, dan mendorong perbaikan terus-menerus.

Diperkuat dengan hasil penelitian Wara Hapsari Oktriany yang tertuang dalam jurnal penelitiannya november 2015 yang telah ter-ISBN, menyatakan bahwa:

“... strategi terlebih dahulu harus menentukan rumusan tujuan yang jelas dan menentukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam pencapaian tujuan, setiap organisasi pasti berharap bahwa setiap tujuan yang telah ditetapkan dapat meningkatkan mutu organisasi.”

Berkaitan dengan strategi dasar menurut Tjiptono, yang dimaksud menetapkan tujuan yang jelas adalah visi dan tujuan lembaga ditetapkan dengan cermat dan didasarkan pada tuntutan pelanggan, maka lembaga yang bersangkutan dapat mencapai pertumbuhan dan profitabilitas yang besar.

Memprakarsai atau menentukan kembali budaya organisasi, maksudnya strategi ini tidak diarahkan pada pemecahan masalah, tetapi lebih pada upaya memperbaiki kondisi dasar (seperti rasa antusias untuk merampungkan pekerjaan dengan baik, ketepatan waktu, loyalitas, ketekunan, dan sebagainya) di dalam lembaga, agar semua karyawan bisa bekerja secara lebih baik dan lebih sukses. Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan perbaikan kualitas secara terus menerus.

Mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten maksudnya komunikasi yang ajeg atau konsisten sangat membantu setiap individu untuk memahami bahwa kontribusi (menyampaikan gagasan, pendapat, komentar, pertanyaan, kritik, dan ketidakpuasan) mereka dapat memberikan hasil yang signifikan bagi organisasi secara keseluruhan, serta komunikasi interaktif kepada pelanggan membantu memperoleh informasi yang akurat mengenai kebutuhan, keinginan, tuntutan, serta umpan balik dari mereka berkenaan dengan layanan.

Melembagakan pendidikan dan pelatihan, artinya dalam bidang pelayanan sudah merupakan keharusan bahwa keterampilan dan pendidikan berjalan seiring. Apabila itu terjadi, maka lembaga akan bisa mencapai keunggulan dan mempertahankan kesesuaian kualitas tersebut di seluruh jajaran lembaga. Semakin baik seorang staf dilatih, maka akan semakin baik pula kinerjanya. Mendorong perbaikan terus menerus, artinya dalam merealisasikan pencapaian tersebut maka manajemen dan staf harus selalu bekerja sama, serta memprioritaskan mutu harus bisa dijadikan cara atau pandangan hidup, bukan sekedar sebuah proyek.

Selain menjelaskan mengenai strategi dasar Tjiptono (2005: 132-133), juga menjelaskan mengenai strategi kualitas jasa atau layanan harus mencakup empat hal berikut:

(1) atribut layanan pelanggan diantaranya kepedulian, suka memperhatikan, cermat, ramah, bersedia membantu, bertanggung jawab, dan bijaksana, (2) pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, (3) sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan, dan (4) implementasi, dalam proses implementasi manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi.

Berkaitan dengan strategi kualitas jasa atau layanan berdasarkan pendapat Tjiptono harus mencakup empat hal berikut, yakni atribut layanan pelanggan yang dimaksud adalah penyampaian layanan atau jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Atribut layanan pelanggan meliputi kepedulian, suka memperhatikan, cermat, ramah, bersedia membantu, bijaksana dan bertanggung jawab. Atribut layanan pelanggan sangat tergantung pada keterampilan hubungan antara pribadi, komunikasi, pemberdayaan, pengetahuan, dan pemahaman.

Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini meliputi faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga pendekatan ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk mencapai kepuasan optimum.

Sistem umpan balik untuk kualitas pelayanan pelanggan dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan, sehingga lembaga perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Sistem umpan balik ini difokuskan pada hal-hal berikut: mengukur dan memperbaiki kinerja lembaga, mengubah kelemahan menjadi

peluang berkembang, menunjukkan komitmen lembaga pada kualitas dan para pelanggan, dan mengubah bidang-bidang terkuat lembaga menjadi faktor pembeda pasar. Sedangkan implementasi merupakan strategi yang paling penting karena dalam proses implementasi harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas, dan siklus pelaporan serta menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan lembaga.

Bahwa dalam strategi dasar kualitas jasa harus mencakup empat hal yang disampaikan Tjiptono diantaranya atribut layanan, peningkatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan, dan implementasi, sehingga dalam peningkatan kualitas jasa dapat terlaksana sesuai yang diharapkan dengan hasil yang optimum.

### **2.2.5 Kepuasan Pelanggan**

Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009: 192) menyatakan bahwa pengertian kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Pendapat lain yang senada yaitu menurut Zeithaml et al dalam Alma (2003: 32) berpendapat: *“Satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgement that a product or service feature, or the product or service it self, provides a pleasurable level of consumption related fulfillment”*. Terjemahan pendapat Zeithaml et al mengenai pengertian kepuasan pelanggan, kepuasan adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Ada perkiraan terhadap *features* barang dan jasa, yang telah memberikan tingkat kesenangan tertentu dan konsumen betul-betul puas.



Pendapat lain yang juga sependapat dengan definisi di atas yakni pendapat Anggoro (2008: 16) dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model Kano (Studi Kasus di Pusat Pendidikan ISTIBANK Pabelan, Kartosuro)”, bahwa kepuasan pelanggan yaitu mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, karena kepuasan pelanggan bergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kepuasan pelanggan merupakan ungkapan perasaan atau penilaian seseorang terhadap terpenuhinya keinginan dan kebutuhan suatu barang atau jasa yang dirasakan dan diharapkan.

Kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan. Kepuasan pelanggan memerlukan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Menurut Tjiptono (2005: 134-141) ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:

- (1) strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*, (2) strategi *superior customer service*, (3) strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*, (4) strategi penanganan keluhan yang efisien, (5) strategi peningkatan kinerja perusahaan, dan (6) strategi menerapkan *Quality Function Deployment (QFD)*.

Berkaitan dengan strategi kepuasan pelanggan yang dimaksud strategi pemasaran atau *relationship marketing* yaitu menjalin suatu kemitraan dengan pelanggan terus menerus yang pada akhirnya menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan. Strategi *superior customer service* merupakan strategi dalam menawarkan pelayanan yang lebih baik dari daripada pesaing.

Strategi ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.

Strategi *unconditional service guarantees* yakni strategi untuk berkomitmen memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber penyempurnaan mutu jasa dan kinerja lembaga. Strategi penanganan keluhan yang efisien, maksudnya memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan puas akan produk yang diberikan, yang terpenting dalam penanganan keluhan, diantaranya empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, keadilan dalam memecahkan keluhan, dan kemudahan bagi konsumen menghubungi lembaga.

Strategi peningkatan kinerja perusahaan, artinya upaya melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan. Strategi menerapkan *quality function deployment* (QFD), yaitu strategi praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, implementasi strategi ini meliputi diagram sebab dan akibat, *flow chart*, diagram *pareto*, *run chart*, histogram, dan diagram matriks.

Selain memerlukan strategi dalam mencapai kepuasan pelanggan, juga diperlukan beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap jasa yang dirasakan. Ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Alma (2003: 34-35), adalah:

- (1) *Complaint and Suggestion System*, berupa kartu komentar, *customer hotline*,
- (2) *Customer Satisfaction Surveys*, dilakukan melalui survei, melalui

pos, telepon, atau wawancara pribadi, (3) *Ghost Shopping*, pembeli-pembeli misteri melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayan-pelayan yang melayaninya; (4) *Lost Customer Analysis*, mencoba untuk mengungkapkan mengapa mereka beralih.

Berkaitan dengan pengukuran kepuasan pelanggan yang dimaksud *complaint and suggestion system* atau sistem keluhan dan saran yaitu yang berhubungan dengan langganan membuka kotak saran dan menerima keluhan-keluhan yang dialami oleh langganan. Sistem ini disampaikan melalui kartu komentar, *customer hot line*. *Customer satisfaction surveys* atau survei kepuasan pelanggan merupakan cara mengukur kepuasan konsumen melalui pos, telepon, survei, angket, atau wawancara pribadi.

*Ghost shopping* atau pembeli bayangan merupakan cara mengukur kepuasan dengan menyuruh orang-orang tertentu sebagai konsumen ke perusahaan lain dan melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan-pelayanan yang melayaninya sebagai perbandingan. *Lost customer analysis* atau analisis pelanggan yang beralih, maksudnya lembaga-lembaga yang kehilangan langganan mencoba menghubungi langganan tersebut dengan tujuan untuk mengungkapkan alasan mereka berhenti atau pindah ke perusahaan lain, dan jika memungkinkan untuk memperbaiki kinerja lembaga agar tidak terulang kembali. Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian Abdullah Taman yang tertuang dalam jurnal penelitiannya volume 1 nomor 1, menyatakan bahwa:

“Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan atau instansi”

Tahap dalam mencapai peningkatan kepuasan pelanggan sudah tentu selama proses berlangsung akan mengalami kesenjangan-kesenjangan. Menurut pendapat

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam buku Kotler (2000: 439) dalam kutipan Alma (2003: 30-31) mengungkapkan lima kesenjangan antara persepsi pelanggan dan penyedia, yaitu sebagai berikut:

(1) kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, (2) kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa, (3) kesenjangan kualitas jasa dengan penyampaian jasa, (4) kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal, dan (5) kesenjangan jasa yang dialami atau dipersepsi dengan jasa yang diharapkan.

Terkait mengenai kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan penyedia yang meliputi kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen yang dimaksud ialah kesenjangan ini timbul karena manajemen selalu awas atau tidak mengetahui sepenuhnya apa keinginan konsumen. Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa, yang artinya manajemen sudah mengetahui keinginan konsumen, tetapi manajemen tidak sanggup dan tidak sepenuhnya melayani keinginan konsumen, spesifikasi jasa yang diberikan oleh manajemen masih ada kekurangan yang dirasakan oleh konsumen, kesannya pihak manajemen kurang teliti terhadap detail jasa yang ditawarkan.

Kesenjangan kualitas jasa dengan penyampaian jasa, artinya manajemen tidak sanggup menyampaikan jasa secara memuaskan ke konsumen, misalnya kualitas jasa menurut spesifikasinya sudah baik, tetapi karena staf yang melayani kurang terlatih, masih baru, dan kaku, jadi penyampaiannya dinilai kurang baik. Kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal dapat terjadi akibat perbedaan antara jasa yang diberikan dan janji-janji yang diobral dalam iklan, brosur atau media promosi lainnya, ternyata jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan. Kesenjangan jasa yang dialami atau dipersepsi

dengan jasa yang diharapkan, maksudnya kesenjangan yang terjadi karena jasa yang diterima oleh konsumen, tidak sesuai dengan yang dibayangkan atau diharapkan.

## **2.3 Pendidikan Kesetaraan**

### **2.3.1 Pengertian Pendidikan**

Pengertian pendidikan dalam GBHK 1973 (Munib,24: 2012) menjelaskan bahwa:

Pendidikan merupakan usaha sadar untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan peserta didik di dalam dan di luar sekolah dan berlangsung seumur hidup.

Menurut pendapat Munib (2012: 31) mengenai pengertian pendidikan senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sutarto, yakni

Pendidikan merupakan upaya sadar dan sistematis, yang dilakukan oleh orang-orang yang diserahi tanggung jawab untuk mempengaruhi peserta didik agar mempunyai sifat dan tabiat yang sesuai dengan cita-cita pendidikan.

Selanjutnya dari kedua pendapat tersebut diperkuat dengan definisi pendidikan yang termasuk dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Satuan Pendidikan Nasional, yakni

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Berdasarkan pendapat para ahli, maka diperoleh kesimpulan pengertian pendidikan merupakan upaya sadar, terencana dan sistematis untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik mempunyai sifat dan tabiat yang sesuai dengan cita-cita pendidikan.

### 2.3.2 Konsep Pendidikan

Berdasarkan pendapat Munib (2012: 23-24) ada beberapa konsepsi dasar tentang pendidikan yang dilaksanakan, yaitu:

- (1) pendidikan berlangsung seumur hidup berarti pendidikan berlangsung dalam lingkungan keluarga, lingkungan sekolah, dan lingkungan masyarakat.
- (2) tanggung jawab pendidikan merupakan tanggung jawab bersama antara keluarga, masyarakat, dan pemerintah., dan (3) bagi manusia, dengan pendidikan, manusia akan memiliki kemampuan dan kepribadian yang berkembang.

Berkaitan dengan pendapat Munib tentang konsepsi dasar pendidikan adalah pendidikan berlangsung seumur hidup artinya pendidikan sudah dimulai sejak manusia itu lahir dari kandungan sampai tutup usia, sejauh ia mampu untuk menerima pengaruh dan dapat mengembangkan dirinya, dan pendidikan berlangsung dalam lingkungan keluarga, sekolah, dan masyarakat. Tanggung jawab pendidikan merupakan tanggung jawab bersama antara keluarga, masyarakat, dan pemerintah artinya pemerintah tidak boleh memonopoli segalanya, melainkan bersama dengan keluarga dan masyarakat, berusaha agar pendidikan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dan konsepsi pendidikan bagi manusia merupakan keharusan, karena pendidikan bagi manusia akan memiliki kemampuan dan kepribadian yang berkembang untuk mencapai generasi yang lebih baik.

### 2.3.3 Pendidikan Sebagai Suatu Sistem

Berdasarkan Munib (2012: 37) adapun beberapa pengertian sistem untuk mempermudah pemahaman tentang makna sistem, yaitu sebagai berikut: menurut Johnson dan Rozenweig berpendapat bahwa,

sistem adalah suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks dan terorganisasi, suatu himpunan atau perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks dan utuh.

Pendapat di atas senada dengan pendapat Shrode dan Voich dalam menyusun definisi, bahwa:

Sistem hanya menampilkan unsur-unsurnya, yaitu himpunan bagian-bagian yang saling berkaitan, masing-masing bagian bekerja secara mandiri dan bersama-sama satu sama lain saling mendukung, dalam rangka mencapai tujuan dan terjadi dalam lingkungan yang kompleks.

Sedangkan pendapat Campbell senada dengan pendapat kedua tokoh tersebut, bahwa definisi sistem merupakan himpunan komponen atau bagian yang saling berkaitan yang bersama-sama berfungsi untuk mencapai suatu tujuan. Berdasarkan dari ketiga tokoh di atas, dapat diambil kesimpulan, bahwa sistem merupakan keseluruhan komponen pendidikan yang saling berkaitan, saling mendukung, serta bekerja secara bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan secara keseluruhan.

Suatu sistem pada umumnya dibedakan menjadi dua macam yakni sistem terbuka dan tertutup (Munib, 2012: 37). Sistem terbuka artinya suatu sistem yang berhubungan dengan lingkungannya, komponen-komponennya dibiarkan berhubungan dengan komponen di luar sistem. Sedangkan sistem tertutup dianggap semua komponennya terisolasi dari pengaruh dari luar, walaupun didalam kenyataannya hampir tidak dijumpai suatu sistem yang tertutup sama sekali.

Suatu kegiatan proses pendidikan secara garis besar mengaitkan tiga komponen atau subsistem pokok yaitu subsistem masukan, proses, dan keluaran (Munib, 2012: 37). Sebagai suatu subsistem, proses pendidikan digambarkan sebagai berikut: subsistem masukan dalam keseluruhan proses pendidikan antara lain terdiri atas sub-subsistem peserta didik dengan segala macam potensinya,

subsistem proses terdiri atas sub-subsistem pendidikan, kurikulum, gedung sekolah, sarana pembelajaran, metode, dan sebagainya, sedangkan sub-subsistem keluaran meliputi hasil belajar yang berupa pengetahuan, sikap, keterampilan, dan sebagainya.

Proses pendidikan terjadi jika komponen-komponen yang ada didalam sistem bergerak dan saling terkait. Bergeraknya masing-masing komponen belumlah dipandang cukup, karena masih harus ada saling hubungan yang bersifat fungsional dan merupakan satu kesatuan dalam mencapai suatu tujuan. Apabila salah satu komponen yang terdapat dalam sistem tersebut tidak berfungsi ataupun kurang berfungsi, maka kemungkinan besar sistem tersebut tidak atau kurang berhasil dalam mencapai tujuan.

Oleh karena itu setiap komponen yang terdapat di dalam sistem pendidikan seluruhnya harus dapat berfungsi sesuai dengan porsinya. Sehingga tidak mungkin tujuan pendidikan dapat tercapai bila hanya ditangani secara parsial. Jadi, dengan kata lain, pendidikan harus digarap secara sistemik yakni penanganannya harus memperhatikan seluruh komponen yang terkait.

#### **2.3.4 Unsur-Unsur dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendidikan**

Menurut pendapat Munib (2012: 38-48) dalam kegiatan pendidikan melibatkan unsur-unsur yang terkait didalamnya. Unsur-unsur yang dimaksud adalah meliputi: (1) peserta didik, (2) pendidik, (3) tujuan, (4) isi pendidikan, (5) metode dan (6) lingkungan.

Berkaitan dengan pendapat Munib tentang unsur-unsur dan faktor yang mempengaruhi pendidikan, diantaranya peserta didik yang dimaksudkan peserta



didik yang relatif memiliki usia dan tingkat kelas sama tetapi bisa memiliki tingkat pengetahuan berbeda, perbedaan ini terjadi karena adanya konteks lingkungan yang berbeda (Munib, 2012: 39), yaitu:

- (1) bersifat aksidental (kebetulan) dan insidental (kadang-kadang), (2) terprogram secara intensional sengaja atau dikehendaki, sehingga peserta didik lebih siap dalam belajar, (3) terprogram sesuai dengan yang telah ditetapkan, dan (4) sangat optimal dan ideal.

Berkaitan dengan perbedaan pengetahuan dari sisi konteks lingkungan yang berbeda, diantaranya: lingkungan pendidikan tempat belajar peserta didik bersifat aksidental atau kebetulan dan insidental atau kadang-kadang, sehingga menyebabkan peserta didik tidak terprogram dalam belajarnya; lingkungan pendidikan tempat belajar peserta didik terprogram secara intensional sengaja atau dikehendaki, sehingga peserta didik lebih siap dalam belajar; lingkungan pendidikan tempat belajar peserta didik terprogram sesuai dengan yang telah ditetapkan; dan lingkungan tempat belajar pendidikan peserta didik sangat optimal dan ideal, sehingga peserta didik dapat melakukan cara-cara belajar sebagaimana yang diharapkan, sehingga peserta didik mampu berkembang secara kreatif dan optimal.

Pendidik dalam hal ini yaitu pendidik pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: pendidik menurut kodrat yang dalam hal ini adalah orang tua, hubungan edukatif antara orang tua dengan anaknya mengandung dua unsur dasar, yaitu: unsur kasih sayang pendidik terhadap anaknya dan unsur kesadaran akan tanggung jawab dari pendidik untuk menuntun perkembangan anak. Dasar cinta kasih dan kasih sayang, maka perlakuan pendidik terhadap peserta didik sebagai pengabdian (tanpa pamrih pribadi) kepada anak dan bimbingannya diberikan

dengan penuh kebijaksanaan dan kesabaran serta keluar dari niat yang tulus dan ikhlas dan kelembutan hati. Berdasarkan kesadaran dan tanggung jawab, maka setiap orang tua merasa dirinya terpanggil jiwanya untuk selalu memenuhi kebutuhan-kebutuhan anak dalam perkembangannya menuju ke tingkat kedewasaannya. Selanjutnya pendidik menurut jabatan dalam hal ini adalah guru yang menerima tanggung jawab mendidik dari tiga pihak, yaitu orang tua, masyarakat, dan negara (pemerintah). Tanggung jawab dari orang tua yang di terima guru atas dasar kepercayaan, bahwa guru mampu memberikan pendidikan, pengajaran dan pelatihan, sesuai dengan perkembangan peserta didik, dan diharapkan pula dari pribadi guru memancarkan sikap dan yang normatif baik sebagai kelanjutan dari sikap dan sifat dari orang tua pada umumnya yaitu

(1) kasih sayang, misalnya: sabar, ada perhatian dan kepedulian, suka memahami, suka membantu, bersahabat, merasa dekat, serta tidak pilih kasih, dan adil, (2) bertanggung jawab, seperti: tekun, rajin, sopan, riang, sportif, dan terpuji.

Menurut Munib (2012: 41) adapun beberapa jabatan guru juga harus memenuhi syarat-syarat, antara lain:

(1) berijazah guru (lulusan LPTK) dengan kriteria tertentu, (2) berjiwa Pancasila, religius, dan berkebudayaan kebangsaan Indonesia, (3) menghormati setiap aliran agama dan keyakinan hidup, (4) susila dan cakap, demokratis serta bertanggung jawab, (5) menguasai bahasa Indonesia, dan (6) sehat jasmani dan rohani.

Sifat-sifat yang digolongkan ke dalam moral-etika atau budi pekerti luhur (akhlakul karimah) yang wajib dimiliki oleh para guru (pendidik) sebagai berikut: berlaku jujur, bersikap adil terhadap siapapun, cinta kepada kebenaran, bertindak arif lagi bijaksana, suka memaafkan, tidak pembenci dan pendendam, mau

mengakui kesalahan sendiri, ikhlas berkorban, tidak mementingkan diri sendiri (egoistis), dan menjauhkan diri dari perbuatan-perbuatan tercela.

Seorang guru dituntut memiliki sifat yang baik, diantaranya: bersikap sopan santun, bersikap tangkas dan antusias, bersikap optimistis, mempunyai pandangan kedepan dan luas, mempunyai perhatian penuh kepada siswa, mempunyai perhatian penuh terhadap kegiatan-kegiatan kelas, bertabiat jujur dan sabar, berlaku ramah kepada siswa, selalu rapi dalam preventif berpakaian, bersikap disiplin, suka membantu persoalan-persoalan siswa, bekerja cermat dan teliti.

Seorang guru atau pendidik juga harus mengenal alat pendidikan yang normatif yang dibedakan menjadi dua golongan, yaitu:

(1) alat pendidikan preventif, yang termasuk dalam alat-alat pendidikan preventif ialah tata tertib, anjuran dan perintah, larangan dan ancaman, paksaan, dan disiplin, (2) alat pendidikan represif atau korektif atau perbaikan, yang termasuk dalam alat-alat pendidikan represif ialah pemberitahuan, teguran, peringatan, hukuman, dan penghargaan.

Guru atau pendidik memegang peranan penting dalam strategis, Achmad Munib (2012: 43-44) mengemukakan mengenai kompetensi guru Indonesia yang meliputi: (1) kompetensi personal, (2) kompetensi profesional, (3) kompetensi sosial.

Kaitannya dengan kompetensi guru di Indonesia yang meliputi: kompetensi personal atau kepribadian diantaranya guru harus beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, harus berbudi pekerti luhur (berakhlak mulia), harus berkepribadian, harus menjadi manusia yang mandiri, harus berupaya untuk maju, harus tangguh, harus cerdas dan terampil, harus bertanggung jawab, dan lain sebagainya; sedangkan kompetensi profesional atau keahlian terdiri atas: guru harus

menguasai materi sesuai dengan kurikulum yang berlaku, harus mampu merancang program pembelajaran, harus mampu mengelola kelas, harus mampu melaksanakan interaksi belajar dan mengajar, harus mampu menguasai landasan-landasan kependidikan, harus mampu menilai proses dan hasil belajar peserta didik, harus mampu melaksanakan layanan bimbingan dan konseling di lembaga, dan lain sebagainya; dan kompetensi sosial atau kemasyarakatan yang terdiri atas: harus mampu bergaul dengan atasan, dengan teman sejawat (seprofesi), dengan peserta didik, dengan wali peserta didik, dan bergaul dengan masyarakat dan tokoh-tokoh masyarakat.

Unsur selanjutnya adalah tujuan, menurut Langeveld dalam bukunya *Beknopte Theoretische Paedagogiek* dibedakan adanya berbagai macam tujuan pendidikan sebagai berikut: (1) tujuan umum, (2) tujuan tidak sempurna, (3) tujuan sementara, (4) tujuan perantara, (5) tujuan insidental, dan (6) tujuan khusus.

Berkaitan dengan tujuan yang dikemukakan oleh Langeveld, yakni tujuan umum yang dimaksud adalah tujuan di dalam pendidikan yang seharusnya menjadi tujuan orang tua atau pendidik. Tujuan tidak sempurna atau tidak lengkap artinya tujuan yang menyangkut segi-segi tertentu, seperti: kesusilaan, keagamaan, kemasyarakatan, seksual dan lain-lain. Tujuan sementara ialah tempat pemberhentian sementara belajar berbicara, membaca dan menulis dan sebagainya dalam rangka mencapai tujuan sementara lebih tinggi dalam perkembangannya. Tujuan perantara yaitu tujuan yang ditentukan dalam rangka mencapai tujuan sementara. Tujuan insidental merupakan peristiwa-peristiwa yang terlepas saat

demi saat dalam proses menuju pada tujuan umum. Dan tujuan khusus merupakan pengkhususan dari tujuan umum.

Unsur berikutnya adalah isi pendidikan maksudnya ialah segala sesuatu yang oleh pendidik langsung diberikan kepada peserta didik dan diharapkan dikuasai peserta didik dalam rangka menapai tujuan pendidikan. Syarat-syarat pemilihan materi pelajaran harus mendapatkan perhatian tersendiri, diantaranya: materi harus sesuai dengan tujuan pendidikan yang mengandung pembentukan pribadi, pembentukan kecerdasan, menguasai materi yang lain, membentuk sikap dan sifat sosial dan etika moral; sedangkan materi harus sesuai dengan peserta didik meliputi: menarik perhatian, kemampuan, jenis kelamin, umur, bakat dan pembawaan, minat dan perhatian, latar belakang dan pengalaman peserta didik..

Unsur selanjutnya, metode ialah berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan. Menentukan baik tidaknya suatu metode, diperlukan patokan (kriterium). Salah satu kriterium utama yang menentukan dalam penggunaan metode adalah tujuan yang akan dicapai. Pelaksanaan proses pembelajaran selain kriterium tujuan, diperlukan pula kriterium lain yaitu peserta didik, situasi, kemampuan guru. Oleh karena itu penggunaan suatu metode banyak tergantung pada kemampuan guru yang bersangkutan. Proses pembelajaran sering terjadi bahwa metode "X" kurang berhasil ketika diharapkan oleh guru A, tetapi mengalami sukses ketika diterapkan oleh guru B dan gagal ketika diterapkan oleh guru C. Jadi, setiap metode memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing.

Unsur terakhir ialah situasi lingkungan artinya dapat mempengaruhi proses dan hasil pendidikan. Situasi lingkungan yang dimaksud meliputi: lingkungan

sosial budaya, lingkungan fisik (teknik, bangunan, gedung), dan lingkungan alam fisis (cuaca, musim, dll). Sebagai salah satu unsur pendidikan, situasi lingkungan secara potensial dapat menunjang atau menghambat usaha pendidikan, serta dapat menjadi sumber belajar yang direncanakan ataupun sebagai sumber belajar yang dimanfaatkan oleh pendidik.

### 2.3.5 Standar Nasional Pendidikan

Standar Nasional Pendidikan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 pembaharuan dari Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, yang mencakup 8 standar, yaitu:

(1) standar kompetensi lulusan, (2) standar isi, (3) standar proses, (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan, (5) standar sarana dan prasarana, (6) standar pengelolaan, (7) standar penilaian pendidikan, dan (8) standar pembiayaan.

Diperkuat dengan hasil penelitian Sabar Budi Rabarjo yang tertuang dalam Jurnal penelitiannya volume 16 nomor 2 tahun 2012, menyatakan bahwa:

“... standar nasional pendidikan untuk jalur pendidikan nonformal hanya mengatur hal-hal pokok dengan maksud memberikan keleluasaan kepada masing-masing satuan pendidikan pada jalur pendidikan nonformal yang memiliki karakteristik tidak terstruktur untuk mengembangkan programnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.”

Berkaitan dengan Standar Nasional Pendidikan, bahwa standar kompetensi lulusan merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang berkaitan dengan sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar ini digunakan sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan. Standar isi merupakan ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar proses

berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Setiap satuan pendidikan melakukan perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.

Standar pendidik dan tenaga kependidikan merupakan standar yang kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental serta pendidikan dalam jabatan dari tenaga guru dan tenaga kependidikan lainnya. standar sarana dan prasarana, standar ini meliputi ruang belajar, perpustakaan, tempat olahraga, tempat ibadah, tempat bermain dan rekreasi, laboratorium, bengkel kerja, sumber belajar lainnya yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran. Standar pengelolaan merupakan perencanaan pendidikan, pelaksanaan pendidikan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, pengelolaan pendidikan di tingkat kabupaten/kota, provinsi, dan pada tingkat nasional. Standar penilaian pendidikan yang meliputi mekanisme, instrumen penilaian hasil belajar peserta didik. Dan standar pembiayaan kaitannya dengan komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan selama satu tahun.

### **2.3.6 Pengertian Pendidikan Kesetaraan**

Definisi pendidikan kesetaraan berdasarkan Direktorat Pendidikan Keaksaraan dan Kesetaraan (2016: 58) adalah sebagai berikut:

Pendidikan kesetaraan adalah layanan pendidikan melalui jalur pendidikan nonformal yang memberikan kesempatan atau akses bagi warga masyarakat khususnya para pemuda yang putus sekolah dan putus lanjut di tingkat Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat.

Pengertian lain yang senada mengenai Pendidikan kesetaraan adalah program pendidikan nonformal yang menyelenggarakan pendidikan umum, yang mencakup program paket A setara SD/MI, Paket B setara SMP/MTs, dan Paket C setara SMA/MA (Diktara, 2016: 58). Menurut pendapat Munib (2012: 147) yang senada dengan pengertian di atas, yakni pendidikan kesetaraan merupakan program pendidikan nonformal yang menyelenggarakan pendidikan umum setara SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA yang mencakup program paket A, B, dan C. Berdasarkan pendapat di atas, dapat diambil kesimpulan, bahwa pendidikan kesetaraan merupakan salah satu program pendidikan nonformal yang penyelenggaraannya meliputi kejar paket A setara SD/MI, kejar paket B setara SMP/MTs, dan kejar paket C setara SMA/MA.

Program ini ditujukan bagi peserta didik yang berasal dari masyarakat yang karena berbagai faktor tidak dapat mengikuti pendidikan di bangku sekolah, putus sekolah dan putus lanjut diberbagai jenjang pendidikan, serta usia produktif yang ingin meningkatkan pengetahuan dan kecakapan hidupnya, serta masyarakat lain yang memerlukan layanan khusus dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sebagai dampak dari peningkatan taraf hidup dan perkembangan ilmu penerahuan dan teknologi.

Lembaga atau satuan pendidikan nonformal sebagai penyelenggara program pendidikan kesetaraan Paket A, B, dan C adalah Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM), Sanggar Kegiatan Belajar (SKB), lembaga khusus dan pelatihan, kelompok belajar, rumah pintar, dan satuan pendidikan nonformal sejenis lainnya. Berkaitan dengan penyelenggaraan program pendidikan kesetaraan Paket A, B, dan



C dimaksudkan untuk memberikan layanan pendidikan kepada warga negara Indonesia yang karena berbagai faktor dan sebab tidak dapat memperoleh layanan pendidikan pada jalur pendidikan formal, sehingga pada akhir pembelajaran program pendidikan kesetaraan diharapkan warga belajar memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diakui setara dengan jenjang pendidikan formal.

Menurut kebijakan Direktorat Pendidikan Keaksaraan dan Kesetaraan (2016:59), mengenai penyelenggaraan program pendidikan kesetaraan bertujuan untuk:

Menyediakan layanan pendidikan pada jalur pendidikan nonformal, mendukung dan mensukseskan kebijakan nasional, meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap warga belajar, membekali dasar-dasar kecakapan hidup yang bermanfaat, dan membekali pengetahuan, keterampilan, dan sikap warga belajar.

Berkaitan dengan penyelenggaraan program pendidikan kesetaraan yakni bertujuan untuk menyediakan layanan pendidikan pada jalur pendidikan nonformal artinya untuk menjaring anak-anak yang putus sekolah atau putus lanjut di tingkat SD/MI untuk paket A, anak-anak yang putus sekolah atau lanjut di tingkat SMP/MTs untuk paket B, dan anak-anak yang putus sekolah di tingkat SMA/MA untuk paket C. Mendukung dan mensukseskan kebijakan nasional maksudnya tentang wajib belajar pendidikan dasar sembilan tahun dan rintisan wajib belajar pendidikan menengah dua belas tahun atau pendidikan menengah universal. Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap belajar warga belajar maksudnya memiliki kemampuan yang setara dengan pendidikan formal. Membekali dasar-dasar kecakapan hidup yang bermanfaat artinya untuk bekerja mencari nafkah atau berusaha mandiri. Dan membekali pengetahuan,

keterampilan, dan sikap warga belajar artinya memungkinkan lulusan program dapat meningkatkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi, atau meningkatkan kariernya dalam pekerjaannya.



### 2.3.7 Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Kesetaraan

Berdasarkan keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan, bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesetaraan Paket C atau setara SMA, yaitu:

- a. Sebanyak 70 persen dari jumlah penduduk usia sekolah yang belum bersekolah di SMA/MA, SMK menjadi peserta didik program paket C,
- b. Peserta didik program paket C yang tidak aktif tidak melebihi 5 persen,
- c. Sebanyak 60 persen peserta didik memiliki modul program paket C,
- d. Sejumlah 80 persen peserta didik yang mengikuti ujian akhir program Paket C lulus ujian kesetaraan,
- e. Sejumlah 60 persen lulusan program Paket C dapat memasuki dunia kerja,
- f. Sejumlah 10 persen lulusan program paket C dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi,
- g. Sejumlah 90 persen peserta didik program Paket C yang mengikuti uji sampel mutu pendidikan mendapatkan nilai memuaskan,
- h. Sejumlah 100 persen tutor program Paket C yang diperlukan terpenuhi,
- i. Sebanyak 90 persen tutor Paket C memiliki kualifikasi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan secara nasional,
- j. Sejumlah 90 persen PKBM memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis pembelajaran, dan
- k. Tersedianya data dasar kesetaraan SMA yang diperbarui secara terus menerus.

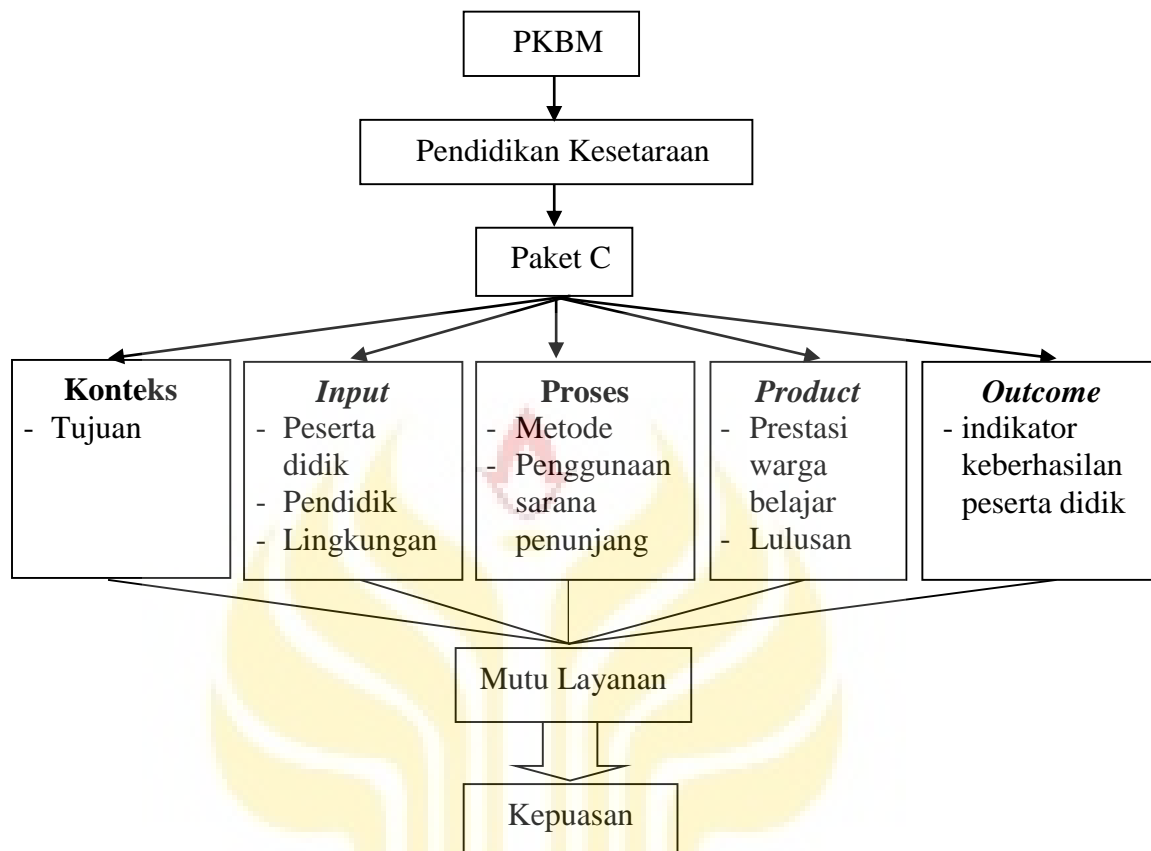
## 2.4 Kerangka Berfikir

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) merupakan salah satu lembaga atau satuan pendidikan nonformal yang menyelenggarakan program-program pendidikan nonformal. Salah satu program pendidikan nonformal yang diselenggarakan ialah pendidikan kesetaraan, pendidikan kesetaraan merupakan layanan pendidikan melalui jalur pendidikan nonformal yang memberikan kesempatan atau akses bagi warga masyarakat khususnya para pemuda yang putus sekolah dan putus lanjut di tingkat SD, SMP, dan SMA atau sederajat. Pendidikan kesetaraan mencakup paket A setara SD/MI, paket B setara SMP/MTs, dan paket C setara SMA/MA.

Adapun dalam konteks penyelenggaraan pendidikan kesetaraan yang perlu diperhatikan diantaranya: *konteks*, *input*, *process*, *product* dan *output* kaitannya dengan peningkatan mutu layanan program. Hal ini *konteks* menjelaskan mengenai kondisi lingkungan yang relevan, menggambarkan kondisi yang ada dan yang diinginkan dalam lingkungan, dan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan yang belum terpenuhi dan peluang yang belum dimanfaatkan (Sudjana, 2008: 54). *Input* menyediakan data untuk menentukan bagaimana penggunaan sumber-sumber yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan program, yang berkaitan dengan relevansi, kepraktisan, pembiayaan, efektivitas yang dikehendaki, dan alternatif-alternatif yang dianggap unggul (Sudjana, 2008: 55). *Process* menyediakan informasi terhadap jenis keputusan yang mungkin dilakukan oleh pendidik yang berkaitan dengan hubungan akrab antar pelaksana dan peserta didik, media komunikasi, logistik, sumber-sumber, jadwal kegiatan, dan potensi penyebab kegagalan program (Sudjana: 2008: 56). *Product* merupakan suatu kinerja sekolah

yang dapat diukur dari kualitasnya, efektivitasnya, produktivitasnya, efisiensinya, inovasinya, dan moral kerjanya (Daman, 2012: 59). *Outcome* merupakan penilaian yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Fakhrudin, 2011: 44).

Selain itu, dalam pelaksanaan penyelenggaraan peningkatan mutu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya, diantaranya yaitu peserta didik, pendidik, tujuan, isi pendidikan, metode, dan lingkungan. Jadi, dalam konteks penyelenggaraan pendidikan kesetaraan, strategi peningkatan mutu, serta faktor-faktor yang mempengaruhi, hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan dalam program kesetaraan terhadap kepuasan pelanggan.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Citra Ilmu di Kabupaten Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 5.1.1 Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan Menggunakan Konsep CIPPO pada PKBM Citra Ilmu di Kabupaten Semarang

Evaluasi peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan yang ada pada PKBM Citra Ilmu, dari tahapan *konteks* pada evaluasi peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan tujuan PKBM mampu menghadapi tantangan pendidikan untuk menuju masa depan lebih baik, berani mengambil resiko setiap langkah yang diputuskan, dan bertekad kuat terhadap komitmen yang ditanamkan sejak awal. Tahapan *input* pada evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan menggunakan konsep CIPPO bahwa dalam menggunakan sumber daya (warga belajar, tutor, dan sarana prasarana) yang tersedia dalam mencapai tujuan program mampu membawa perubahan lebih baik terhadap peningkatan mutu layanan. Tahapan *process* pada evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan yang meliputi strategi pembelajaran serta penggunaan sarana prasana sudah sesuai dengan perencanaan pembelajaran dan kebutuhan warga belajar serta sudah berjalan dengan baik dengan strategi-strategi yang diterapkan oleh pihak PKBM sehingga setiap prosesnya terdapat peningkatan

mutu layanan yang lebih baik. Tahapan *product* pada evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan mampu mencetak warga belajar yang berprestasi dengan potensi dan bakat terpendam yang dimiliki sebagai nilai plus dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan kesetaraan. Sedangkan tahapan *outcome* pada evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan mampu mengubah pola pikir warga belajar untuk menuju masa depan yang lebih baik dengan melanjutkan belajar sampai ke perguruan tinggi atau mendapat pekerjaan yang lebih baik.

#### 5.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor pendukung dalam evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan dapat disimpulkan yaitu fasilitas yang sudah memadai dengan bantuan dari instansi terkait, status gedung kepemilikan merupakan milik pribadi pengelola yang dipinjam pakai untuk semua kegiatan kesetaraan, serta program dan lembaga yang terakreditasi hal tersebut merupakan faktor internal yang menjadi faktor pendukung dalam strategi peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan pada PKBM Citra Ilmu di Kabupaten Semarang. Sedangkan faktor eksternal yang menjadi faktor pendukung dalam evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan yaitu banyak guru formal yang masih peduli dengan bergabung di pendidikan nonformal, kebutuhan masyarakat akan pendidikan menengah atas untuk kualifikasi akademis dan pekerjaan.

Faktor penghambat dalam evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan dapat disimpulkan yaitu waktu pembelajaran kurang efektif karena banyak warga belajar yang bekerja, kurangnya kesadaran warga belajar dalam mengikuti pembelajaran, dan kurangnya pembiayaan atau pemberian honor yang pantas bagi tutor hal



tersebut merupakan faktor internal yang menjadi faktor pendukung dalam strategi peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan pada PKBM Citra Ilmu di Kabupaten Semarang. Sedangkan faktor eksternal yang menjadi faktor pendukung dalam evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan yaitu banyak pandangan negatif masyarakat akan pendidikan kesetaraan hanya untuk mendapat ijazah tanpa melalui proses pembelajaran.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada temuan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, maka peneliti menyampaikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang terkait dalam evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan menggunakan konsep CIPPO pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Citra Ilmu di Kabupaten Semarang. Adapun saran-saran yang direkomendasikan oleh penulis adalah:

- 5.2.1 Bagi warga belajar: untuk selalu berfikir dan melakukakn hal-hal yang positif untuk mengkualitaskan diri sendiri dengan belajar sepanjang hayat (belajar dimana saja, kapan saja, dan dimana saja) dengan tujuan menindas kebodohan dan kemiskinan, tidak perlu merasa minder untuk belajar dimana saja, kapan saja dan dimana saja.
- 5.2.2 Bagi tutor: untuk memberikan pemahaman antara waktu belajar dengan waktu bekerja warga belajar, dengan tujuan agar tidak ada waktu yang sia-sia, serta saling mengingatkan antara tutor satu dengan tutor yang lain terhadap waktunya di luar PKBM dan di dalam PKBM meskipun honor yang diberikan belum sesuai harapan, bukan berarti ke profesionalan sebagai tutor dibedakan.

- 5.2.3 Bagi PKBM: untuk selalu mempertahankan dan meningkatkan sarana prasarana yang dibutuhkan oleh tutor dan warga belajar program pendidikan kesetaraan dalam peningkatan mutu layanan, sehingga yang terlibat berkualitas baik bukan hanya lembaga, tetapi warga belajar, dan tutor juga berkualitas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2003. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Arcaro, Jerome. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi v*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Basri, Muhammad. 2011. *Budaya Mutu dalam Pelayanan Pendidikan*. Jurnal Pendidikan Volume 1 Nomor 1
- Budi, Sabar. 2012. *Evaluasi Trend Kualitas Pendidikan di Indonesia*. Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan. Volume 16 Nomor dua
- Daman. 2012. *Monitoring dan Supervisi Pendidikan Luar Sekolah (PLS)*. Semarang: Universitas Negeri Semarang Press
- Ding Hoi, Ting. 2004. *Application of Service Quality Model in Education Environment*. Jjurnal Ilmu Pendidikan. Jilid II Nomor 3
- Direktorat Pembinaan Pendidikan Keaksaraan dan Kesetaraan. 2016. *Profil Direktorat Pembinaan Pendidikan Keaksaraan dan Kesetaraan*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Direktorat Pembinaan Pendidikan Masyarakat. 2012. *Standar dan Prosedur Penyelenggaraan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Fakhrudin. 2011. *Evaluasi Program Pendidikan Nonformal*. Semarang: UNNES PRESS
- \_\_\_\_\_. 2016. *Character Building Evaluation Model of Dialogical Learning at Qaryah Thayibah Alternative School in Kalibening Salatiga Indonesia*.
- Indrawati, Aniek. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis, volume 16 nomor1
- Junaidi, H. 2011. *Desain Pengembangan Mutu Madrasah "Konsep Rancangan Pengembangan Sekolah (RPS)"*. Yogyakarta: Teras
- Kamil, Mustofa. 2011. *Pendidikan Nonformal Pengembangan Melalui Pusat Kagiatan Belajar Mengajar (PKBM) di indonesia (Sebuah Pembelajaran dari Kominka di Jepang)*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Lupiyadi, Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Majid, Abdul. 2013. *Strategi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Marzuki, Saleh. 2010. *Pendidikan Non Formal "Dimensi dalam Keaksaraan Fungsional, Pelatihan, dan Andragogi"*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy. J. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya

- \_\_\_\_\_. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muljono, Pudji. 2008. *Urgensi Standarisasi Proses Pendidikan Kesetaraan di Indonesia*. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. Volume 16 Nomor 073
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat
- Munib, Achmad. 2012. *Prngantar Ilmu Pendidikan*. Semarang: Universitas Negeri Semarang Press
- Nurhalim, Khomsun. 2014. *Strategi Pembelajaran Pendidikan Nonformal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang Press
- Padil, Moh dan Teguh, Angga. 2011. *Strategi Pengelolaan SD/MI Visioner*, Malang: UIN-MALIKI PRESS.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 03 Tahun 2008. *Standar Proses Pendidikan Kesetaraan Program Paket A, Paket B, dan Paket C*. Jakarta: Menteri Pendidikan Nasional
- Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 2005. *Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta: Pemerintah RI
- Shofwan, Imam. 2014. *Pengelolaan Program Pembelajaran Pendidikan alternatif Komunitas Belajar Qaryah Thayyibah di Salatiga Jawa Tengah*. Jurnal Ilmu Pendidikan
- Sudjana, Djudju. 2000. *Manajemen Program Pendidikan untuk Pendidikan Luar Sekolah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Falah Production
- \_\_\_\_\_. 2008. *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah Untuk Pendidikan Nonformal dan pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suprijanto. 2008. *Pendidikan Orang Dewasa Dari Teori Hingga Aplikasi*. Jakarta:PT Bumi Aksara
- Sutarto, Joko. 2007. *Pendidikan Nonformal (Konsep Dasar, Proses Pembelajaran, dan Pemberdayaan Masyarakat)*. Semarang: Universitas Negeri Semarang Press
- \_\_\_\_\_. 2010. *Determinant Factors of The Effectiveness Learning Process and Learning Output of Equivalent Education*. Advances in Social Science Education and Humanities Research, volume 88
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Pelatihan*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- \_\_\_\_\_. 2014. *Mata Kuliah Manajemen Pendidikan Nonformal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang Press

- Suprpto. 2006. *Peningkatan Kualitas Pendidikan Melalui Media Pembelajaran Menggunakan Teknologi Informasi di Sekolah*. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan volume 3 nomor 1
- Sutomo. 2015. *Manajemen Sekolah*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Syaefudin, Yulianto. 2012. *Strategi Pembelajaran Bahasa Asing*. Semarang: Unnes Semarang Press
- Syamsuddin Erman, 2016. *Orientasi Teknis Lembaga Calon Penyelenggara Program Pendidikan Kesetaraan dan Pendidikan Berkelanjutan*. Banjarmasin: Direktur Pembinaan Pendidikan Keaksaraan dan Kesetaraan
- Taman, Abdullah. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Jurnal Nominal volume 2 nomor 1
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003. *Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Depdikbud