

Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan pada PKBM Citra Ilmu di Semarang

Nurul Istiqomah ✉, Fakhruddin, Utsman

Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang

Info Articles

Sejarah Artikel:
Diterima 15 April 2017
Disetujui 4 Juni 2017
Dipublikasikan 30 Agustus 2017

Keywords:
evaluation, quality of service, PKBM

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tentang evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan pada PKBM Citra Ilmu di Semarang, serta faktor pendukung dan faktor penghambat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah pendiri, ketua program, tutor, dan warga belajar. Pengumpulan data dilakukan dengan: (1) observasi, (2) dokumentasi, dan (3) wawancara. Metode analisis data dilakukan dengan cara: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) menarik kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa: (1) evaluasi mutu layanan yakni mampu menghadapi tantangan pelayanan pendidikan demi kemajuan masa depan, (2) faktor pendukungnya adalah terakreditasi lembaga dan program oleh BAN-PNFI, dan faktor penghambatnya adalah kurangnya pemberian honor yang pantas bagi tutor.

Abstract

This study aims to describe the evaluation of the quality of equality education services in PKBM Citra Ilmu in Semarang Regency, as well as supporting factors and inhibiting factors. This research uses descriptive qualitative approach. Research subjects are founder, program leader, tutor, and learning residents. The data were collected by: (1) observation, (2) documentation, and (3) interview. Methods of data analysis conducted by: (1) data collection, (2) data reduction, (3) data presentation, and (4) drawing conclusions or verification. The results of this study reveal that: (1) service quality evaluation is able to face the challenge of education service for the future, (2) its supporting factor is accredited by institution and BAN-PNFI program, and the inhibiting factor is lack of proper salary for tutor.

© 2017 PLS PPs UNNES

✉ Alamat korespondensi:

Jurusan PLS FIP Universitas Negeri Semarang
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang 50229
E-mail: nurulistiqomah49@gmail.com

p-ISSN 2442-532X
e-ISSN 2528-4541

PENDAHULUAN

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. Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Pendidikan yang berkualitas akan meninggalkan kualitas sumber daya manusia. Masyarakat semakin sadar akan sebuah pentingnya pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi maupun jenis pekerjaan yang akan didapat. Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan memunculkan persaingan antar sekolah agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi stakeholder. 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.

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. Beberapa strategi dasar yang harus dipahami dan dieksplorasi setiap lembaga, yaitu meliputi (1) menetapkan tujuan yang jelas, (2) memprakarsai atau menentukan kembali budaya organisasi, (3) mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten, (4) melembagakan pendidikan dan pelatihan, dan (5) mendorong perbaikan terus menerus (Tjiptono, 2005: 2).

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.

Selain strategi dasar yang diperlukan, strategi kualitas layanan juga harus

diperhatikan, yakni 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 layanan, (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 (Tjiptono, 2005: 132-133).

Direktorat Pembinaan Pendidikan Keaksaraan dan Kesetaraan menetapkan kebijakan pembangunan dan merencanakan program yang diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemecahan berbagai permasalahan bangsa khususnya di bidang pendidikan nonformal dan informal dalam rangka pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan nonformal memiliki posisi dan peluang yang cukup besar dalam peningkatan keterampilan fungsional, pengembangan sikap dan kepribadian profesional serta kecakapan hidup masyarakat umum tanpa batasan usia, tempat, waktu, dan kemampuan. Pendidikan nonformal yang bermutu hendaknya dilandasi oleh hakikat sistem pendidikan, diantaranya kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan kesetaraan dan pendidikan nonformal.

Evaluasi mutu layanan pendidikan menggunakan konsep CIPPO (konteks, input, process, product, dan outcome) dengan tujuan mengetahui strategi peningkatan pada mutu layanannya khususnya di program pendidikan kesetaraan. Tahapan konteks mencakup kondisi lingkungan yang relevan, serta mengidentifikasi kebutuhan yang belum terpenuhi dan peluang yang belum dimanfaatkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tahapan input mencakup relevansi kepraktisan, pembiayaan, dan efektifitas yang dikehendaki. Tahapan process mengarah pada kegiatan yang dilaksanakan sudah sejauh mana dalam mencapai berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Tahapan product meliputi efektivitas,

produktivitas, efisiensi, inovasi, dan moral. Dan tahapan outcome sebagai tolok ukur penilaian keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan serta menentukan langkah selanjutnya untuk masa depan program.

Mengevaluasi mutu layanan pendidikan tidak lepas dari unsur dan faktor yang mempengaruhi, yaitu (1) peserta didik yang relatif memiliki usia dan tingkat kelas yang sama tetapi bisa memiliki tingkat pengetahuan berbeda, (2) pendidik, (3) tujuan, (4) isi pendidikan, segala sesuatu yang oleh pendidik langsung diberikan kepada peserta didik dan diharapkan dikuasai oleh peserta didik dalam rangka mencapai tujuan pendidikan, (5) metode berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan, dan (6) lingkungan yang dapat mempengaruhi proses dan hasil pendidikan (Munib, 2012: 38-48).

Salah satu lembaga pendidikan nonformal adalah Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) yang merupakan sebuah lembaga pendidikan yang menyelenggarakan berbagai kegiatan belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan tujuan mengembangkan kemampuan dan keterampilan masyarakat agar mampu meningkatkan kualitas hidupnya.

PKBM Citra Ilmu merupakan salah satu lembaga pendidikan nonformal yang terletak di Kabupaten Semarang yang sudah terakreditasi dan penilaian kinerja A oleh BAN-PNFI dengan SKNo.015/SKEP/STSAKR/BANPNF/XII/2011 PKBM Citra Ilmu menyelenggarakan beberapa program utama salah satunya adalah program pendidikan kesetaraan (Paket C setara SMA) dengan SK No.013/SKEP/STSAKR/BANPNF/VII/2011

Pendidikan kesetaraan merupakan layanan pendidikan melalui jalur pendidikan nonformal yang memberikan kesempatan 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. 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. PKBM Citra Ilmu mendapat izin operasional dari Dinas Pendidikan Kabupaten Semarang pada tanggal 14 Agustus 2006 dengan No. 421.8/1774/2006. PKBM Citra Ilmu telah menjalin kerjasama dengan sekitar 30 perusahaan, diantaranya PT. Ungaran Sari Garment, Evergreen Indogarment, PT Coca Cola, dan masih banyak lagi.

Sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi mutu layanan yang diberikan oleh pihak PKBM Citra Ilmu kepada konsumennya dengan mengevaluasi mutu layanan menggunakan konsep CIPPO. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti melakukan penelitian tentang evaluasi mutu layanan menggunakan konsep CIPPO yang difokuskan pada program pendidikan kesetaraan PKBM Citra Ilmu di Kabupaten Semarang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif karena masalah yang dibatasi tidak berkenaan dengan angka-angka serta data hasil penelitian berupa data diskripsi. Dengan demikian, pembahasan penelitian akan berisi mengenai evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan yang dilaksanakan di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang.

Subjek penelitian adalah pendiri, ketua program, tutor, dan warga belajar program pendidikan kesetaraan. Sumber data penelitian menggunakan (1) data primer, pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara langsung, (2) data sekunder, data yang diperoleh mengenai jumlah dan karakteristik responden, dan data-data lain yang dirasa berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik: (1) observasi, (2) dokumentasi, dan (3) wawancara. Keabsahan hasil penelitian menggunakan triangulasi sumber agar data yang disajikan sebagai hasil penelitian yang objektif. Metode analisis data dilakukan dengan cara: (1) pengumpulan data melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi, (2) reduksi data

dimulai dengan mengelompokkan data yang diperoleh sesuai tema dan fokus penelitian, (3) penyajian data dengan mengumpulkan data lapangan baik yang berasal dari subjek maupun informan yang kemudian dianalisis dan menyusunnya dalam bentuk laporan baik berupa uraian, gambar ataupun tabel, dan (4) verifikasi suatu kegiatan konfigurasi yang utuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa: (1) strategi peningkatan mutu layanan mencakup konteks, input, process, product, dan outcome. Tahapan konteks meliputi melayani masyarakat yang tidak tertampung di formal seperti batasan usia, orang yang bermasalah, dan keterbatasan ekonomi, membantu masyarakat yang kurang beruntung, kurang mampu, dan kurang mendapat kesempatan belajar di formal. Berdasarkan hasil penelitian mengenai alasan mereka belajar di PKBM diantaranya biaya perbulan yang mereka bayarkan relatif murah dibanding mereka belajar di formal dengan fasilitas yang diberikan lengkap apa yang dibutuhkan warga belajar, selain itu status terakreditasinya lembaga PKBM dan program pendidikan kesetaraan oleh BAN-PNFI serta motivasi belajar mereka belajar di pendidikan kesetaraan tak lain untuk mendapatkan ijazah Paket C yang setara SMA yang nantinya mereka gunakan untuk melamar pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan yang hanya dengan ijazah SMP saja dan untuk melanjutkan ke pendidikan yang lebih tinggi atau perguruan tinggi.

Tahapan input meliputi (1) warga belajar, dari hasil penelitian, mengenai evaluasi dalam mengidentifikasi warga belajar yang dilakukan ialah pendekatan baik secara personal maupun kelompok sesuai kebutuhan warga belajar, dengan pendekatan secara personal maka pendiri, ketua program, maupun tutor akan lebih mudah dalam mamahami dan memperhatikan keadaan warga belajar dan hal tersebut diakui oleh warga belajar paket C PKBM Citra Ilmu sehingga tidak hanya memperhatikan layanan sarana saja akan tetapi

pelayanan batiniyah juga diperhatikan dari para pengelola PKBM.

Dari hasil penelitian, dalam memberikan bimbingan belajar atau konsultasi pribadi kepada warga belajar ada yang sifatnya personal atau kelompok, bahkan ada inisiatif dari tutor ketika konsultasi pribadi beliau menyempatkan untuk mengunjungi sampai ke rumah warga belajar untuk mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya. Dalam bimbingan belajar atau konsultasi pribadi dari pihak pengelola PKBM tidak membatasi waktu untuk mereka yang menginginkan bimbingan atau konsultasi, jika waktu tidak memungkinkan untuk bimbingan atau konsultasi bisa dilanjutkan melalui via media sosial seperti whatsapp, jam belajar warga belajar di PKBM setiap hari senin, rabu, jum'at, dan sabtu (untuk praktik komputer) pada jam 13:00-17:30 WIB. (2) tutor, dari hasil penelitian mengenai tutor di pendidikan kesetaraan PKBM Citra Ilmu ada satu dua orang yang selalu hadir tepat waktu untuk mengajar di kelas, dan mayoritas banyak tutor yang hadir tidak tepat waktu untuk mengajar di kelas dengan alasan tutor tersebut masih ada kesibukan di tempat beliau mengajar di sekolah formal, ketika beliau terlambat hadir untuk mengajar di kelas terlebih dahulu beliau memberitahu salah satu warga belajar atau pihak PKBM bahwasannya beliau terlambat hadir di kelas, kehadiran tutor yang terlambat bukan berarti pembelajaran ditunda akan tetapi mereka diberikan tugas mandiri untuk dikerjakan sembari menunggu tutor datang, selain itu ada alternatif lain yang digunakan yaitu dengan mengganti jam pembelajaran tersebut di hari lain.

Selain kehadiran tutor, bagaimana perhatian tutor terhadap warga belajar, berikut hasil penelitian mengenai perhatian tutor kepada warga belajar, sebelum mengajar di kelas tutor selalu memperhatikan bagaimana penampilan mereka? Sudah rapikah mereka? Dan menurut tutor penampilan terbaik ketika mengajar itu penting karena mempengaruhi daya tanggap dan daya konsentrasi peserta didik, akan tetapi hal tersebut menurut warga belajar tidak begitu mempengaruhi daya tanggap maupun daya konsentrasi belajar warga belajar, ada satu

warga belajar yang hal tersebut menurutnya penting dalam proses pembelajaran.

Dan hasil penelitian mengenai kualifikasi tutor bahwa ada satu atau dua tutor yang tidak sesuai dengan kualifikasi bidang yang di ampu, akan tetapi tutor tersebut mempunyai pengalaman dalam hal mengatasi warga belajarnya dan warga belajarnya patuh kepada beliau, selain itu semua tutor di pendidikan kesetaraan sudah sesuai kualifikasi bidang yang diampu. (3) sarana prasarana, dari hasil penelitian disimpulkan bahwa kelengkapan sarana penunjang pembelajaran mengikuti sarana masa kini (modernisasi) seperti contohnya yang biasanya ia menggunakan papan tulis sebagai media kini mereka menggunakan LCD proyektor untuk memudahkan pembelajaran, selain itu sarana wifi yang sangat mendukung sekali sumber ke dua setelah buku dengan wifi warga belajar dengan mudah mencari sumber materi yang mereka cari, dan mereka sudah mulai belajar cara mengoperasikan komputer bagaimana, hal tersebut sangat membantu warga belajar dalam mengejar ketertinggalan teknologi.

Tahapan process meliputi (1) strategi pembelajaran yakni dari hasil penelitian mengenai penguasaan materi yang diampu tutor bahwa ada satu atau dua tutor yang kurang menguasai di bidang yang diampunya, hal tersebut karena beliau memiliki pengalaman lebih dalam menguasai warga belajarnya seperti pendekatan terhadap warga belajarnya, menguasai situasi kelas yang menyenangkan, walau hal tersebut memang disadari pengelola PKBM dan warga belajar kalau tutor tersebut kurang menguasai dibidangnya. Sedangkan berdasarkan penelitian mengenai kesesuaian metode pembelajaran yakni yang digunakan pada pendidikan kesetaraan di PKBM sudah variatif, mulai dari metode ceramah, metode diskusi, metode kelompok, bahkan metode presentasi pun (metode dengan media LCD proyektor) sudah diterapkan di PKBM Citra Ilmu. Hal tersebut banyak anak yang mengakui akan pemahaman pembelajaran dengan menggunakan metode presentasi dibandingkan dengan presentasi yang lainnya.

Dari hasil penelitian mengenai kesempatan tanya jawab bahwa kesempatan yang diberikan tutor kepada warga belajar sudah sangat maksimal, faktanya tutor memberikan kesempatan bertanya ketika penyampaian materinya selesai, jadi kesempatan bertanya itu diberikan di akhir penyampaian materi selesai, bahkan sampai melebihi jam pembelajaran untuk melayani pertanyaan dari warga belajar, dan tentunya hal tersebut tutor sangat menguasai dalam memberikan jawaban yang diinginkan jikapun tutor dalam waktu tersebut tidak mampu memberikan jawaban yang sesuai dengan harapan warga belajarnya, pertanyaan tersebut dijadikan sebagai PR tutor untuk mendapat jawaban yang diharapkan warga belajar dan pertemuan selanjutnya dibahas kembali atau disampaikan dipertemuan selanjutnya. Jadi semua tutor memiliki tanggung jawab terhadap amanah yang diberikan kepada warga belajar. (2) penggunaan sarana prasarana, berdasarkan hasil penelitian bahwa penggunaan sarana prasarana yang digunakan dalam proses pembelajaran pendidikan kesetaraan di PKBM Citra Ilmu sudah sesuai efektif dan efisien, misalnya LCD proyektor sangat efektif digunakan dibandingkan dengan menggunakan media papan tulis, wifi yang disediakan sangat efektif dalam mencari informasi materi yang belum dimengerti akan tetapi ada sarana yang dirasa belum memenuhi kesesuaian dan keefektifan yaitu sarana olahraga yang belum memadai dan belum punya sendiri dalam arti ketika praktik mata pelajaran penjaskes mereka begitu antusias terhadap mata pelajaran tersebut dan praktik tersebut dilaksanakan di lapangan sekolah SMK Tuna Pariwisata Ungaran yang kebetulan salah satu tutor pendidikan kesetaraan merupakan kepala sekolah SMK tersebut, sehingga warga belajar boleh menggunakan sarana tersebut, akan tetapi warga belajar merasa kurang sesuai karena jam praktik olahraga yang terbatas dan juga jarak antara PKBM dengan SMK tidak begitu dekat kasihan mereka yang tidak menggunakan kendaraan, hal tersebut dari pihak pengelola PKBM berusaha menindaklanjuti hal tersebut untuk memenuhi kebutuhan sarana olahraga. Selain itu jumlah

komputer yang dimiliki PKBM tidak sesuai jumlah warga belajar setiap kelasnya sehingga setiap pembelajaran di bagi menjadi dua kloter agar sama rata.

Tahapan product meliputi (1) prestasi warga belajar, berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator yang menyatakan warga belajar tersebut berprestasi ialah ada kemauan dan niat dari mereka untuk ikut berpartisipasi kegiatan lomba, selanjutnya dengan melihat nilai akademik warga belajar, perubahan perilaku warga belajar yang lebih baik, serta kompeten, hal-hal tersebut yang menyatakan warga belajarnya berprestasi menurut pihak pengelola PKBM Citra Ilmu.

Selain itu berdasarkan hasil penelitian tentang pemahaman makna prestasi dan prestasi apa yang diraih bahwa mereka warga belajar mampu mendefinisikan makna prestasi versi mereka masing-masing. Artinya mereka mengerti prestasi itu seperti apa dan dalam bentuk apa. Ada beberapa warga belajar yang pernah mengikuti kejuaraan dan itulah prestasi mereka, diantaranya piagam penghargaan juara 1 cabang Story Telling Putri jenjang TBM PNFI, piagam penghargaan juara 1 cabang Book Review Putri jenjang TBM PNFI, dan pemenang Harapan Pertama pada Lomba Kompetensi Peserta Didik Paket C dalam rangka Hari Aksara Internasional Tahun 2016. Dan hal tersebut menjadi kebanggaan tersendiri bagi pihak PKBM mampu mencetak warga belajar yang berprestasi. (2) lulusan warga belajar, berdasarkan hasil penelitian mengenai kelulusan warga belajar program pendidikan kesetaraan bahwa dalam tiga tahun terakhir ini lembaga PKBM belum bisa meluluskan 100% warga belajarnya, masih ada satu ada dua warga belajar yang tidak lulus karena nilai akademik warga belajar yang belum mencapai serta warga belajar yang tidak berangkat ketika ujian maupun ujian susulan. Bagi warga belajar kelas X maupun kelas XI motivasi yang diberikan ketika lulus nantinya ialah sesuai keinginan warga belajar untuk melanjutkan ke perguruan tinggi atau bekerja, lembaga memberikan motivasi secaraimbang antara bekerja dan

kuliah, hal tersebut menghindar diskriminasi terhadap warga belajar.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai harapan warga belajar setelah lulus dari PKBM ialah tak lain agar mendapat pekerjaan yang lebih baik dengan gaji yang sesuai serta melanjutkan ke perguruan tinggi dengan beasiswa maupun non-beasiswa. Hal tersebut hampir semua warga belajar mengharapkannya. Sedangkan hasil penelitian tentang pemahaman mengenai lulus dengan baik dari beberapa pendapat hampir sama yakni lulus dengan baik merupakan lulus dengan nilai bagus, bisa melanjutkan ke perguruan tinggi atau mendapat pekerjaan yang baik dari sebelumnya. Dalam hal ini warga belajar untuk mencapai nilai bagus tidak mudah bagi warga belajar, akan tetapi dalam mendapat pekerjaan yang lebih baik mereka mampu mendapatkannya, dan juga bagi yang melanjutkan ke perguruan tinggi sangatlah mudah yang ekonominya menengah ke atas.

Dan tahapan outcome meliputi indikator keberhasilan, berdasarkan hasil penelitian bahwa indikator yang menyatakan warga belajar tersebut berhasil versi PKBM Citra Ilmu sebagai berikut perubahan perilaku yang lebih baik pada warga belajar, nilai akademis yang bagus, dan kompetensi, hal tersebut dibuktikan setelah mereka lulus dari PKBM dengan mereka memperoleh pekerjaan yang lebih baik dan melanjutkan ke perguruan tinggi baik swasta maupun negeri baik dengan beasiswa maupun non beasiswa. (2) faktor pendukung dalam peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan adalah banyaknya guru formal yang masih peduli bergabung di pendidikan nonformal, kebutuhan masyarakat akan pendidikan menengah atas untuk kualifikasi akademisi dalam pekerjaan, status gedung kepemilikan merupakan milik pribadi pendiri yang dipinjam pakaikan untuk kegiatan kesetaraan, fasilitas yang memadai dengan bantuan dari instansi terkait, serta program dan lembaga sudah terakreditasi oleh BAN PNFI. Faktor penghambat dalam peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan diantaranya: banyak penilaian masyarakat terhadap pendidikan kesetaraan hanya untuk mendapat

ijazah tanpa melalui proses, kurangnya kesadaran dalam mengikuti pembelajaran dan waktu pembelajaran kurang efektif karena banyak warga belajar yang bekerja, serta kurangnya pemberian honor yang pantas bagi tutor.

Merintis lembaga pendidikan nonformal dengan mendirikan kursus program pertama di bawah LPK Citra Ilmu pada tahun 1990 dengan bangunan kecil dan status mengontrak di Ungaran. Dengan kegigihan dan keuletan pendiri untuk mengembangkan lembaga pendidikan nonformal pada tahun 2000 LPK Citra Ilmu resmi berganti nama menjadi PKBM Citra Ilmu dengan tujuan agar dapat memberikan layanan pendidikan yang lebih luas apabila dibandingkan dengan LPK.

PKBM Citra Ilmu menyelenggarakan beberapa program pendidikan nonformal, diantaranya: program pendidikan kesetaraan (paket C), PAUD, kursus menjahit, dan kursus stir mobil. Alasan pendiri menyelenggarakan pendidikan nonformal karena masih banyak masyarakat sekitar yang belum berpendidikan dasar karena faktor tidak mampu, kurang beruntung, atau kurang mendapat kesempatan.

Yang menjadi sorotan mengenai PKBM Citra Ilmu adalah biaya pendidikan yang murah dengan fasilitas yang lengkap, lembaga dan program sudah terakreditasi oleh BAN-PNFI, serta merupakan lembaga nonformal ternama di seantro Semarang dan juga Jawa Tengah.

Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Kesetaraan

Evaluasi mutu layanan pendidikan kesetaraan pada PKBM dapat menggunakan konsep CIPPO (konteks, input, process, product, dan outcome). Tahapan konteks meliputi alasan lembaga menentukan visi, misi, dan tujuan tersebut sebagai landasan berdirinya lembaga, yakni melayani masyarakat yang tidak tertampung di formal seperti batasan usia, orang bermasalah, dan faktor ekonomi. Visi pendidikan kesetaraan mengacu pada visi pendidikan nasional yakni, terwujudnya sistem pendidikan sebagai pranata sosial, memberdayakan masyarakat untuk berkembang

menjadi manusia yang berkualitas dan mampu menjawab tantangan masa depan (Muljono, 2008).

Tahapan input meliputi identifikasi warga belajar, tutor dan sarana prasarana, ketiganya berperan penting dalam proses peningkatan mutu layanan. Tahapan input dalam mutu layanan diantaranya pelayanan bimbingan kepada warga belajar baik berdasarkan kemampuan membantu maupun meluangkan waktu. Juga pelayanan berdasarkan kehadiran di dalam kelas, penampilan saat proses mengajar, dan kualifikasi bidang yang diampu, pada umumnya peserta didik cenderung menilai dari sisi berpakaian dan cara berpakaian, selain itu bukti fisik berupa catatan, buku referensi, dan peralatan yang terkait dengan mengajar dan ruang kelas (Ding Hooi, 2004). Pelayanan kelengkapan sarana prasarana pembelajaran modern, seperti LCD proyektor, wifi, maupun komputer, dalam menggunakan media pembelajaran diperlukan media teknologi informasi tujuannya untuk mengefektifkan dan mengefisiensi selama proses belajar mengajar (Suprpto, 2006).

Tahapan process mencakup strategi pembelajaran yang digunakan meliputi penguasaan tutor terhadap materi yang disampaikan, kemampuan memberikan contoh yang relevan sesuai mata pelajaran sangat mampu dan menguasai karena tutor sudah memiliki pengalaman mengajar sebelumnya, kesesuaian metode belajar yang digunakan sangat bervariasi dari metode ceramah, diskusi, presentasi hingga kelompok, kesempatan bertanya yang diberikan mampu memaksimalkan warga belajar ikut partisipasi, dan penggunaan sarana prasarana sudah sesuai, efektif, dan efisien dalam proses belajar mengajar.

Tahapan product mencakup prestasi yang diperoleh warga belajar berupa nilai akademik maupun prestasi non akademik seperti perubahan perilaku warga belajar yang berubah menjadi lebih baik, serta komitmen terhadap perubahan perilaku warga belajar yang lebih baik. Untuk mengetahui hasil yang telah dilaksanakan yaitu ketika selesai melaksanakan

pembelajaran selama satu semester dan hasil tersebut bisa berupa produk karya maupun potensi lainnya (Shofwan, 2014: 61).

Tahapan outcome mencakup keberhasilan lulusan warga belajar pendidikan kesetaraan PKBM Citra Ilmu, dan mampu mengarahkan lulusan warga belajar untuk berhasil dalam memperoleh nilai, mendapat pekerjaan yang lebih baik, melanjutkan ke perguruan tinggi, serta mampu berinteraksi dengan baik dilingkungan masyarakat sekitar karena masyarakat memandang yang lulusan pendidikan kesetaraan merupakan orang-orang yang bermasalah. Penilaian yang tidak sistematis dan mengarah perbaikan sehingga perlunya model evaluasi yang lengkap terstruktur dalam pendidikan agar dapat mengukur kemampuan praktik warga belajar (Fakhrudin, 2016).

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor pendukung dalam peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan diantaranya terakreditasinya lembaga dan program oleh BAN-PNFI yang tidak semua lembaga dengan mudah mendapatkan status akreditasi oleh BAN-PNFI selain itu sarana prasarana penunjang pembelajaran yang memadai, lengkap dan memenuhi kebutuhan belajar, serta biaya pendidikan yang terjangkau untuk semua kalangan masyarakat, dan kualifikasi pendidikan sarjana oleh tutor pendidikan kesetaraan. Dengan adanya faktor pendukung dalam peningkatan mutu layanan diharapkan mencapai kepuasan baik warga belajar, tutor, maupun masyarakat, bahwa kepuasan pelanggan dibuktikan dari penggunaan jasa terus menerus atau menyebarluaskan rasa kepuasan kepada orang lain dengan tujuan merekomendasikan lembaga dengan pelayanan terbaik, sebaliknya pelanggan yang tidak puas ada kemungkinan beralih dalam penggunaan jasa dan menginformasikan kepada orang lain terhadap lembaga dengan pelayanan yang kurang baik (Indrawati, 2011: 27).

Faktor penghambat yang dialami dalam peningkatan mutu layanan pendidikan kesetaraan yakni masih banyaknya masyarakat

yang berfikir akan pendidikan kesetaraan hanya untuk mendapat ijazah paket C setara SMA dengan cara yang mudah sehingga masyarakat memandang sebelah mata pendidikan kesetaraan, kurangnya pemberian honor yang pantas untuk tutor karena minimnya sumber dana masukan program pendidikan kesetaraan sehingga tutor kurang maksimal dalam memberikan pelayanan, kurang efektifnya waktu belajar peserta didik karena banyak peserta didik yang memiliki beban pekerjaan.

Akan tetapi faktor penghambat yang dialami, adapun cara untuk mengurangi hambatan dalam peningkatan mutu layanan yakni memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai proses mendapatkan ijazah paket C setara SMA agar masyarakat tidak persepsi negatif., pihak lembaga berusaha untuk memberikan honor yang pantas untuk tutor, dan memberikan motivasi serta semangat selalu kepada warga belajar akan pentingnya proses pembelajaran untuk bekal di masa mendatang.

SIMPULAN

Berdasarkan evaluasi mutu layanan yang diterapkan dari tahapan konteks 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 yakni 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 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 bahwa PKBM mampu mencetak warga belajar yang berprestasi dengan potensi dan bakat

terpendam yang dimiliki sebagai nilai plus dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan kesetaraan. Tahapan outcome bahwa pengelola PKBM 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.

Faktor pendukung dalam strategi peningkatan mutu layanan dibagi menjadi dua, yakni internal dan eksternal. Faktor internal yaitu fasilitas yang memadai dengan bantuan dari instansi terkait, status gedung kepemilikan merupakan milik pribadi pendiri yang dipinjam pakai untuk semua kegiatan kesetaraan, serta program dan lembaga yang terakreditasi oleh BAN-PNFI. Faktor eksternal yaitu banyak guru formal yang masih peduli dengan bergabung di pendidikan nonformal dan kebutuhan masyarakat akan pendidikan menengah atas untuk kualifikasi akademis dan pekerjaan.

Faktor penghambat dalam strategi peningkatan mutu layanan dibagi menjadi dua,

diantaranya yaitu faktor internal meliputi waktu pembelajaran kurang efektif karena banyak warga belajar yang bekerja, kurangnya kesadaran warga belajar dalam mengikuti pembelajaran, dan kurangnya pemberian honor yang pantas bagi tutor. Faktor eksternal meliputi banyak pandangan negatif masyarakat akan pendidikan kesetaraan (paket C) hanya untuk mendapat ijazah tanpa melalui proses pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi v*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ding Hoi, Ting. 2004. *Application of Service Quality Model in Education Environment*. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. Jilid II Nomor 3
- Fakhruddin. 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 nomor 1
- 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
- Munib, Achmad. 2012. *Pengantar Ilmu Pendidikan*. Semarang: Universitas Negeri Semarang Press
- Shofwan, Imam. 2014. *Pengelolaan Program Pembelajaran Pendidikan alternatif Komunitas Belajar Qaryah Thayyibah di Salatiga Jawa Tengah*. *Jurnal Ilmu Pendidikan*
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta