

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PROGRAM KURSUS DI PUSAT  
KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT (PKBM) CITRA ILMU KABUPATEN  
SEMARANG JAWA TENGAH****Asta Takdira** ✉Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang,  
Indonesia**Info Artikel***Sejarah Artikel:*Diterima Januari 2012  
Disetujui Februari 2012  
Dipublikasikan Maret  
2012*Keywords:**Quality of service, program  
courses, community learning  
center.***Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan profil penyelenggaraan program- program kursus, mendeskripsikan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan program kursus, serta mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas layanan program kursus di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian profil, kualitas layanan dan faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas layanan program kursus. Metode analisis data menggunakan metode reduksi data, display data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan profil penyelenggaraan program kursus menjahit, mengemudi mobil dan komputer di PKBM Citra Ilmu Semarang dilihat dari Content, Input, proses, dan produk sudah berjalan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan program kursus. Adanya upaya peningkatan program kursus di PKBM Citra Ilmu terletak pada dimensi fisik dan dimensi jaminan. Faktor pendukung yang menonjol di PKBM Citra Ilmu Semarang yaitu dimensi fisik, dimensi jaminan dan sumber dana regular. Faktor penghambat yaitu pada program kursus menjahit belum ada instruktur pengganti, sosialisasi program kursus melalui media elektronik masih kurang maksimal.

**Abstract**

*The purpose of this study To describe the profile of the implementation of programs of courses, describing efforts to improve the quality of the course program, as well as describing the enabling and inhibiting factors in an effort to improve service quality courses at CLC program Image Science Semarang regency. This research uses descriptive qualitative research methods with a focus on the profile, quality of service and the factors that influence service quality improvement program courses. Methods of data analysis using methods of data reduction, data display and data verification. The results showed profiles of program implementation sewing, driving cars and computers in CLC image seen from Semarang Science Content, input, process, and products are run in accordance with the guidelines of the course of program implementation. Any effort to improve the program Science courses at CLC image lies in the physical dimension and the dimension of assurance. Supporting factors that stand in the CLC Image Science Semarang physical dimensions, dimensions and guarantee regular funding. The limiting factor in the sewing program no substitute instructors, courses socialization through electronic media is still less than the maximum.*

© 2012 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

Gedung A2 Lantai 2 FIP Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: [astatakdira@gmail.com](mailto:astatakdira@gmail.com)

ISSN 2252-6331

## PENDAHULUAN

Program kursus telah menjadi primadona masyarakat baik perkotaan maupun pedesaan, karena selain penembangan SDM tetapi juga dapat mengembangkan potensi atau kearifan local yang dimiliki suatu daerah sehingga dapat menumbuhkan ekonomi kreatif di kalangan masyarakat. Dengan demikian agar selalu diupayakan peningkatan kualitas layanan program kursus karena hal tersebut berguna untuk meningkatkan SDM yang berkualitas. Program kursus harus memberikan kepercayaan kepada masyarakat sekaligus memberikan pandangan bahwa yang melekat pendidikanlah yang akan maju di berbagai bidang kehidupan.

Pusat kegiatan belajar masyarakat (PKBM) merupakan lembaga pendidikan nonformal yang menyelenggarakan beberapa program pendidikan masyarakat salah satunya adalah program kursus. Salah satu PKBM unggulan yang terselenggara di Kabupaten Semarang adalah PKBM Citra Ilmu. PKBM Citra Ilmu telah mendapatkan akreditasi lembaga dari Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Nonformal: Surat Keputusan No.015/SKEP/STS- A K R/BAN PN F/X II/ 2011 untuk menyelenggarakan program-program pendidikan nonformal. Program kursus yang diselenggarakan PKBM Citra Ilmu meliputi menjahit, mengemudi mobil dan komputer.

Oleh sebab itu, program kursus merupakan program yang bersifat profit mampu untuk memandirikan sebuah PKBM agar tidak tergantung pada sumber dana pemerintah. Program kursus yang ada di PKBM harus tetap mampu bersaing di era globalisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin memiliki keterampilan. Program kursus di PKBM harus selalu mengupayakan peningkatan kualitas layanannya. Kualitas layanan program kursus dapat ditingkatkan melalui beberapa aspek meliputi dimensi fisik,

dimensi j aminan, dimensi daya tanggap, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dan dimensi perhatian.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Penelitian ini mengkaji empat masalah yaitu (1) profil penyelenggaraan program kursus yang ada di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang, (2) upaya peningkatan kualitas layanan program kursus yang dikelola di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang, (3) faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas layanan program kursus di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang.

Tujuan penelitian ini adalah (1) mendeskripsikan profil penyelenggaraan program-program kursus yang ada di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang, (2) mendeskripsikan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan program kursus yang dikelola oleh PKBM Citra Ilmu, (3) mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas layanan program kursus di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang.

Mengenai pengukuran kualitas, Tjiptono (2005:223) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan meliputi 5 dimensi, yaitu: (1) Keandalan/*Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (2) Daya tanggap/*Responsiveness*, yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (3) Jaminan/*Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf,

bebas dari bahaya, resiko dan keraguan, (4) Perhatian/*Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan, (5) Fisik/*Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, ada beberapa ayat yang mengatur tentang kursus, khususnya pada pasal 26 ayat (4) dan ayat (5). Kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Kursus dan pelatihan dapat diselenggarakan oleh satuan pendidikan nonformal, yaitu: Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP), PKBM, Sanggar Kegiatan Belajar (SKB), Penyelenggaraan Lembaga pemerintah desa, dan Lembaga lain yang sejenis. Bekal keterampilan yang ditawarkan oleh berbagai lembaga tersebut diharapkan dapat menambah dan memperkuat kompetensi masyarakat, sehingga dapat mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

UNESCO (Kamil, 2009:85) memberikan definisi: Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat adalah sebuah lembaga pendidikan yang diselenggarakan di luar sistem pendidikan formal diarahkan untuk masyarakat pedesaan dan perkotaan yang dikelola oleh masyarakat itu sendiri serta memberikan kesempatan kepada mereka untuk mengembangkan berbagai model pembelajaran dengan tujuan mengembangkan kemampuan dan keterampilan masyarakat agar mampu meningkatkan kualitas hidupnya.

Sihombing (Kamil, 2009:85), menyebutkan PKBM adalah 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. Pelembagaan artinya menempatkan PKBM sebagai basis penyelenggaraan program pendidikan masyarakat di tingkat operasional (Desa/Kelurahan). Program pendidikan masyarakat yang selama ini terpisah-pisah dan dilaksanakan diberbagai tempat seperti di rumah penduduk, gedung sekolahan, balai desa, dan tempat lainnya agar diupayakan untuk dipusatkan di PKBM.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang hasilnya berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya. Dikatakan sebagai penelitian deskriptif kualitatif karena sesuai dengan ciri penelitian kualitatif yaitu deskriptif. Menurut Moleong (2005:11) data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Dengan demikian, pembahasan penelitian akan berisi penggalan-penggalan data untuk memberi gambaran penyajian hasil penelitian tersebut yang berasal dari wawancara, dokumentasi dan observasi. Wawancara dilakukan kepada informan yaitu pengelola pkbm, instruktur program kursus dan warga belajar program kursus mengenai upaya peningkatan kualitas layanan program kursus di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang.

Fokus penelitian ini adalah profil penyelenggaraan program kursus, peningkatan kualitas layanan program kursus, dan factor penghambat dan pendukung peningkatan kualitas layanan program kursus di PKBM Citra Ilmu. Menurut Lofland dan Lofland dalam

Moleong (2011: 157), Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Maka yang menjadi sumber data penelitian ini yaitu:

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan, yaitu informan utama yaitu satu orang pengelola PKBM, dan informan pendukung yaitu tiga instruktur dan warga belajar program kursus. Sumber data primer diperoleh melalui pengamatan dan wawancara. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan mengambil bahan-bahan penelitian melalui *literature* yang ada kaitannya dengan penelitian tentang keunggulan komparatif program kursus di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang. Analisis data menggunakan reduksi data, display data, dan verifikasi data.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini yaitu profil penyelenggaraan program kursus yang ada di PKBM Citra Ilmu, *context* pada program kursus dapat disimpulkan efektif dan sesuai dengan tantangan lapangan, *Input* pada program kursus secara umum unsur yang terlibat dalam program seperti warga belajar, instruktur, pengelola, sarana prasarana, sumber dana sudah sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, *proses* pembelajaran program kursus sudah sesuai dan berjalan dengan baik, sedangkan *product* dapat disimpulkan bahwa program kursus sudah efektif dan sesuai dengan kriteria yang disyaratkan.

**Tabel.1.1** Upaya peningkatan kualitas layanan program kursus di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang.

Kursus Dimens	Menjahit	Mengemudi Mobil	Komputer
1. Fisik	Program kursus	Ruang teori yaitu	Program kursus

menjahit memiliki ruang belajar teori dan ruang belajar praktek dan media yang lengkap.	didalam mobil dan ruang praktek terjangkau disekitar Kabupaten Semarang yang memiliki medan komplit dari tanjakan, gang, jalan utama, dan lapangan. Media pembelajaran satu unit avanza serta satu unit mitsubishi kuda.	komputer di PKBM Citra ilmu memiliki ruang belajar teori dan praktek seluas 16 m <sup>2</sup> . Program kursus komputer berawa dari tiga mesin ketik. PKBM Citra Ilmu kini memiliki fasilitas yaitu 12 komputer yang sudah memakai layar LCD, Peningkatan Pentium, papan tulis, AC, printer dan wiifi.
Luas ruangan teor yaitu 24 m <sup>2</sup> dan luas ruang belajar praktik yaitu 81 m <sup>2</sup> dengan status milik sendiri.	Modul pembelajaran program kursus mengemudi mobil terus dikembangkan yang dulu sangat besar sekarang lebih kecil dan praktis. Instruktur berpenampilan sopan.	Instruktur berpenampilan rapi.
Kelengkapan media pembelajaran meliputi: Meja teori dan praktek menjahit, Mesin obras Mesin manual+dynamo, Mesin jahit juki(high speed), dst.		
Penampilan instruktur rapi dan sopan.		

## 2. Keandalan

Proses pembelajaran sesuai dengan jadwal yang ada di Lembaga PKBM Citra Ilmu, materi pembelajaran program menjahit	Ketepatan waktu sangat baik instruktur standby mulai pukul 08.00-17.00 WIB, materi banyak didukung	Jadwal pelaksanaan sudah sesuai yaitu setiap hari selasa-kamis pukul 15.00
--	--	--

<p>sangat didukung dengan praktek, terdapat kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan industry garment dan tantangan dilapangan, dan tidak adanya diskriminasi dalam proses pembelajaran.</p>	<p>oleh praktek. Pemberian materi tersebut dilakukan oleh instruktur saat berada didalam mobil. Kurikulum pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tantangan dilapangan. Tidak adanya diskriminasi dalam proses pembelajaran.</p>	<p>WIB. Materi pembelajaran program kursus komputer didukung praktek, program office meliputi Microsoft word dan exel. Kurikulum pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tantangan dilapangan. Tidak adanya diskriminasi dalam proses pembelajaran/</p>
--	---	--

### 3. Jaminan

<p>Program kursus menjahit di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang telah memiliki akreditasi program dengan turunnya SK NO.013/SKEP/STS-AKR/BAN</p>	<p>Program kursus mengemudi mobil di Lembaga PKBM Citra Ilmu telah memiliki izin dalam pelaksanaannya dari Kepolisian Resort Kabupaten Semarang. Upaya</p>	<p>sedangkan program kursus komputer telah mendapatkan ijin operasional dari Dinas Pendidikan Kabupaten Semarang.</p>
---	--	---

	<p>PNF/VIII/2011. Sebagai tempat Uji Kompetensi bidang menjahit. Program kursus menjahit juga melakukan kemitraan, meliputi Dinas Pendidikan, Dinas Tenaga Kerja, Lembaga Sertifikasi, Lembaga PP Paudni Regional II Semarang, PT. Golden Flower, PT. Royal, dsb.</p>	<p>peningkatan layanan yang dilakukan PKBM Citra Ilmu dengan memiliki izin dari pihak kepolisian yang selaku mitra, ini berkaitan langsung dengan hasil pembelajaran yaitu berupa penerbitan SIM sehingga materi-materi pembelajaran harus disesuaikan dengan materi-materi di kepolisian seperti pengetahuan tentang tata cara berlalu lintas, perundang-undangan lalu lintas, dan sebagainya. Selain melalui kemitraan yang terjalin dengan kepolisian dan program PNPM</p>	<p>Program komputer telah melakukan kemitraan dengan Pemda Kabupaten Semarang, Dinas Kesehatan, Kepolisian, LKP Vission College, PNPM Mandiri, dan UNISBANK. Lingkungan PKBM Cirta Ilmu sangat kondusif untuk menunjang pembelajaran program kursus komputer.</p>
<p>4. Daya Tanggap</p>	<p>Kedisiplinan sangat baik karena</p>	<p>Mandiri. Kedisiplinan instruktur program</p>	<p>Program komputer</p>

	<p>instruktur program kursus menjahit sudah siap ketika pukul 09.00, akan tetapi karena proses pembelajarannya sesuai dengan waktu luang warga belajar pelaksanaannya sesuai dengan warga belajar. Namun, belum memiliki instruktur pengganti. Respon instruktur terbuka bagi warga belajar yang ingin memberikan saran.</p> <p>Bentuk perhatian sambil cerita-cerita</p>	<p>kursus sangat diperhatikan guna pelayanan yang baik kepada warga belajar yaitu mulai 08.00 WIB sudah dalam keadaan siap untuk melaksanakan pembelajaran, adanya instruktur pengganti ketika nantinya instruktur ada yang berhalangan hadir, dan sangat terbuka terhadap saran warga belajar yang dapat disampaikan kepada pelayanan informasi yang ada di PKBM Citra Ilmu.</p> <p>Bentuk perhatian, keramahan, dan</p>	<p>memiliki instruktur yang disiplin, sebelum jam dimulainya pembelajaran sudah siap yaitu pukul 15.00 WIB karena untuk pelayanan terhadap warga belajar. Program kursus komputer memiliki instruktur pengganti. Instruktur utama Ibu Widya Rahmanurlita dan penggati Ibu Siti Rochayani. Respon instruktur sangat terbuka terhadap saran warga belajar yang bisa dilakukan setelah pembelajaran Instruktur selalu dilakukan</p>
<p>5. Perhatian</p>			

agar tidak jenuh dan	kepedulian seperti	melalui beberapa
menanyakan warga belajarnya yang jarang berangkat dalam pembelajaran.	selalu warga belajar agar tidak putus asa dalam latihan, ramah dalam membantu kesulitan warga belajar dan peduli ketika warga belajar terlihat kecapakan	cara dengan berjalan mengelilingi warga belajar yang nantinya belum paham mengenai materi yang diberikan untuk dipraktikkan, mengabsensi dan menanyakan alasan warga belajar yang tidak masuk.
Kepedulian dan keramahan instruktur yaitu selalu siap menunggu dan memberikan keterampilan kepada warga belajar sesuai waktu warga belajar.		Keramahan selalu melayani keinginan warga belajar dalam bertanya juga sangat baik.

Secara umum upaya peningkatan kualitas layanan program kursus pada dimensi fisik dan dimensi jaminan. Dimensi fisik masing-masing program kursus di PKBM Citra Ilmu sangatlah lengkap dalam menunjang proses pembelajaran. Dimensi jaminan yaitu masing-masing program kursus telah memiliki ijin operasional dari instansi-instansi terkait dan kemitraan yang terjalin untuk masing-masing program kursus sangat memadai sehingga lulusan

dari PKBM Citra Ilmu tidak usah khawatir susah mencari pekerjaan.

## **PENUTUP**

hasil analisis data penelitian dapat dikemukakan simpulan sebagai berikut upaya peningkatan kualitas layanan program kursus yang dikelola di PKBM Citra Ilmu Kabupaten Semarang secara umum sudah baik, yang terlihat lebih menonjol yaitu terletak pada dimensi fisik dan dimensi jaminan. Dimensi fisik/*tangible* meliputi ketersediaan ruang belajar teori dan praktek yang memadai di masing-masing program kursus, kelengkapan media pembelajaran kursus yang lengkap dan penampilan instruktur yang rapi dan sopan. Dimensi jaminan/*assurance* yaitu ijin operasional dan kemitraan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Kamil, Mustofa. 2009. *Pendidikan Nonformal Pengembangan Melalui Pusat Kegiatan Belajar (PKBM) Di Indonesia (Sebuah Pembelajaran Dari Kominkan Di Jepang)*. Bandung: Alfabeta
- Moleong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sudjana. 2006. *Evaluasi Progam Pendidikan Luar Sekolah Untuk Pendidikan Nonformal Dan pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003. *Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Depdikbud