Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PAKET C TERHADAP KEPUASAN BELAJAR DI PKBM SUMBER ILMU KECAMATAN SUNGAI PANDAN

Adella Zakiah[1], Jumaidi[2], Barkatullah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: adellazakiah025@gmail.com

ABSTRAK

Pendidikan nonformal mempunyai peran strategis dalam memperluas akses pendidikan bagi masyarakat yang belum memperoleh layanan pendidikan formal secara optimal. Salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan nonformal yaitu Program Paket C yang dilaksanakan oleh Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM). Keberhasilan penyelenggaraan Program Paket C bukan cuman ditentukan oleh terselenggaranya proses pembelajaran, melainkan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik. Penelitian ini tujuannya untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Program Paket C terhadap kepuasan belajar peserta didik di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan. Penelitian memakai pendekatan kuantitatif dengan tipe explanatory research. Populasi penelitian berjumlah 96 peserta didik Program Paket C dan seluruhnya dijadikan sampel memakai teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi, sedangkan analisis data memakai uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji parsial (uji t), dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan IBM SPSS Statistics 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan belajar peserta didik dengan nilai t_hitung sebesar 4,467 dan signifikansi 0,000 (<0,05). Persamaan regresi yang diperoleh yaitu Y = 33,851 + 0,330X, sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 17,5%, yang menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan belajar sebesar 17,5%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi tutor, kedisiplinan, serta pengembangan media pembelajaran yang lebih inovatif perlu menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan belajar peserta didik.

Kata Kunci:. Kualitas pelayanan, kepuasan belajar, pendidikan nonformal, PKBM, Program Paket C

ABSTRACT

Non-formal education plays a strategic role in expanding educational access for communities who have not been optimally served by formal education. One form of non-formal education is the Package C Program organized by Community Learning Activity Centers (PKBM). The success of the Package C Program is not only determined by the implementation of learning activities but also by the quality of services provided to learners. This study aims to analyze the effect of service quality on learners satisfaction in the Package C Program at PKBM Sumber Ilmu, Sungai Pandan District. This research employed a quantitative approach with an explanatory research design. The population consisted of 96 learners, all of whom were selected as the research sample using a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and documentation and analyzed using validity testing, reliability testing, classical assumption testing, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination (R^2) with IBM SPSS Statistics version 27. The findings revealed that service quality had a positive and significant effect on learners satisfaction, with a t-value of 4.467 and a significance value of 0.000 (<0.05). The regression equation obtained was Y = 33.851 + 0.330X, while the coefficient of determination was 17.5%, indicating that service quality contributed 17.5% to learners satisfaction, whereas the remaining 82.5% was influenced by other factors beyond this study. Therefore, improving service quality through better facilities, tutor competence, discipline, and innovative learning media should become a priority in enhancing learners satisfaction.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

***Keywords*:**. *Service quality, learning satisfaction, non-formal education, community learning center, Package C Program*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu instrumen utama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia sekaligus menjadi fondasi bagi pembangunan bangsa yang berkelanjutan. Melalui pendidikan, setiap individu memperoleh kesempatan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakter yang diperlukan dalam menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, serta dinamika kehidupan sosial. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan tujuannya mengembangkan kebisaan serta membentuk watak dan peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh sebab itu, pemerataan akses terhadap layanan pendidikan menjadi salah satu prioritas dalam pembangunan nasional.

Meskipun demikian, masih terdapat berbagai permasalahan yang menyebabkan sebagian masyarakat belum bisa memperoleh layanan pendidikan formal secara optimal. Faktor ekonomi, kondisi geografis, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pendidikan, hingga tingginya angka putus sekolah masih menjadi tantangan yang dihadapi Indonesia. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan besaran penduduk miskin menjadi sebanyak 23,36 juta orang, atau turun sekitar 490 ribu orang dibanding catatan per Maret 2025. Dibanding September 2024, turunnya lebih dalam sebab saat itu sebanyak 24,06 juta orang, sedangkan menurut laporan Kemendikdasmen dan BPS memaparkan jumlah anak tidak sekolah (ATS) di Indonesia pada tahun 2025 tercatat mencapai lebih dari 4 juta anak, dengan data bervariasi antara 3,9 juta hingga 4,16 juta jiwa. Angka kemiskinan dan anak tidak sekolah masih tergolong tinggi itu berpotensi menghambat peningkatan kualitas sumber daya manusia. Kondisi itu menunjukkan bahwasanya penyelenggaraan pendidikan formal saja belum bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga diperlukan jalur pendidikan alternatif yang bisa memberikan kesempatan belajar secara lebih fleksibel.

Salah satu solusi yang diberikan pemerintah yaitu penyelenggaraan pendidikan nonformal melalui Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM). PKBM merupakan lembaga pendidikan berbasis masyarakat yang menyediakan berbagai layanan pendidikan, salah satunya Program Paket C yang mempunyai kedudukan setara dengan pendidikan menengah atas. Kehadiran Program Paket C memberikan kesempatan kepada masyarakat yang tidak dapat menyelesaikan pendidikan formal untuk tetap memperoleh layanan pendidikan, meningkatkan kompetensi, serta memperoleh ijazah yang diakui negara. Dengan demikian, keberadaan PKBM mempunyai peran penting dalam mendukung pemerataan pendidikan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Keberhasilan penyelenggaraan Program Paket C bukan cuman ditentukan oleh tersedianya program pendidikan, melainkan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik. Dalam perspektif manajemen pelayanan, kualitas pelayanan merupakan kebisaan lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan melalui pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, menunjukkan empati, serta didukung oleh bukti fisik yang memadai. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kemungkinan peserta didik merasa puas terhadap layanan pendidikan yang diterimanya. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan motivasi, kenyamanan, dan kepuasan peserta didik selama mengikuti proses pembelajaran.

PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan merupakan salah satu penyelenggara Program Paket C yang mempunyai jumlah peserta didik cukup besar dibandingkan program kesetaraan lainnya. Sebagai lembaga pendidikan nonformal, PKBM Sumber Ilmu dituntut bisa memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas agar bisa memenuhi kebutuhan belajar masyarakat. Namun menurut hasil observasi lapangan masih ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kepuasan belajar peserta didik. Permasalahan itu antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pembelajaran, kedisiplinan tutor yang belum optimal akibat jarak

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

tempuh menuju lokasi pembelajaran, serta penggunaan media pembelajaran yang masih kurang inovatif sehingga menyebabkan peserta didik kurang aktif selama proses pembelajaran berlangsung. Permasalahan itu menunjukkan bahwasanya peningkatan kualitas pelayanan masih menjadi tantangan bagi PKBM dalam memberikan pengalaman belajar yang memuaskan bagi peserta didik.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dengan tingkat kepuasan pengguna layanan pendidikan. Barkatullah (2022) menemukan bahwasanya kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan kesetaraan dipengaruhi oleh aspek fasilitas, ketepatan waktu pelayanan, kompetensi tutor, dan penyediaan informasi kepada peserta didik. Hutasoit (2022) juga menjelaskan bahwasanya penyelenggaraan pendidikan kesetaraan memberikan dampak positif terhadap peningkatan motivasi belajar dan pemberdayaan peserta didik. Sementara itu, Agustina, Permana, and Husein (2025) menyatakan bahwasanya pengelolaan Program Paket C yang baik akan meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pendidikan nonformal. Namun demikian, penelitian yang secara khusus menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan belajar peserta didik pada PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan masih sangat terbatas, sehingga penelitian ini mempunyai kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan nonformal. Menurut uraian itu, penelitian ini tujuannya untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Program Paket C terhadap kepuasan belajar peserta didik di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola PKBM dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan sekaligus menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan pendidikan nonformal yang lebih berorientasi pada kepuasan peserta didik.

METODE

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data memakai instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, tipe penelitian merupakan penelitian pengaruh. Penelitian pengaruh merupakan suatu penelitian yang tujuannya untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian dilaksanakan di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, yang merupakan salah satu lembaga penyelenggara pendidikan nonformal Program Paket C. Populasi penelitian yaitu seluruh peserta didik Program Paket C di PKBM Sumber Ilmu yang berjumlah 96 orang. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, penelitian ini memakai teknik sampling jenuh (*saturated sampling*), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 96 peserta didik.

Variabel independen (X) dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, yang diukur menurut lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Zaini, 2022), yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Adapun variabel dependen (Y) memakai Indikator milik Rahman et al., (2021), yaitu kepuasan terhadap guru atau tutor, kepuasan terhadap proses pembelajaran serta kepuasan terhadap konten dan media pembelajaran.. Pengumpulan data dilakukan memakai kuesioner sebagai instrumen utama penelitian serta dokumentasi untuk memperoleh data pendukung mengenai kondisi lembaga dan jumlah peserta didik. Instrumen penelitian disusun memakai Skala Likert lima tingkat, dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Kurang Setuju
- (KS)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS).

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu diuji melalui uji validitas memakai korelasi *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas memakai koefisien *Cronbachs Alpha* guna memastikan bahwasanya setiap butir pernyataan memenuhi kriteria valid dan reliabel. Analisis data dilakukan secara bertahap dengan memakai bantuan *IBM SPSS Statistics* versi 27. Tahapan analisis meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data penelitian, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas dan uji linearitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan belajar peserta didik. Pengujian hipotesis dilakukan memakai uji parsial (uji t) pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Selanjutnya, besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan belajar dianalisis melalui koefisien determinasi (R^2).

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Variabel Penelitiana.

a. Karakteristik Kualitas Pelayanan (X)

1) Reliability

Kehandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kebisaan perusahaan atau instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

a) Kesediaan Peralatan dan Fasilitas PKBM

Menurut hasil penelitian, indikator kesediaan peralatan dan fasilitas PKBM menunjukkan bahwasanya sebagian besar responden memberikan penilaian setuju dengan rata-rata sebesar 47,39%, diikuti kurang setuju sebesar 45,31%, dan sangat setuju sebesar 7,29%. Hasil itu menunjukkan bahwasanya peralatan dan fasilitas yang tersedia di PKBM Sumber Ilmu dinilai telah cukup mendukung proses pembelajaran, namun masih terdapat beberapa sarana yang perlu ditingkatkan agar bisa memenuhi kebutuhan seluruh peserta didik secara optimal.

b) Pelayanan yang Diberikan Sesuai dengan Kebutuhan Peserta Didik

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh PKBM telah sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Hal ini terlihat dari rata-rata 60,94% responden menyatakan setuju, 29,16% sangat setuju, dan hanya 9,89% kurang setuju. Temuan itu menunjukkan bahwasanya pelayanan yang diberikan telah bisa memenuhi harapan sebagian besar peserta didik sehingga mendukung terciptanya proses pembelajaran yang efektif.

c) Kondisi fisik bangunan PKBM, kebersihan, kerapian serta kenyamanan lingkungan.

Menurut hasil penelitian, kondisi fisik bangunan, kebersihan, kerapian, serta kenyamanan lingkungan memperoleh penilaian yang baik dari responden. Sebanyak 52,09% responden menyatakan setuju, 37,50% sangat setuju, dan 10,42% kurang setuju. Hasil ini menunjukkan bahwasanya lingkungan belajar di PKBM Sumber Ilmu dinilai cukup nyaman sehingga bisa mendukung kegiatan pembelajaran peserta didik.

d) Kedisiplinan Staf/Tutor

Indikator kedisiplinan staf dan tutor memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Sebanyak 67,71% responden menyatakan kurang setuju, sedangkan 22,92% menyatakan setuju dan 8,86% sangat setuju. Temuan ini menunjukkan bahwasanya kedisiplinan tutor, terutama dalam ketepatan waktu dan konsistensi pelaksanaan pembelajaran, masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.

e) Tanggung Jawab

Pada indikator tanggung jawab, sebagian besar responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 67,71% responden menyatakan setuju, 24,48% sangat setuju, dan hanya 7,82% kurang setuju. Hal ini menunjukkan

Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

bahwasanya tutor dan staf PKBM dinilai telah melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik.

2) Tangibles

Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan atau institusi, serta penampilan pemberi layanan.

a) Bangunan PKBM atau Sarana dan prasarana PKBM

Menurut hasil penelitian, indikator bangunan serta sarana dan prasarana PKBM menunjukkan bahwasanya 50% responden menyatakan kurang setuju, 44,27% menyatakan setuju, dan hanya 5,73% menyatakan sangat setuju. Hasil ini menunjukkan bahwasanya sarana dan prasarana yang tersedia di PKBM Sumber Ilmu telah bisa mendukung proses pembelajaran, namun belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan seluruh peserta didik. Oleh sebab itu, peningkatan fasilitas pembelajaran masih perlu menjadi perhatian guna menciptakan lingkungan belajar yang lebih nyaman dan efektif.

b) Penampilan serta kerapian para staf PKBM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya penampilan dan kerapian staf PKBM memperoleh penilaian yang sangat baik dari responden. Sebanyak 70,83% responden menyatakan setuju, 28,13% menyatakan sangat setuju, dan hanya 1,04% yang menyatakan kurang setuju. Temuan ini menunjukkan bahwasanya staf dan tutor telah bisa menjaga penampilan yang rapi dan profesional sehingga memberikan kesan positif kepada peserta didik dalam proses pelayanan pendidikan.

c) Keramahan para staf pegawai pemberi layanan/Tutor sekolah terhadap peserta didik/Warga Belajar.

Menurut hasil penelitian, indikator keramahan staf dan tutor memperoleh penilaian yang sangat positif. Sebanyak 53,12% responden menyatakan setuju, 42,71% menyatakan sangat setuju, dan hanya 4,17% menyatakan kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwasanya tutor dan staf PKBM telah bisa memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta menjalin hubungan yang baik dengan peserta didik sehingga menciptakan suasana belajar yang nyaman dan menyenangkan.

3) Responsiveness

Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kebisaan para pemberi layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

a) Ketanggapan para staf pegawai dan Tutor terhadap kebutuhan peserta didik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya ketanggapan staf dan tutor terhadap kebutuhan peserta didik memperoleh penilaian yang baik. Sebanyak 69,79% responden menyatakan setuju, 21,88% menyatakan sangat setuju, 7,29% menyatakan kurang setuju, dan 1,04% menyatakan tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwasanya tutor dan staf PKBM cukup responsif dalam memberikan bantuan, menjawab pertanyaan, serta memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan peserta didik selama proses pembelajaran berlangsung.

b) Kehadiran para staf pegawai/ Tutor yang tepat waktu ke sekolah.

Menurut hasil penelitian, indikator kehadiran staf dan tutor tepat waktu menunjukkan hasil yang masih perlu ditingkatkan. Rata-rata 40% responden menyatakan kurang setuju, sedangkan 35% menyatakan setuju dan 25% menyatakan sangat setuju. Hasil itu mengindikasikan bahwasanya ketepatan waktu kehadiran tutor masih menjadi salah satu kendala dalam pelayanan pembelajaran sehingga perlu mendapat perhatian agar proses belajar dapat

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

berlangsung sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

4) Assurance

Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para pemberi layanan bisa menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap sekolah atau institusi dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwasanya para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

a) Pelayanaan PKBM cepat dan tanggap.

Menurut hasil penelitian, pelayanan PKBM yang cepat dan tanggap memperoleh penilaian yang sangat baik dari peserta didik. Sebanyak 78,12% responden menyatakan setuju, 17,71% menyatakan sangat setuju, dan hanya 4,17% menyatakan kurang setuju. Temuan itu menunjukkan bahwasanya pengelola dan tutor PKBM telah bisa memberikan pelayanan secara cepat serta memberikan kepastian kepada peserta didik dalam memenuhi kebutuhan proses pembelajaran.

b) Keamanan Lingkungan PKBM

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya keamanan lingkungan PKBM memperoleh penilaian positif dari peserta didik. Sebanyak 48% responden menyatakan setuju, 38,3% menyatakan sangat setuju, dan 13,7% menyatakan kurang setuju. Hasil ini menunjukkan bahwasanya lingkungan belajar di PKBM Sumber Ilmu dinilai cukup aman dan nyaman sehingga bisa mendukung kelancaran kegiatan pembelajaran serta memberikan rasa percaya kepada peserta didik.

5) Emphathy

Empati (*Empathy*), berarti bahwasanya perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan mempunyai jam operasi yang nyaman.

a) Keramahan dan perhatian terhadap peserta didik.

Menurut hasil penelitian, indikator keramahan dan perhatian terhadap peserta didik memperoleh penilaian yang sangat baik. Sebanyak 60% responden menyatakan setuju, 37% menyatakan sangat setuju, dan hanya 2,7% menyatakan kurang setuju. Hasil itu menunjukkan bahwasanya tutor dan staf PKBM telah bisa memberikan perhatian, membangun komunikasi yang baik, serta menciptakan hubungan yang harmonis dengan peserta didik selama proses pembelajaran berlangsung.

b) Mengetahui kebutuhan peserta didik.

Menurut hasil penelitian, indikator kebisaan tutor dalam mengetahui kebutuhan peserta didik memperoleh penilaian yang sangat positif. Sebanyak 49% responden menyatakan setuju, 47,5% menyatakan sangat setuju, dan hanya 3,5% menyatakan kurang setuju. Temuan ini menunjukkan bahwasanya tutor mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap kondisi dan kebutuhan peserta didik sehingga pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan karakteristik serta kebutuhan belajar masing-masing peserta didik.

b. Karakteristik Kepuasan Belajar (Y)

1) Kepuasan pada Guru/Tutor.

Guru/Tutor mempunyai peranan penting pada pembelajaran, pembelajaran tidak bisa terselenggarakan jikalau tidak ada Guru/Tutor.

a) Kejelasan penyampaian dan penguasaan materi

Menurut hasil penelitian, indikator kejelasan penyampaian dan penguasaan materi memperoleh penilaian yang cukup baik dari peserta didik. Sebanyak 50,5% responden menyatakan setuju, 5,7% menyatakan sangat setuju,

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

sedangkan 42,7% menyatakan kurang setuju. Hasil ini menunjukkan bahwasanya sebagian besar peserta didik merasa tutor telah bisa menyampaikan materi dengan jelas dan menguasai materi pembelajaran, meskipun masih terdapat sebagian peserta didik yang mengharapkan peningkatan kualitas penyampaian materi agar lebih mudah dipahami.

b) Sikap dan interaksi dengan warga belajar

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya sikap dan interaksi tutor dengan warga belajar memperoleh penilaian yang sangat baik. Sebanyak 53,1% responden menyatakan setuju, 40,6% menyatakan sangat setuju, dan hanya 6,2% menyatakan kurang setuju. Temuan ini menunjukkan bahwasanya tutor bisa membangun hubungan yang baik dengan peserta didik melalui komunikasi yang positif, sikap yang ramah, serta interaksi yang mendukung terciptanya suasana belajar yang kondusif.

c) Kebisaan membimbing dan memberikan motivasi

Menurut hasil penelitian, kebisaan tutor dalam membimbing dan memberikan motivasi kepada peserta didik memperoleh penilaian yang sangat positif. Sebanyak 60,4% responden menyatakan setuju, 34% menyatakan sangat setuju, dan hanya 5,2% menyatakan kurang setuju. Hasil itu menunjukkan bahwasanya tutor dinilai bisa memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi yang mendorong peserta didik untuk lebih aktif dan semangat dalam mengikuti proses pembelajaran.

d) Kedisiplinan dan tanggung jawab dalam mengajar

Menurut hasil penelitian, indikator kedisiplinan dan tanggung jawab tutor dalam mengajar memperoleh penilaian yang masih bervariasi. Sebanyak 45,3% responden menyatakan kurang setuju, sementara 37,5% menyatakan setuju dan 17,2% menyatakan sangat setuju. Hasil ini menunjukkan bahwasanya meskipun sebagian peserta didik telah merasa puas terhadap tanggung jawab tutor, aspek kedisiplinan, terutama ketepatan waktu dan konsistensi pelaksanaan pembelajaran, masih perlu ditingkatkan agar kepuasan belajar peserta didik menjadi lebih optimal.

2) Kepuasan pada Pembelajaran yang Diselenggarakan.

Pembelajaran yang diselenggarakan oleh Guru/Tutor dapat mempengaruhi kepuasan warga belajar, hal itu berhubungan erat terhadap suasana serta lingkungan kelas yang diciptakan.

a) Keteraturan dan kelancaran proses pembelajaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya keteraturan dan kelancaran proses pembelajaran memperoleh penilaian yang cukup baik. Sebanyak 44,8% responden menyatakan setuju, 12,5% menyatakan sangat setuju, sedangkan 42,2% menyatakan kurang setuju. Temuan ini menunjukkan bahwasanya proses pembelajaran di PKBM Sumber Ilmu pada umumnya telah berjalan dengan cukup teratur, namun masih terdapat beberapa peserta didik yang menilai pelaksanaan pembelajaran belum sepenuhnya berlangsung secara konsisten dan lancar.

b) Kesesuaian metode dengan kebutuhan warga belajar (Peserta didik)

Menurut hasil penelitian, kesesuaian metode pembelajaran dengan kebutuhan warga belajar memperoleh penilaian yang baik. Sebanyak 53,1% responden menyatakan setuju, 31,2% menyatakan sangat setuju, dan 15,6% menyatakan kurang setuju. Hasil ini menunjukkan bahwasanya metode pembelajaran yang diterapkan tutor telah sesuai dengan karakteristik serta kebutuhan sebagian besar peserta didik sehingga bisa mendukung efektivitas proses pembelajaran.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

c) Suasana pembelajaran yang kondusif

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya suasana pembelajaran memperoleh penilaian positif dari peserta didik. Sebanyak 57,3% responden menyatakan setuju, 26,6% menyatakan sangat setuju, dan 16,1% menyatakan kurang setuju. Temuan itu menunjukkan bahwasanya suasana belajar di PKBM Sumber Ilmu dinilai cukup kondusif sehingga bisa menciptakan kenyamanan bagi peserta didik selama mengikuti proses pembelajaran, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar suasana belajar menjadi lebih optimal.

3) Kepuasan pada Konten dan Media Pembelajaran yang Diberikan

Keinovatifan guru/tutor dalam menyusun konten pembelajaran dan ketepatan dalam memilih media pembelajaran dapat mempengaruhi kepuasan belajar warga belajar.

a) Kesesuaian dan kejelasan materi

Menurut hasil penelitian, indikator kesesuaian dan kejelasan materi memperoleh penilaian yang sangat baik dari peserta didik. Sebanyak 68,8% responden menyatakan setuju, 20,8% menyatakan sangat setuju, dan hanya 10,4% menyatakan kurang setuju. Hasil itu menunjukkan bahwasanya materi pembelajaran yang disampaikan oleh tutor dinilai telah sesuai dengan kebutuhan peserta didik, mudah dipahami, serta bisa mendukung tercapainya tujuan pembelajaran.

b) Kemenarikan dan kemudahan penggunaan media

Menurut hasil penelitian, indikator kemenarikan dan kemudahan penggunaan media pembelajaran juga memperoleh penilaian yang sangat positif. Sebanyak 52,8% responden menyatakan setuju, 37,8% menyatakan sangat setuju, dan hanya 9,4% menyatakan kurang setuju. Hasil ini menunjukkan bahwasanya media pembelajaran yang digunakan oleh tutor dinilai menarik, mudah digunakan, serta bisa membantu peserta didik dalam memahami materi yang disampaikan. Dengan demikian, penggunaan media pembelajaran di PKBM Sumber Ilmu telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan belajar peserta didik.

2. Anilisis Data.

a. Uji Validitas & Uji Realibilitas

1) Uji Validitas

Uji Validitas atau kesahihan menurut Siregar (2017) yaitu menunjukkan sejauh mana sauatu alat ukur bisa mengukur apa yang ingin diukur (a valid measure if it successfully measure the phenomenon). Hasil uji validitas menunjukkan bahwasanya seluruh butir pernyataan yang digunakan dalam penelitian memenuhi kriteria valid, ditunjukkan oleh nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian, setiap butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) maupun Kepuasan Belajar (Y) dinyatakan bisa mengukur indikator yang diteliti sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Menurut hasil uji validitas instrumen untuk Variabel Kualitas Layanan (X) dengan memakai korelasi Product Moment Pearson diperoleh nilai r tabel sebesar 0,707 (N=8; α=0,05). Dari total 29 butir pernyataan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji validitas variable instrument Kepuasan Belajar (Y) dengan memakai korelasi Product Moment Pearson diperoleh nilai r tabel sebesar 0,707 (N=8; α=0,05). Dari total 18 butir pernyataan yang diuji mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dinyatakan valid.

2) Uji Reabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwasanya nilai Cronbachs Alpha untuk masing-masing variabel berada di atas batas minimum 0,70, sehingga instrumen penelitian

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

dinyatakan reliabel. Hasil itu menunjukkan bahwasanya seluruh item pernyataan mempunyai tingkat konsistensi yang baik dan bisa menghasilkan data yang stabil apabila digunakan pada kondisi yang sama.

Tabel 1. Hasil Uji Reabilitas Variable Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbachs Alpha	N of Items
,982	35

Tabel 2 Hasil Uji Reabilitas Variable Kepuasan Belajar

Reliability Statistics

Cronbachs Alpha	N of Items
,977	23

Hasil uji reliabilitas kedua variable lebih 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas tujuannya untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal sehingga layak digunakan dalam analisis regresi. Pengujian dilakukan memakai One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Hasil pengujian menunjukkan bahwasanya nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) lebih besar dari 0,05, sehingga data residual penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas telah terpenuhi dan data layak untuk dianalisis lebih lanjut memakai regresi linier sederhana.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			96
Normal Parameters[a,b]	Mean		,0000000
	Std. Deviation		4,08340647
Most Extreme Differences	Absolute		,079
	Positive		,036
	Negative		-,079
Test Statistic			,079
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			,168
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.		,148
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,139
		Upper Bound	,157

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

2) Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang bersifat linier antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Belajar (Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwasanya nilai signifikansi pada Deviation from Linearity

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

lebih besar dari 0,05, sehingga hubungan antara kedua variabel dinyatakan linier. Selain itu, nilai signifikansi pada Linearity menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Dengan demikian, asumsi linearitas telah terpenuhi sehingga analisis regresi linier sederhana dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Tabel 4 Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Belajar * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	662,262	23	28,794	2,195	,006
		Linearity	281,426	1	281,426	21,449	,000
		Deviation from Linearity	380,836	22	17,311	1,319	,189
	Within Groups		944,696	72	13,121		
	Total		1606,958	95			

3) Hasil uji heteroskedastisitas

Mengutip dari Ghozali (2018) menjelaskan bahwasanya uji homogenitas atau uji hetrokedasitas digunakan dalam penelitian yaitu untuk mengetahui apakah dalam suatu regresi terdapat ketidaksamaan variabel dari residual menurut suatu pengamat kepada pengamat lain. Hasil uji heteroskedastisitas yang memakai uji *glejser* menunjukkan bahwasanya nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X) lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwasanya model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, varians residual bersifat homogen atau konstan pada setiap tingkat variabel independen, sehingga model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Tabel 5. Hasil Uji Glejser

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5,694	4,932		1,155	,251
	Kualitas Layanan	-,022	,042	-,055	-,533	,595

a. Dependent Variable: Abs_RES

c. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Belajar (Y). Menurut hasil analisis diperoleh persamaan regresi Y = 33,851 + 0,330X. Nilai konstanta sebesar 33,851 menunjukkan besarnya nilai kepuasan belajar ketika kualitas pelayanan dianggap konstan, sedangkan koefisien regresi sebesar 0,330 menunjukkan bahwasanya setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan belajar sebesar 0,330. Dengan demikian, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan belajar peserta didik Program Paket C di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan. Hasil dari perhitungan regresi sederhana dirumuskan sebagai berikut :

Tabel 6. Anova Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281,426	1	281,426	19,957	,000[b]

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

	Residual	1325,533	94	14,101		
	Total	1606,958	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Belajar

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

d. Uji Hipotesis

1) Uji T (Uji Hipotesis Parsial)

Uji hipotesis dilakukan memakai uji t (parsial) untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Belajar (Y). Menurut hasil pengujian diperoleh nilai t hitung sebesar 4,467 dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwasanya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Belajar peserta didik Program Paket C di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan.

Tabel 7. Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	33,851	8,748		3,869	,000
	Kualitas Layanan	,330	,074	,418	4,467	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Belajar

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Belajar (Y). Menurut hasil analisis diperoleh nilai R Square sebesar 0,175 atau 17,5%. Hal ini menunjukkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 17,5% terhadap kepuasan belajar peserta didik, sedangkan 82,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi ($R^{2)}$

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,418[a]	,175	,166	3,755

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Belajar

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Paket C Terhadap Kepuasan Belajar Di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan Program Paket C berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan belajar peserta didik di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,467 dengan tingkat signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga hipotesis penelitian diterima. Persamaan regresi yang diperoleh yaitu Y = 33,851 + 0,330X, yang menunjukkan bahwasanya setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan belajar sebesar 0,330 satuan. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,175 menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 17,5% terhadap kepuasan belajar peserta didik, sedangkan 82,5% dipengaruhi oleh faktor-

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

faktor lain di luar model penelitian.

Temuan itu mengindikasikan bahwasanya kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berkontribusi dalam menciptakan kepuasan belajar peserta didik pada lembaga pendidikan nonformal. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh PKBM, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan peserta didik selama mengikuti proses pembelajaran. Hal ini terlihat dari dominasi jawaban responden yang memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap berbagai indikator kualitas pelayanan, seperti keandalan layanan, daya tanggap tutor, jaminan pelayanan, empati, dan kondisi sarana prasarana. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian, terutama kedisiplinan tutor dan kelengkapan fasilitas pembelajaran yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Zaini, 2022) yang menyatakan bahwasanya kualitas pelayanan dibentuk oleh lima dimensi utama, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Kelima dimensi itu saling melengkapi dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas suatu layanan. Dalam konteks pendidikan nonformal, kebisaan tutor memberikan layanan yang tepat, cepat, ramah, serta didukung oleh lingkungan belajar yang nyaman bisa meningkatkan pengalaman belajar peserta didik sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan belajar. Pada dimensi *reliability* (keandalan), mayoritas peserta didik menilai bahwasanya pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan mereka. Tutor dinilai bisa melaksanakan proses pembelajaran sesuai jadwal serta bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan belajar. Kondisi ini menunjukkan bahwasanya keandalan pelayanan menjadi dasar terbentuknya kepercayaan peserta didik terhadap lembaga. Kepercayaan itu mendorong peserta didik untuk mengikuti pembelajaran secara lebih konsisten dan merasa bahwasanya layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Walaupun demikian, hasil juga masih menunjukkan adanya kendala terkait ketepatan waktu beberapa tutor yang dipengaruhi oleh jarak tempuh menuju lokasi pembelajaran, sehingga aspek ini masih perlu ditingkatkan.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan), peserta didik memberikan penilaian positif terhadap kebisaan tutor dan pengelola dalam merespons kebutuhan pembelajaran. Tutor dinilai cukup cepat memberikan bantuan ketika peserta didik mengalami kesulitan memahami materi serta bisa menciptakan rasa aman selama proses pembelajaran berlangsung. Sikap responsif itu memperkuat hubungan antara tutor dan peserta didik sehingga proses pembelajaran menjadi lebih efektif. Kecepatan pelayanan dalam menjawab kebutuhan belajar merupakan salah satu bentuk kualitas layanan yang secara langsung dirasakan oleh peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan. Dimensi *empathy* (empati) juga memperoleh penilaian yang baik. Sebagian besar responden menilai bahwasanya tutor menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan peserta didik, memberikan motivasi selama proses pembelajaran, serta membangun komunikasi yang positif. Sikap empati mempunyai peranan penting dalam pendidikan nonformal sebab karakteristik peserta didik Program Paket C sangat beragam, baik dari segi usia, latar belakang pendidikan, maupun pengalaman hidup. Oleh sebab itu, pendekatan yang bersifat personal menjadi salah satu faktor yang bisa meningkatkan kenyamanan dan kepuasan belajar peserta didik. Sementara itu, pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), peserta didik secara umum memberikan penilaian positif terhadap kondisi lingkungan belajar, kebersihan ruang kelas, dan fasilitas yang tersedia. Akan tetapi, hasil penelitian juga menunjukkan bahwasanya peningkatan sarana dan prasarana masih diperlukan agar proses pembelajaran dapat berlangsung lebih optimal. Fasilitas pembelajaran yang memadai akan memberikan kenyamanan belajar sekaligus meningkatkan efektivitas penyampaian materi, terutama apabila didukung dengan penggunaan media pembelajaran yang lebih inovatif dan interaktif. Kondisi ini sejalan dengan temuan awal penelitian yang mengidentifikasi keterbatasan fasilitas dan media pembelajaran sebagai salah satu permasalahan utama di PKBM Sumber Ilmu.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwasanya tingkat kepuasan belajar peserta didik berada pada kategori baik. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kebisaan tutor dalam menyampaikan materi, membimbing proses pembelajaran, menciptakan suasana belajar yang

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

kondusif, serta memakai media pembelajaran yang mudah dipahami. Kepuasan itu menunjukkan bahwasanya pelayanan pendidikan yang diberikan telah bisa memenuhi sebagian besar harapan peserta didik. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian kurang puas, terutama terkait kedisiplinan tutor dan variasi media pembelajaran. Hal ini mengindikasikan bahwasanya peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan agar tingkat kepuasan belajar dapat terus meningkat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Barkatullah (2022) yang menyatakan bahwasanya kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan kesetaraan dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, kompetensi tutor, ketepatan waktu pelayanan, serta penyediaan informasi kepada peserta didik. Penelitian itu juga menunjukkan bahwasanya peningkatan kualitas pelayanan memerlukan dukungan sarana prasarana dan peningkatan kompetensi tenaga pendidik. Selain itu, hasil penelitian ini juga memperkuat temuan Hutasoit (2022) yang menyatakan bahwasanya penyelenggaraan pendidikan kesetaraan memberikan dampak positif terhadap motivasi dan keberhasilan belajar peserta didik apabila didukung oleh pelayanan pendidikan yang baik. Di sisi lain, penelitian Agustina, Permana, and Husein (2025) menjelaskan bahwasanya keberhasilan Program Paket C bukan cuman dipengaruhi oleh aspek pembelajaran, melainkan oleh pengelolaan program yang terstruktur dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Meskipun kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan belajar, nilai koefisien determinasi sebesar 17,5% menunjukkan bahwasanya pengaruh itu masih tergolong moderat. Artinya, sebagian besar variasi kepuasan belajar dipengaruhi oleh faktor lain yang belum dianalisis dalam penelitian ini, seperti motivasi belajar, lingkungan keluarga, kondisi sosial ekonomi, kompetensi individu peserta didik, kualitas pembelajaran, maupun dukungan lingkungan belajar. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model yang lebih komprehensif dengan memasukkan variabel-variabel itu sehingga bisa memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan belajar pada pendidikan nonformal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwasanya peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi yang penting dalam meningkatkan kepuasan belajar peserta didik Program Paket C di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi dan kedisiplinan tutor, pengembangan media pembelajaran yang lebih inovatif, serta penguatan komunikasi antara tutor dan peserta didik diharapkan bisa meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan nonformal secara berkelanjutan dan mendukung tercapainya tujuan Program Paket C.

SIMPULAN

Menurut hasil penelitian dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan Program Paket C berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan belajar peserta didik di PKBM Sumber Ilmu Kecamatan Sungai Pandan. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) dengan nilai t hitung sebesar 4,467, sehingga hipotesis penelitian diterima. Persamaan regresi Y = 33,851 + 0,330X menunjukkan bahwasanya peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan belajar peserta didik. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,175 mengindikasikan bahwasanya kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 17,5% terhadap kepuasan belajar, sedangkan 82,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Temuan penelitian ini menegaskan bahwasanya peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan aspek keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan belajar peserta didik pada pendidikan nonformal. Oleh sebab itu, pengelola PKBM perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya melalui penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai, peningkatan kompetensi dan kedisiplinan tutor, serta pengembangan media pembelajaran yang lebih inovatif agar kepuasan belajar peserta didik dapat terus meningkat dan tujuan

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

penyelenggaraan Program Paket C dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, Nova Dwi, Hinggil Permana, and Ceceng Syarif Husein. 2025. "Pengelolaan Program Paket C Di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Sanggar Juang Kabupaten Karawang." 11(3): 1222–28.

Barkatullah. 2022. "Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (KEJAR) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara." *E-jurnal STIA Amuntai* 4(2): 1–13.

Ghozali, Imam. 2016. Metode Penelitian.Jakarta: Penerbit Universitas Diponegoro. Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran Jilid 1. In Jakarta.

Hutasoit, Taniya Dinda Agnesya. 2022. "Pengaruh Pendidikan Kesetaraan Pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Dalam Pemberdayaan Remaja Putus Sekolah Di Kecamatan Kemiling, Bandar Lampung." http://digilib.unila.ac.id/65556/.

Rahman, Md H Asibur, Mohammad Shahab Uddin, and Anamika Dey. 2021. "Investigating the Mediating Role of Online Learning Motivation in the COVID-19 Pandemic Situation in Bangladesh." *Journal of Computer Assisted Learning* 2020 (December 2020): 1–15. doi:10.1111/jcal.12535.

Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Zaini, Ahmad Afan. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Warung Bek Mu 2 Banjaranyar Paciran Lamongan)." *AL Maqashid : Journal of Economics and Islamic Business* 02(02): 47–54.