

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENDIDIKAN NON FORMAL
KELOMPOK BELAJAR (KEJAR) PAKET C SETARA SMA
DI SANGGAR KEGIATAN BELAJAR (SKB)
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

Barkatullah

Email : barkatullah85akat@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (KEJAR) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor yang menghambat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif-kualitatif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Sanggar Kegiatan Belajar Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dilihat dari *tangibles* (bukti fisik) meliputi; kondisi fasilitas Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) tergolong cukup baik, teknologi penunjang proses belajar mengajar tergolong kurang baik, *reliability* (kehandalan) meliputi; ketepatan waktu masih tergolong kurang baik, pelayanan sudah cukup baik dengan selalu memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat, Akurasi *guru/tutor* cukup baik, *responsiveness* (ketanggapan) meliputi; pelayanan yang cepat masih kurang baik, penyampaian informasi yang kurang baik, *Assurance* (jaminan dan kepastian) meliputi; komunikasi (*communication*) cukup baik, kredibilitas (*credibility*) petugas pelayanan cukup baik, keamanan (*security*) cukup baik, kompetensi guru/tutor kurang baik, sikap ramah dan sopan santun petugas cukup baik, *empathy* (perhatian) yang meliputi; sikap perhatian petugas cukup baik, rasa nyaman dan kemudahan bagi masyarakat cukup baik. Faktor penghambat kualitas pelayanan meliputi kurang memadainya sarana informasi pelayanan dan tidak sesuai jadwal pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Upaya yang dilakukan mengatasi hambatan meliputi penyediaan sarana informasi pelayanan dan penambahan tenaga pendidik atau tutor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA.

Abstract

The purpose of this study was to determine the service quality of the Non-Formal Education Program Study Group (KEJAR) Package C Equivalent to SMA at the Learning Activity Center, Hulu Sungai Utar Regency and the inhibiting factors. This study uses a qualitative approach with descriptive-qualitative research type.

The results of the study indicate that the quality of service at the Learning Activity Center of North Hulu Sungai Regency is quite good in terms of tangibles (physical evidence) including; The condition of the Learning Activity Center (SKB) facilities is quite good, the technology supporting the teaching and learning process is not good, reliability includes; punctuality is still not good, service is good enough by always

providing the same service to the whole community, teacher/tutor accuracy is quite good, responsiveness includes; fast service is still not good, delivery of information is not good, Assurance (guarantee and certainty) includes; communication (communication) is quite good, the credibility of the service officer is quite good, security is quite good, the competence of the teacher/tutor is not good, the friendly attitude and manners of the officers are quite good, empathy (attention) which includes; The attitude of the officer's attention is quite good, the sense of comfort and convenience for the community is quite good. The inhibiting factors for service quality include inadequate service information facilities and the inappropriate schedule for the implementation of teaching and learning activities. Efforts made to overcome obstacles include the provision of service information facilities and the addition of educators or tutors.

Keywords: Service Quality, Non-Formal Education Program Study Group (Kejar) Package C Equivalent to SMA.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah telah mencanangkan wajib belajar 12 tahun sebagai bekal pendidikan masyarakat dimasa depan melalui pendidikan formal namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum merasakan pendidikan, berdasarkan data Dapodikdas (Data Pokok Pendidikan Dasar) dan dapodikmen (Data Pokok Pendidikan Menengah) yang diperbarui per September 2020, disebutkan jumlah

siswa lulusan Sekolah Menengah Pertama (SMP) tahun ajaran 2019/2020. Namun, tidak semuanya melanjutkan pendidikan ke jenjang sekolah menengah atas (SMA). Diketahui sebanyak 737 siswa program kesetaraan paket C di Kabupaten Hulu Sungai Utara tengah mengikuti UN 2020 yang tersebar di 11 Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) yang membawahi puluhan kelompok belajar. Diketahui beberapa kelompok belajar Paket C di Kabupaten Hulu Sungai Utara pada tiap kecamatan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Kelompok Belajar Paket C
Kabupaten Hulu Sungai Utara
Tahun 2021

No	Kecamatan	Kelompok Belajar	Jumlah Siswa	Jumlah Tutor
1	Amuntai Tengah	PKBM Tunas Harapan	16	7
		Darul Dhiya	17	7
2	Amuntai Selatan	PKBM Maju Bersama	15	7
		As Salam	19	7
		Al Amin	21	7

		Mandiri	14	8
		Terampil	15	8
3	Amuntai Utara Haur Gading	PKBM Sumber Usaha	15	2
		PKBM Wadah Ilmu	18	2
4	Banjang	PKBM Lestari	16	3
		Kharisma Bangsa	15	3
		Tirai Ilmu	18	4
5	Sungai Pandan	PKBM Al Kautsar	20	3
		PKBM Sumber Ilmu	21	4
6	Sungai Tabukan	PKBM Bina Bersama	24	13
Jumlah			264	85

Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2021

Berdasarkan data Kelompok Belajar Paket C yang tersebar di 6 (enam) kecamatan tersebut diketahui jumlah keseluruhan siswa adalah sebanyak 264 siswa dan jumlah tutor yakni 85 orang dan pada Kelompok Belajar Mandiri ada 14 Siswa dengan 8 Tutor, selanjutnya pada Kelompok Belajar Terampil ada 15 Siswa dengan 8 Tutor.

Kendala seseorang tidak dapat melanjutkan ke jenjang selanjutnya, seperti keterbatasan biaya, putus sekolah dan terkendala untuk mengikuti pendidikan formal, oleh karena itu harus ada solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Salah satu solusinya adalah pendidikan non formal melalui program kesetaraan Paket C.

Berdasarkan UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional Pasal 26 disebutkan bahwa pendidikan non-formal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai

mengganti, penambah, dan pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. Satuan pendidikan nonformal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar masyarakat, majelis taklim, dan satuan pendidikan yang sejenis. Keberadaan pusat kegiatan belajar masyarakat ini mendapatkan sambutan cukup baik oleh masyarakat sehingga mulai dikukuhkan keberadaan sebagai Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) diberbagai wilayah di seluruh Indonesia. Sebagai contoh Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) yang berada di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sebagai satuan pendidikan nonformal PKBM Hulu Sungai Utara berdiri mempunyai tugas melayani masyarakat dalam bidang pendidikan.

Pusat kegiatan belajar masyarakat (PKBM) menurut sutaryat (2013) merupakan tempat belajar yang dibentuk dari, oleh dan untuk masyarakat, dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap, hobi dan bakat warga masyarakat, yang bertitik tolak dari kebermaknaan dan kebermanfaatn program bagi warga belajar dengan menggali dan memanfaatkan potensi sumber daya manusia dan sumber daya alam yang ada dilingkungannya.

Pendidikan kesetaraan adalah program pendidikan nonformal yang menyelenggarakan pendidikan umum setara SD/MI, SMP/MTs, dan SMA/MA yang mencakup program Paket A, Paket B dan Paket C. Penyetaraan hasil belajar Pendidikan Kesetaraan diatur oleh Pasal 26 ayat 6 UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nonformal dapat dihargai setara dengan hasil program pendidikan formal setelah melalui proses penilaian penyetaraan oleh lembaga yang ditunjuk oleh lembaga yang ditunjuk Pemerintah atau Pemerintah daerah

dengan mengacu pada standar nasional pendidikan.

Munculnya permasalahan seperti di atas, mengindikasikan bahwa pelayanan penyelenggaraan Kejar Paket C masih kurang baik. Permasalahan tersebut disebabkan karena layanan informasi dan sarana prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan nonformal terbatas, sehingga banyak masyarakat pedesaan yang belum mengetahui apa itu pendidikan nonformal. Padahal, Informasi mengenai Kejar Paket C sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena secara umum masyarakat belum sepenuhnya mengetahui pendidikan nonformal termasuk program di dalamnya seperti apa. Kurangnya partisipasi dan motivasi masyarakat dengan adanya penyelenggaraan pendidikan program Kejar Paket C juga menjadi permasalahan dalam penyelenggaraan Kejar Paket C. Karena pada kenyataannya banyak dari warga belajar hanya termotivasi dengan ijazah, bukan dengan ilmu yang diberikan pada penyelenggaraan program Kejar Paket C.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada SPNF SKB Kabupaten Hulu Sungai Utara diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara di antaranya adalah:

1. Jadwal pelaksanaan kegiatan belajar mengajar tidak sebanyak waktu yang dilaksanakan pada pendidikan formal, sehingga waktu yang singkat tersebut kurang efektif untuk proses belajar mengajar, selain itu banyaknya jam belajar yang kosong dikarenakan keterbatasan tenaga pendidik.
2. Kurang memadainya sumber daya yang tersedia seperti sarana prasarana belajar mengajar, sumber daya manusia (tenaga pengajar) yang

kompeten untuk pelaksanaan kegiatan tersebut.

3. Sosialisasi yang masyarakat mengenai kejelasan keberadaan program pendidikan non formal Kelompok Belajar (kejar) Paket C sehingga tidak terintegrasi yang menyebabkan partisipasi masyarakat masih rendah dalam mengikuti pendidikan paket C.
4. Bidang keahlian tutor yang tidak sesuai dengan bidang yang diajarkannya dilihat dari kualifikasi pendidikan.

Fenomena masalah tersebut mendorong penulis untuk mengkaji dan meneliti masalah yang berkaitan dengan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengupayakan suatu kajian ilmiah dalam judul penelitian "Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara".

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan kepada beberapa aspek terkait dengan kualitas pelayanan tersebut menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiyansyah (2011:17) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik);
2. *Reliability* (kehandalan);
3. *Responsiveness* (ketanggapan);
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) dan;
5. *Empathy* (perhatian).

Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara ?
 2. Faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara ?
 3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara ?
- a. Manfaat Teoritis dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, pengalaman peneliti khususnya dalam bidang manajemen.
 - b. Manfaat Praktis dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dari proses pelaksanaan program kegiatan di SPNF SKB Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai “perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

Moenir (2008:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor yang menghambat kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan mengatasi hambatan kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Pendapat Boediono (2013:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan atau ditetapkan.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau

derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam dalam bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, seperti Six Sigma, TQM, Kaizen, dll. (Wikipedia)

Pelayanan yang diberikan pemerintah tergolong dalam jenis pelayanan publik. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah:

- 1) Perihal atau cara melayani
- 2) Servis dan jasa
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kebutuhannya. Tujuan dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut dapat dicapai dengan mengacu kepada kualitas pelayanan yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

b. Indikator Pelayanan Publik

Dalam Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparan
- 2) Akuntabilitas
- 3) Kondisional
- 4) Partisipatif
- 5) Kesamaan Hak

6) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Lima dimensi SERVQUAL berkaitan dengan kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Hardiyansyah (2011:17) di antaranya sebagai berikut:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai

perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2. Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA

Pengertian untuk pendidikan kesetaraan adalah jalur pendidikan nonformal dengan standar kompetensi lulusan yang sama dengan sekolah formal. Namun kontens, konteks, metodologi, dan pendekatan untuk mencapai standar kompetensi lulusan tersebut lebih memberikan konsep terapan, tematik, induktif, yang terkait dengan permasalahan lingkungan dan melatih kecakapan hidup berorientasi kerja atau berusaha sendiri (Piliang, 2013:42).

Pendidikan kesetaraan merupakan salah satu program pendidikan non-formal yang terstruktur dan dinilai. Salah satu program pendidikan kesetaraan adalah Kejar Program Paket C yang setara dengan Sekolah Menengah Atas dalam pendidikan formal dan bertujuan untuk memperluas akses pendidikan tinggi. Kriteria Kejar Paket C peserta didik

adalah mereka yang : (1) Telah lulus dari Kejar Paket B Program atau SMP / MTs, (2) Tidak dapat melanjutkan atau menyelesaikan studinya di SMA / MA / SMK / MAK, (3) Tidak ingin belajar di pendidikan formal karena pilihan mereka sendiri, dan (4) Tidak bisa mendapatkan pendidikan di sekolah karena beberapa faktor (potensi, keterbatasan waktu, ekonomi, sosial dan hukum, dan keyakinan).

Program Paket C adalah program pendidikan pada jalur nonformal setara dengan SMA/MA bagi siapapun yang terkendala ke pendidikan formal atau memilih Pendidikan Kesetaraan untuk ketuntasan pendidikan. Pemegang ijazah Program Paket C memiliki hak eligibilitas yang sama dengan pemegang ijazah SMA/MA

Kerangka Pemikiran

Mengingat begitu pentingnya persoalan pendidikan di masyarakat, maka permasalahan dalam penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiyansyah (2011:17) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang

dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. \

Faktor-faktor yang mempengaruhi mencakup pendorong dan penghambat kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini ada di SPNF SKB Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Gaya Baru Rt.01 Desa Banyu Hirang Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71452. SPNF SKB berada sekitar 195 Km dari Ibukota Provinsi Kalimantan Selatan, kurang lebih 3 Km dari Ibu kota Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono dalam Pasolong (2013:161) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya. (Anggara, 2015:21).

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara

a. *Tangibles* (bukti fisik)

1) Fasilitas fisik (Gedung dan lain-lain)

Kondisi fasilitas Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) khususnya Kelompok Belajar Mandiri maupun Kelompok Belajar Terampil tergolong cukup baik dan memadai dalam menunjang pelaksanaan belajar dan mengajar, dapat dilihat dari adanya gedung/tempat dan ruangan ataupun fasilitas penunjang proses belajar dan mengajar lainnya.

2) Teknologi

Dalam proses belajar mengajar Kelompok Belajar Mandiri maupun Kelompok Belajar Terampil masih dilakukan secara manual belum ada teknologi penunjang seperti laptop atau layar proyektor sehingga dapat dikatakan pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan program pendidikan non formal Kelompok Belajar Paket C kurang baik.

b. *Reliability* (kehandalan)

1) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu masih kurang baik karena belum dapat mencapai ketentuan yang diatur dikarenakan adanya kendala yang ditemukan dalam permasalahan seperti ketidaksesuaian jadwal belajar yang kosong atau tidak dilaksanakan

2) Pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan

Pelayanan yang diberikan oleh Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara kepada masyarakat sudah baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa membedakan status masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena pada prinsipnya pelayanan merupakan hak semua orang untuk mendapatkannya, dalam hal ini Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai kewajiban untuk memenuhi pelayanan tersebut dan memenuhi kepuasan masyarakat

3) Akurasi Yang Tinggi

Guru / Tutor pada Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara khususnya pada Kelompok Belajar Mandiri dan Kelompok Belajar Terampil mempunyai akurasi yang baik dalam pelaksanaan pembelajaran kepada masyarakat hal tersebut dilihat dari jaranganya kesalahan yang terjadi.

c. *Responsiveness (ketanggapan)*

1) **Pelayanan Yang Cepa**

gas pelayanan Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) kurang baik dalam memberikan respon kepada masyarakat khususnya dalam berinisiatif untuk menanyakan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat.

2) **Penyampaian Informasi Yang Jelas**

Penyampaian informasi pelayanan pada Kelompok Belajar Terampil tergolong kurang baik karena ada petugas pelayanan Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tergolong kurang jelas dan rinci agar masyarakat paham dan mengerti.

d. *Assurance (Jaminan dan Kepastian)*

1) **Komunikasi (Communication)**

Petugas Pelayanan sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan aturan dan tidak ada temuan tindakan-tindakan yang keluar dari aturan sehingga komunikasi dari

petugas dapat memberikan jaminan dan kepastian kepada masyarakat.

2) **Kredibilitas (Credibility)**

Dalam menjalankan tugasnya Petugas pelayanan sudah menjalankannya dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) sehingga jaminan dan rasa percaya masyarakat dinilai cukup baik.

3) **Keamanan (Security)**

Dalam menjalankan tugasnya Petugas pelayanan sudah menjalankannya dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sehingga jaminan dan rasa aman masyarakat terhadap pelayanan dari Sanggar Kegiatan Belajar (SKB).

4) **Kompetensi (Competence)**

Kompetensi Guru/Tutor pada Kelompok Belajar Mandiri dan Kelompok Belajar Terampil dalam hal bidang keahlian memang tergolong kurang baik karena ada sebagian tutor yang tidak linear dengan mata pelajaran yang dilaksanakannya.

5) **Sopan Santun (Courtesy)**

Sopan santun (courtesy) petugas pelayanan Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara khususnya di Kelompok Belajar Mandiri dan Kelompok Belajar Terampil dalam memberi pelayanan kepada masyarakat cukup baik hal tersebut dilihat dari sikap sopan santun Petugas pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam memberikan penjelasan maupun persyaratan dalam memperoleh pelayanan yang ada di Sanggar Kegiatan

Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara agar masyarakat mendapat kemudahan dan mencapai kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

e. Empathy (Perhatian)

1) Memahami Kebutuhan

Petugas di Kelompok Belajar Mandiri dan Kelompok Belajar Terampil bersikap baik dan peduli kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan memberikan kemudahan dan penjelasan yang baik kepada masyarakat serta Standar Operasional Prosedur yang tersedia dalam pelayanan sehingga dapat dikatakan petugas sudah baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2) Pelayanan Yang Nyaman Bagi Pelanggan

Rasa nyaman dan kemudahan pelayanan sudah baik diberikan terhadap masyarakat yang ingin menerima pelayanan, hal tersebut dilakukan dengan menjelaskan prosedur atas kebutuhan yang masyarakat ingin di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Faktor penghambat kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

a. Tidak Sesuainya Jadwal pelaksanaan kegiatan belajar mengajar

Ada jam belajar yang kosong cukup sering terjadi dikarenakan tidak adanya guru

atau tutor yang mengajar hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah guru atau tutor yang tersedia.

b. Kurang Memadainya Sarana Informasi Pelayanan

Informasi pelayanan tergolong kurang baik karena kurang tersedianya papan informasi di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara menyebabkan masyarakat kurang mengetahui prosedur pelayanan seperti persyaratan yang harus dipenuhi untuk menerima pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah peneliti kemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pada Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dilihat dari *tangibles* (bukti fisik) meliputi; kondisi fasilitas Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) tergolong cukup baik, teknologi penunjang proses belajar mengajar tergolong kurang baik, *reliability* (kehandalan) meliputi; ketepatan waktu masih tergolong kurang baik, pelayanan sudah cukup baik dengan selalu memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat, Akurasi *guru/tutor pada Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara* cukup baik, *responsiveness* (ketanggapan) meliputi; pelayanan yang cepat masih kurang baik karena petugas pelayanan kurang responsif dalam memberikan pelayanan, penyampaian informasi yang kurang baik kepada masyarakat, *Assurance* (jaminan dan kepastian) meliputi; komunikasi (*communication*) yang disampaikan kepada masyarakat cukup baik, kredibilitas (*credibility*) petugas pelayanan yang cukup baik,

- keamanan (*security*) yang cukup baik diberikan kepada masyarakat, kompetensi guru/tutor dalam hal bidang keahlian memang tergolong kurang baik karena ada sebagian tutor yang tidak linear dengan mata pelajaran yang dilaksanakannya, sikap ramah dan sopan santun petugas selalu ditunjukkan agar masyarakat mendapat pelayanan yang optimal dan kepuasan dapat tercapai, *empathy* (perhatian) yang meliputi; sikap perhatian petugas pelayanan ditunjukkan dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan, pelayanan pada Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara selalu memberikan rasa nyaman dan kemudahan bagi masyarakat.
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara, yakni:
 - a) Kurang memadainya sarana informasi pelayanan kurang baik karena media informasi pelayanan pada Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik karena kurang tersedia seperti papan informasi jenis pelayanan, mekanisme maupun syarat yang dipenuhi masyarakat.
 - b) Tidak sesuai jadwal pelaksanaan kegiatan belajar mengajar diketahui dari adanya jam belajar yang kosong cukup sering terjadi dikarenakan tidak adanya guru atau tutor yang mengajar hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah guru atau tutor yang tersedia.
 3. Upaya mengatasi hambatan kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA di Sanggar

Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara meliputi penyediaan sarana informasi pelayanan (papan informasi) dan upaya penambahan tenaga pendidik atau tutor sudah dilakukan dengan membuka lowongan untuk pemenuhan atas kekurangan tenaga pendidik/tutor tersebut dan tidak terjadi lagi jam belajar yang kosong.

Saran

Sebagai usaha untuk mencapai kualitas pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara yang optimal disarankan sebagai berikut:

1. Plt. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai Utara lebih mengawasi dan memberikan motivasi kepada para petugas Pelayanan di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan memberikan contoh teladan disiplin dalam bekerja seperti hadir di kantor lebih awal sehingga akan menumbuhkan inisiatif kerja para petugas menjadi lebih optimal.
2. Plt. Kepala SPNF Kabupaten Hulu Sungai Utara menyediakan papan informasi pelayanan yang lengkap dan jelas seperti papan informasi jenis pelayanan, syarat, mekanisme dan prosedur pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara.
3. Petugas pelayanan agar memberikan pelayanan yang optimal dengan sikap ramah dan responsif terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya dalam Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

4. Masyarakat lebih aktif mencari informasi pelayanan seperti persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dalam menerima pelayanan Program Pendidikan Non Formal Kelompok Belajar (Kejar) Paket C Setara SMA di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kecamatan Ajibarang
Kabupaten Banyumas. Institut
Agama Islam Negeri
Purwokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2003. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Anonim, 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Administrator .2020. *Sistem Kejar Paket Dalam Kebijakan Pendidikan Nasional*. Tersedia Online (<https://pkbmalbantani.org/berita/179-sistem-kejar-paket-dalam-kebijakan-pendidikan-nasional.html> diakses tanggal 21 Februari 2021)
- Ambar T. dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Anggara, Sahya, 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Pustaka Setia: Jakarta.
- Abidin, Zainal. 2010. *Pelayanan Publik*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Machmudah, Aliyatul. 2019. *Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di PKBM Tunas Banjarsari*
- Sinambela dkk, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung : Refika Aditama
- Sinambela dkk, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sutarno. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Utomo, Tri Widodo. 2001. *Budaya Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Widowati, Nina dan Prio Dwi Wibowo. 2016. *Pelayanan Program Pendidikan Sekolah Kejar Paket C di Kabupaten Purworejo (Studi Kasus Kualitas Pelayanan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Dian Putri Waringin Jaya Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo)*. Universitas Diponegoro.
- Yusuf, Samuel E. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung