

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini pendidikan dianggap sebagai kebutuhan yang sangat esensial yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Melalui pendidikan, potensi yang dimiliki manusia akan dapat berkembang sehingga dapat terlibat aktif dalam proses pembangunan. Disisi lain era disrupsi inovasi yang terjadi saat ini memantik munculnya variasi kebutuhan manusia dan diferensiasi pola kebutuhan manusia akan proses pengembangan potensi dirinya. Hal ini tentunya membutuhkan peran dari semua jalur pendidikan dikarenakan untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut tentunya tidak bisa hanya dilayani oleh jalur pendidikan formal saja tetapi juga diperlukan adanya layanan pendidikan di jalur lain seperti halnya jalur pendidikan nonformal (Rafi et al., 2023, hlm. 173). Selain itu juga sejatinya setiap individu pasti ingin mendapatkan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pendidikannya sehingga individu tersebut akan memilih layanan pendidikan yang bermutu pada semua jalur pendidikan yang tersedia.

Hanya saja mutu layanan pendidikan di Indonesia masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dapat dilihat dari data pemeringkatan yang dikeluarkan oleh *World Population Review* tahun 2021 yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan di Indonesia berada di peringkat ke-54 dari 78 negara yang masuk dalam pemeringkatan pendidikan dunia. Hal ini juga menyatakan bahwa mutu pendidikan Indonesia masih kalah apabila disandingkan dengan negara tetangga di wilayah Asia Tenggara, yaitu Singapura yang berada di posisi ke-21, Malaysia yang berada di posisi ke-38, dan Thailand yang berada di posisi ke-46. Permasalahan mutu layanan pendidikan ini tidak hanya terjadi pada jalur pendidikan formal saja tetapi juga terjadi pada jalur pendidikan nonformal.

Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003, jalur pendidikan nonformal merupakan sebuah jalur pendidikan yang memberikan layanan pendidikan di luar jalur pendidikan formal

dan layanan pendidikan tersebut berfungsi sebagai penambah, pelengkap, dan/atau pengganti pendidikan formal. Layanan pendidikan nonformal merupakan bagian dari pendidikan masyarakat. Layanan tersebut diselenggarakan dalam bentuk satuan dan juga program pendidikan. Program pendidikan merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu serta terdapat unsur waktu dan ketentuan yang harus dijalankan (Retnawati, 2012, hlm. 3). Program pendidikan yang diselenggarakan pada jalur pendidikan nonformal berfungsi untuk mengembangkan potensi dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan dan keterampilan fungsional serta pengembangan sikap dan kepribadian profesional. Program pendidikan yang diselenggarakan pada jalur pendidikan nonformal tersebut diantaranya yaitu program pendidikan kesetaraan, pendidikan keaksaraan, pendidikan kecakapan hidup, pendidikan pemberdayaan perempuan, dan program pendidikan lainnya yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan warga belajar. Berdasarkan data yang dilansir dari Rekapitulasi Data Pokok Pendidikan Nasional tahun 2023, tercatat jumlah satuan PKBM dan SKB yang ada di Indonesia yaitu sebanyak 10.478 satuan dengan jumlah warga belajar mencapai 1.715.187 orang. Data ini belum termasuk jumlah satuan sejenis dan warga belajar lainnya yang mengikuti program pendidikan yang dikelola langsung oleh masyarakat secara mandiri tanpa diakomodir oleh satuan pendidikan.

Walaupun demikian peningkatan mutu layanan pendidikan masih menjadi salah satu isu dalam proses pengelolaan pendidikan nonformal terutama pada proses pengelolaan program pendidikan nonformal yang berbasis pemberdayaan (Fatiannisa, 2017, hlm. 3). Padahal aspek mutu layanan ini harus selalu diperhatikan oleh para pengelola pendidikan nonformal dalam proses pengelolaannya karena sesuatu yang bermutu dan dikelola dengan baik akan tetap eksis dan selalu dikenal (Supriyanto et al., 2017, hlm. 2). Peningkatan mutu layanan ini merupakan sesuatu yang tidak mudah terlebih belum ada standar mutu yang dapat digunakan oleh para pengelola program-program pemberdayaan tersebut untuk meningkatkan mutu layanannya (Suriyani et al., 2023, hlm. 289). Proses pengelolaan program terutama pada proses pengelolaan program pendidikan pemberdayaan yang bersifat sebagai pelengkap masih belum dikelola secara serius karena pada umumnya para

Witri Dian Rafani, 2024

STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PADA PROGRAM PENDIDIKAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pengelola program tersebut masih belum memahami mengenai cara dan strategi pengelolaan program yang baik (Susanti, 2014, hlm. 11). Hal ini menjadikan pengelolaan program tersebut dibuat seadanya saja tanpa memperhatikan aspek-aspek fungsi pengelolaan dan aspek mutu. Disisi lain, terdapat faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan diantaranya yaitu faktor pembiayaan, pendidik, kurikulum, pengembangan program yang disesuaikan dengan perkembangan zaman, serta sarana dan prasarana (Angkotasan, 2021, hlm. 47). Hal ini menjadi tantangan tersendiri dan diperlukan strategi yang tepat untuk menjawab tantangan tersebut sehingga dapat meningkatkan mutu layanannya. Para pengelola program pendidikan pun harus memiliki pemahaman yang baik mengenai mutu sehingga mampu menjamin mutu dari program pendidikan tersebut agar para warga belajar merasa yakin untuk tetap mengikuti program tersebut.

Mutu layanan sendiri menjadi aspek yang sangat penting dalam proses pengelolaan program. Suatu program pendidikan dapat dikatakan bermutu layanan pendidikannya apabila program pendidikan tersebut dapat disesuaikan dengan kebutuhan warga belajar. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Ishikawa dalam (Supriyanto et al., 2017, hlm. 2) bahwa “*quality and customer satisfaction are the same thing*”. Menurut Dianty dalam (Yani et al., 2021, hlm. 171) mutu layanan pendidikan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan memenuhi harapan warga belajar. Aspek mutu layanan ini terdiri dari layanan dan kepuasan. Layanan pendidikan merupakan sebuah proses yang dilaksanakan untuk memenuhi kepuasan dan harapan dari pengguna layanan yaitu warga belajar (Supriyanto et al., 2017, hlm. 2). Adapun kepuasan merupakan suatu perasaan yang menunjukkan rasa senang terhadap sesuatu yang timbul atas dasar adanya perbandingan yang dilakukan antara harapan atau ekspektasi dengan sesuatu yang digambarkan sebagai hasil atau produk.

Mutu layanan pendidikan ini berpijak pada pemenuhan kepuasan dan kompetensi yang dihasilkan oleh warga belajar. Warga belajar yang merasa puas dengan layanan pendidikan yang diberikan akan memberitahu kepada warga belajar lain sehingga dapat menarik warga belajar lain untuk percaya dan mengikuti program pendidikan tersebut dan hal ini merupakan manifestasi dari teori *word of*

Witri Dian Rafani, 2024

STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PADA PROGRAM PENDIDIKAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mouth. *Word of mouth* merupakan sebuah pernyataan yang disampaikan oleh orang yang mempunyai loyalitas baik secara personal ataupun non personal kepada orang lain tentang pengalamannya dalam menggunakan suatu program atau produk sehingga dapat mempengaruhi orang lain untuk turut menggunakannya. Selain itu juga Tom Peter dalam (Nurfitra, 2019, hlm. 24) menyebutkan bahwa orang yang sudah memiliki kepercayaan akan mutu tersebut akan sanggup membayar lebih untuk mengikuti program pendidikan.

Untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan nonformal tersebut tentunya diperlukan adanya strategi diantaranya yaitu melakukan suatu proses pengendalian mutu, melibatkan pengelola program secara maksimal dalam proses peningkatan mutu layanan pendidikan, dan melakukan evaluasi secara berkala. Kamil (2009, hlm. 46) mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan mutu layanan ini harus ada pengelola yang mampu menjabarkan sumber daya yang ada untuk menyediakan berbagai dukungan yang memadai bagi tenaga pendidik (tutor), bahan pembelajaran yang cukup dan pemeliharaan fasilitas yang baik, memberikan waktu yang cukup untuk pengelolaan dan pengoordinasian proses pembelajaran serta berkomunikasi secara teratur dengan pemangku kepentingan (*stake holders*), staf, warga belajar, dan masyarakat terkait. Dalam proses pengelolaan program juga diperlukan pemahaman yang baik akan konsep mutu yang berguna untuk memelihara serta meningkatkan mutu agar para warga belajar semakin yakin terhadap layanan pendidikan tersebut.

Berbeda dengan fenomena yang disampaikan di atas, mutu layanan pendidikan nonformal tidak lagi menjadi sebuah isu dalam proses pengelolaan pendidikan nonformal yang ada di PKBM Daarut Tauhiid terutama pada proses pengelolaan program pendidikan nonformal yang berbasis pemberdayaan. Adanya peningkatan minat masyarakat terhadap program-program tersebut diimbangi dengan mutu layanan pendidikan yang diberikan kepada warga belajar. Salah satu program pendidikan nonformal yang diselenggarakan di PKBM Daarut Tauhiid tersebut yaitu program Pesantren Masa Keemasan (PMK). Pesantren Masa Keemasan (PMK) merupakan salah satu program pemberdayaan berbasis kecakapan hidup yang diselenggarakan di PKBM Daarut Tauhiid dan dikhususkan

Witri Dian Rafani, 2024

STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PADA PROGRAM PENDIDIKAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

untuk lansia masa keemasan berusia 45 tahun ke atas dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para muslim dan muslimah masa keemasan yang ingin meraih *qolbun salim* dan mempersiapkan diri meraih *husnul khotimah*. Program PMK ini dilaksanakan selama 40 hari proses pembelajaran dan merupakan program yang berbayar.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, pengelola program Pesantren Masa Keemasan (PMK) ini selalu berusaha untuk memenuhi harapan dari para warga belajar sehingga hal ini berdampak pada kepuasan warga belajar. Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan yang sering dilakukan ketika berakhirnya program, rata-rata warga belajar program Pesantren Masa Keemasan (PMK) menyatakan puas setelah mengikuti program ini dengan persentase tidak kurang dari 90%. Semenjak program ini dicetuskan banyak sekali warga belajar yang berminat untuk mengikuti program ini dan setiap tahunnya membuka 7-10 *batch* pendaftaran dengan jumlah peserta yang mengikuti program tersebut di setiap *batch*nya yaitu sekitar 10-20 orang. Walaupun program ini berbayar tetapi para warga belajar rela untuk membayarnya dan terdapat warga belajar yang mengikuti program ini lebih dari sekali.

Berdasarkan uraian diatas, tentunya hal ini menarik untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu tujuan penelitian yang akan dilakukan ini yaitu untuk mengungkap dan mendeskripsikan mengenai strategi yang dilakukan oleh pengelola program dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan terutama pada program Pesantren Masa Keemasan yang ada di PKBM Daarut Tauhiid sehingga hal tersebut berdampak pada kepuasan warga belajar. Selain itu juga, penelitian ini penting dilakukan agar hasil penelitian ini dapat menjadi acuan ataupun *best practice* bagi para pengelola program pendidikan nonformal lainnya untuk dapat mengimbangi adanya kepercayaan dan kebutuhan masyarakat dalam jalur pendidikan nonformal tersebut dengan mengembangkan dan meningkatkan kualitas programnya menjadi lebih baik lagi.

Witri Dian Rafani, 2024

STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PADA PROGRAM PENDIDIKAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang tercantum di latar belakang, maka diketahui dan diidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Pengelola program Pesantren Masa Keemasan (PMK) mampu membuat program ini tetap eksis di masyarakat dan menepis isu mengenai mutu layanan pendidikan nonformal sehingga program ini banyak diikuti oleh masyarakat khususnya para warga belajar lansia dan sampai saat ini program Pesantren Masa Keemasan (PMK) sudah meluluskan 61 angkatan alumni dengan jumlah peserta program disetiap angkatannya yaitu sekitar 10-20 orang dan setiap tahunnya membuka 7-10 *batch* pendaftaran program.
2. Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan yang sering dilakukan ketika berakhirnya program, rata-rata warga belajar program Pesantren Masa Keemasan (PMK) menyatakan puas setelah mengikuti program ini dengan persentase tidak kurang dari 90% sehingga hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan pada program pendidikan tersebut sudah sangat baik
3. Walaupun program pendidikan ini berbayar tetapi masih terdapat peserta program Pesantren Masa Keemasan (PMK) angkatan sebelumnya yang mengikuti kembali program tersebut sehingga hal ini mengindikasikan bahwa warga belajar sudah percaya akan mutu dari program tersebut
4. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, para warga belajar menjadi mempunyai kompetensi terkait pengetahuan dan pemahaman tentang agama
5. Program Pesantren Masa Keemasan memiliki jaringan alumni warga belajar yang disebut sebagai alumni Santri Masa Keemasan (SAMASA) yang turut andil dalam menjaga keberlangsungan program dan hal ini belum ditemui pada program yang lainnya

Oleh karena itu berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pemahaman pengelola program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid terkait dengan mutu layanan pendidikan?

Witri Dian Rafani, 2024

STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PADA PROGRAM PENDIDIKAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Bagaimana strategi yang dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan pada program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid?
3. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan pada program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dibuat, tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan data mengenai pemahaman pengelola program Pesantren Masa Keemasan (PMK) di PKBM Daarut Tauhiid akan mutu layanan pendidikan
2. Mendeskripsikan data mengenai strategi peningkatan mutu layanan pendidikan yang digunakan pada program Pesantren Masa Keemasan (PMK) di PKBM Daarut Tauhiid
3. Mendeskripsikan data mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan pada program Pesantren Masa Keemasan (PMK) di PKBM Daarut Tauhiid

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah dirumuskan, manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teori dan menambah khasanah terkait ilmu pengetahuan terutama mengenai strategi peningkatan mutu layanan pendidikan nonformal dan informal dan juga hasil penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan bagi proses pengembangan program pendidikan nonformal lainnya baik yang diakomodir dan diselenggarakan di lembaga pendidikan nonformal maupun program yang mandiri tanpa diakomodir oleh satuan atau lembaga pendidikan nonformal

2. Manfaat Praktis

Witri Dian Rafani, 2024

STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PADA PROGRAM PENDIDIKAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- a. Bagi Mahasiswa, yaitu mahasiswa dapat mengetahui dan menambah wawasan seputar manajemen pendidikan nonformal terutama terkait strategi peningkatan mutu layanan pendidikan pada program pendidikan nonformal dan dapat menjadi bekal bagi proses pengembangan diri selanjutnya
- b. Bagi Lembaga, yaitu hasil penelitian ini dapat menjadi acuan terutama dalam proses peningkatan mutu layanan pendidikan dan juga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi bagi lembaga terutama pengelola program dan pendidik untuk semakin meningkatkan mutu layanan pendidikan pada program pendidikan nonformal lainnya

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur Organisasi Merujuk pada peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 7867/UN40/HK/2021 tentang Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2021 yaitu :

1. BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.

2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bagian kajian pustaka dalam skripsi memberi konteks yang jelas terhadap topik atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian dan memunculkan berbagai teori serta konsep yang dapat dijadikan rujukan dalam proses penyusunan skripsi.

3. BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini merupakan bagian yang bersifat prosedural, yakni bagian yang mengarahkan pembaca untuk mengetahui bagaimana peneliti merancang alur penelitian mulai dari pendekatan penelitian yang digunakan, instrumen yang digunakan, tahapan pengumpulan data yang dilakukan, hingga analisis data yang dilakukan.

4. BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Witri Dian Rafani, 2024

STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PADA PROGRAM PENDIDIKAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Program Pesantren Masa Keemasan di PKBM Daarut Tauhiid)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Bagian ini menyampaikan dua hal utama, yakni temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan urutan sesuai dengan urutan rumusan permasalahan. Selain itu juga dalam bab ini juga dijelaskan mengenai pembahasan dari temuan penelitian yang telah dilakukan.

5. BAB V: SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Bagian ini akan memuat simpulan, implikasi dan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya dan disajikan sesuai dengan penafsiran dan pemahaman dari peneliti.