

**UPAYA PENINGKATAN KONDISI LAYANAN WARGA BELAJAR
PADA SATUAN PKBM
(Studi Deskriptif mengenai Kondisi Layanan Warga Belajar
di PKBM Mutiara Tanjungsari Sumedang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dalam persyaratan memperoleh gelar sarjana
Universitas Pendidikan Indonesia pada Departemen Pendidikan Masyarakat



Oleh:

Aip Sofiyulloh

1505917

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2019

**UPAYA PENINGKATAN KONDISI LAYANAN WARGA BELAJAR
PADA SATUAN PKBM
(Studi Deskriptif mengenai Kondisi Layanan Warga Belajar
di PKBM Mutiara Tanjungsari Sumedang)**

Oleh
Aip Sofiyulloh

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Aip Sofiyulloh 2019
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2019

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, di fotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

AIP SOFIYULLOH

**UPAYA PENINGKATAN KONDISI LAYANAN WARGA BELAJAR
PADA SATUAN PKBM**

**(Studi Deskriptif mengenai Kondisi Layanan Warga Belajar
di PKBM Mutiara Tanjungsari Sumedang)**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Oong Komar, M.Pd

NIP. 19561107 198303 1 003

Pembimbing II

Dr. H. Ade Sadikin Akhyadi, M.Si

NIP. 19570925 198403 1 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Pendidikan Masyarakat

Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Pendidikan Indonesia

Dr. Asep Saepudin, M.Pd

NIP. 19700930.200801 1 004

ABSTRAK

UPAYA PENINGKATAN KONDISI LAYANAN WARGA BELAJAR PADA SATUAN PKBM

**(Studi Deskriptif mengenai Kondisi Layanan Warga Belajar
di PKBM Mutiara Tanjungsari Sumedang)**

Oleh:

Aip Sofiyulloh

NIM. 1505917

Pendidikan nonformal saat ini sudah hadir bersama-sama dengan pendidikan formal untuk memastikan tujuan pendidikan Nasional tercapai. Salah satu wadah dalam menyelenggarakan pendidikan nonformal yang ada di Indonesia yaitu Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM). PKBM Mutiara merupakan salah satu lembaga pendidikan nonformal yang berada di Sumedang. Pengelola PKBM mempunyai peran penting terhadap keberhasilan sebuah PKBM, sehingga jika ingin meningkatkan layanan yang diberikan kepada warga belajar, pengelola PKBM harus mampu mengupayakan dan memberikan pelayanan yang bermutu, baik dari tutor, proses pembelajaran, sarana prasarana, dan anggaran pembelajaran. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui: 1) Situasi saat ini di PKBM Mutiara mengenai layanan satuan PKBM, 2) Kondisi layanan warga belajar PKBM di PKBM Mutiara, 3) Upaya untuk meningkatkan layanan warga belajar satuan PKBM di PKBM Mutiara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif. Data yang diperoleh didapatkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu Pengelola PKBM Mutiara, Tutor PKBM Mutiara, dan Warga belajar PKBM Mutiara. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa situasi saat ini di PKBM Mutiara mengenai layanan satuan PKBM dapat dilihat dari tiga aspek yaitu aspek pembinaan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan. Adapun kondisi layanan warga belajar yang diberikan oleh PKBM Mutiara sudah mencukupi kebutuhan, pengelola dan tutor selalu memberikan perhatian serta motivasi dan layanan yang sangat memuaskan bagi warga belajarnya. Upaya dalam meningkatkan layanan warga belajar dilakukan oleh pengelola serta tutor di PKBM Mutiara dengan cara menambah media yang ada, menambah sumber belajar, meningkatkan fasilitas, serta membuat program *life skill* atau program mengenai kecakapan hidup.

Kata Kunci: Layanan, PKBM, Warga Belajar

ABSTRACT

EFFORTS TO IMPROVE THE CONDITION OF LEARNING SERVICES IN THE PKBM UNIT

***(Descriptive Study of the Conditions of the Citizens Learning Service
at PKBM Mutiara Tanjungsari Sumedang)***

By:

Aip Sofiyulloh

NIM. 1505917

Non-formal education is now present Together with formal education to ensure that national education goals are achieved. One of the forums in organizing non-formal education in Indonesia is the Community Learning Activity Center (PKBM). PKBM Mutiara is one of the non-formal education institutions in Sumedang. PKBM managers have an important role in the success of a PKBM, so if you want to improve the services provided to learning citizens, PKBM managers must be able to strive for and provide quality services, both from tutors, learning processes, infrastructure, and learning budgets. The purpose of this thesis is to find out: 1) The current situation in PKBM Mutiara regarding PKBM unit services, 2) Conditions of service for citizens learning PKBM in PKBM Mutiara, 3) Efforts to improve services for citizens learning PKBM units in PKBM Mutiara. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive study approach. The data obtained were obtained through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants in this study were Mutiara PKBM Managers, Mutiara PKBM Tutors, and Citizens studying PKBM Mutiara. Based on the results of research conducted, it can be concluded that the current situation in PKBM Mutiara regarding PKBM unit services can be seen from three aspects namely the aspects of guidance, monitoring and evaluation, and reporting. As for the conditions of learning citizens services provided by PKBM Mutiara are sufficient, the managers and tutors always give attention and motivation and a very satisfying service for the learning citizens. Efforts to improve the service of learning citizens are carried out by managers and tutors at PKBM Mutiara by adding existing media, increasing learning resources, improving facilities, and making life skills programs or programs on life skills.

Keyword: Services, PKBM, Learning Citizens

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)	6
2.1.1 Konsep Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM).....	6
2.1.2 Peran Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM).....	8
2.1.3 Komponen Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)	9
2.1.4 Fungsi dan Program Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)	10
2.2 Layanan Warga Belajar	13
2.2.1 Pengertian Layanan Warga Belajar	13
2.2.2 Layanan PKBM	15
2.2.3 Pelayanan PKBM.....	18
2.2.4 Tata Kelola PKBM	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian	26

3.2.1	Partisipan	26
3.3.2	Tempat Penelitian	28
3.3	Teknik Pengumpulan Data	29
3.4	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	31
3.5	Analisis Data	32
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Temuan	34
4.1.1	Analisis Saat ini mengenai Layanan Satuan PKBM.....	34
4.1.2	Kondisi Layanan Warga Belajar PKBM	57
4.1.3	Upaya untuk Meningkatkan Layanan Warga Belajar Satuan PKBM	69
4.2	Pembahasan	104
4.2.1	Analisis Saat ini mengenai Layanan Satuan PKBM.....	104
4.2.2	Kondisi Layanan Warga Belajar PKBM	108
4.2.3	Upaya untuk Meningkatkan Layanan Warga Belajar Satuan PKBM	110
BAB V	SIMPULAN DAN REKOMENDASI	119
5.1	Simpulan.....	119
5.2	Rekomendasi	120
DAFTAR PUSTAKA	122
RIWAYAT HIDUP	190

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Barata, A. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Handoko, T. H. 1995. *Manajemen*. BPFE: Yogyakarta.
- Joesoef, Soelaiman. 1999. *Konsep Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta: PT BumiAksara.
- Kamil, M. 2009. *Pendidikan Nonformal*. Bandung: Alfabeta
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Miles, M. B. dan Huberman, A.M. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Purwadarminto. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Komariah, A. dan Satori, D. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, P.S. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sihombing, U. 2000. *Pendidikan Luar Sekolah Manajemen Strategi*. Jakarta: PD. Mahkota.
- Simanjuntak, B. 1990. *Membina dan Mengembangkan Generasi Muda*. Bandung: Tarsito
- Sudjana, D. 2014. *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung: PT Rosda Karya
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. CV. Mandar Maju. Bandung.

Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media

Uchjana, O.E. 2001. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Sumber Jurnal:

Kristiana, W. 2015. Implementasi Fungsi-fungsi Manajemen Pada PT Kurnia Bintang Sentosa (KBS) Bekasi (Studi Kasus di PT Kurnia Bintang Sentosa, Bekasi). *Jurnal Administrasi Kantor*. [Online]: Vol. 03 No. 1. Diakses dari <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&ved=2ahUKEwiHoqDTrsTkAhXVfysKHehTC6wQFjAGegQIBhAC&url=https%3A%2F%2Fmedia.neliti.com%2Fmedia%2Fpublications%2F234449-Implementasi-fungsi-fungsi-manajemen-pada-b264f5c5.pdf&usg=AOvVaw1kkKhK5fYu94PVMIUtTgTD>

Tohani. E. 2009. Evaluasi Pelaksanaan Program Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) dala Konteks Pemberdayaan Masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pendidikan*, [Online]: Vol. 02, No. 2. Diakses dari <http://jurnal.dikbud.kemdikbud.go.id/index.php/jpnk/article/view/425282>

Widodo, W. H. 2015. Studi Kasus di PKBM Insan Mulia Desa Kedawong Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang. *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*. [Online]. Diakses dari <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwj2mO-eqsTkAhVt6nMBHbf7DzsQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fjurnal.mahasiswa.unesa.ac.id%2Findex.php%2Fjurnal-pendidikan-luar-sekolah%2Farticle%2Fdownload%2F13243%2F12158&usg=AOvVaw29XwFzM6BE8XSXX121eWZL>

Sumber Website:

Sarah, P. 2016. *Taman Baca Masyarakat (TBM)*. [Online]. Diakses dari <https://basipda.bekasikab.go.id/berita-taman-baca-masyarakat-tbm.html>

Tanpa Nama. 2016. *Pendidikan Kecakapan Hidup (Life Skills)*. [Online]. Diakses dari <https://www.padamu.net/pendidikan-kecakapan-hidup-life-skills>

Sumber Peraturan Perundang-Undangan:

Pemerintah Indonesia. 2003. *Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Lembaran RI Tahun 2003 No.20. Jakarta: Sekretariat Negara

Sumber Buku Lembaga:

BP-PLS. 2003. *Panduan Penyelenggaraan Pusat Belajar masyarakat*. Jayagiri. Balai Pengembangan Pendidikan Luar Sekolah dan Pemuda

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1988. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Pendidik dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Nonformal. 2006. *Konsep dan Strategi Pengembangan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)*.

Direktorat Pembinaan Pendidikan Masyarakat. 2012. *Standard dan Prosedur Penyelenggaraan Pusat kegiatan Belajar Masyarakat*, Kementerian RI