

## BAB V

### SIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Mutiara, Tanjungsari Sumedang secara teknis dibagi kedalam tiga bagian, yaitu analisis saat ini mengenai layanan satuan PKBM, kondisi layanan warga belajar, upaya meningkatkan layanan warga belajar satuan PKBM yang akan ditarik kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah sebagai berikut:

##### 1. Analisis saat ini mengenai Layanan Satuan PKBM

Hasil analisis mengenai layanan satuan PKBM di PKBM Mutiara dilihat dari beberapa aspek, yaitu pembinaan, monitoring dan evaluasi, dan pelaporan. Pembinaan dan monitoring di PKBM Mutiara dilakukan dalam bentuk *top down* namun untuk pembinaan menggunakan pendekatan partisipatoris. Selanjutnya untuk evaluasi dan pelaporan di PKBM Mutiara dilakukan dalam bentuk *bottom up*. Untuk evaluasi dilakukan dengan menggunakan jenis *on going evaluation* yang mana evaluasi ini dilaksanakan ketika program sedang berlangsung yang dalam pelaksanaannya evaluasi ini memudahkan dalam pembuatan laporan.

##### 2. Kondisi Layanan Warga Belajar

Kondisi layanan belajar yang ada di PKBM Mutiara dijelaskan melalui lima dimensi pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Bukti fisik berupa sarana dan prasarana yang terdapat di PKBM Mutiara sudah mencukupi kebutuhan warga belajar dalam melakukan pembelajaran. Keandalan, daya tanggap, dan perhatian dari pengelola dan tutor juga memberikan nilai positif terhadap pelayanan yang ada di PKBM Mutiara yang mana memberikan kepercayaan dari warga belajar terhadap pelayanan yang ada di PKBM. Selain itu dalam pelayanannya PKBM Mutiara juga menggunakan pendekatan partisipatoris.

### 3. Upaya Meningkatkan Layanan Warga Belajar

Dalam upaya meningkatkan layanan warga belajar di PKBM Mutiara ini dalam pelaksanaannya menggunakan fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, *Controlling*, dan *Evaluation*. *Planning* dilakukan dengan melakukan analisis kebutuhan dari warga belajar, *organizing* dilakukan dengan pengorganisasian sdm yang ada di PKBM dengan memberikan tugas kepada masing-masing pengelola dan tutor, *actuating* dilakukan berdasarkan *planning* yang telah dilakukan dan dalam pelaksanaannya pun menggunakan pendekatan partisipatoris, *controlling* dilakukan secara *top down*, dan *evaluation* dilakukan dengan menggunakan model evaluasi CIPP yang mana tahapannya berupa evaluasi *context*, *input*, *proses*, *product*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan simpulan yang telah peneliti paparkan di atas, maka diajukan rekomendasi sebagai berikut:

### 1. Kepada Pengelola PKBM

Pelayanan warga belajar dan pelayanan PKBM sudah sangat baik. Akan tetapi alangkah baiknya lagi bila di PKBM Mutiara ini dibuatkan sebuah instrumen untuk melihat kepuasan warga belajar yang ada, selain itu peningkatan layanan dalam media komunikasi atau media internet juga harus lebih diperkuat lagi, karena seiring berjalannya waktu, warga belajar juga akan lebih nyaman lagi jika internet dan layanan komunikasi ditingkatkan.

### 2. Kepada Tutor

Pembelajaran, kurikulum dan sumber belajar yang ada memang sudah sangat baik apalagi dari aspek pelayanan yang diberikan tutor. Akan tetapi alangkah lebih baiknya jika dalam pelayanan kepada warga belajar, tutor khususnya memberikan sumber belajar yang lebih sesuai seperti dengan adanya buku/sumber belajar yang dibuat oleh para tutor.

### 3. Kepada Warga Belajar

Rekomendasi untuk warga belajar yaitu untuk tetap fokus dalam mengikuti pembelajaran yang ada di PKBM karena semua yang diberikan oleh pengelola dan tutor merupakan usaha untuk meningkatkan kualitas dari warga belajar dan membuat warga belajar menjadi handal ketika memasuki dunia kerja.

### 4. Kepada Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini merupakan deskriptif mengenai peningkatan layanan warga belajar pada satuan PKBM. Konteks penelitian ini sangat menarik untuk menjadi penelitian lanjutan yang dapat digunakan di lain waktu dan tempat yang berbeda dengan tujuan mengevaluasi kondisi layanan satuan PKBM, kondisi layanan warga belajar, upaya peningkatan layanan warga belajar.