

**PEMENUHAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN NONFORMAL
DI LKP YOS SUDARSO KECAMATAN SOKARAJA
KABUPATEN BANYUMAS**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan
Iain Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd.)

Oleh

RENI KRISMONIK

NIM 1617401086

IAIN PURWOKERTO

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PURWOKERTO

2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya :

Nama : Reni Krismonik
NIM : 1617401086
Jenjang : S-1
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Alamat : Sidareja, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah
Judul Skripsi : **Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Di Lkp Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas.**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa Skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri, kecuali bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 23 Juni 2020

Saya yang menyatakan



Reni Krismonik

NIM. 1617401086

IAIN PURWOKERTO

PENGESAHAN

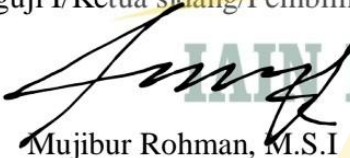
Skripsi Berjudul :

PEMENUHAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN NONFORMAL DI LKP YOS
SUDARSO KECAMATAN SOKARAJA KABUPATEN BANYUMAS

Yang disusun oleh : Reni Krismonik, NIM : 1617401086, Jurusan Manajemen Pendidikan, Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari : Senin, tanggal : 20 Juli 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada sidang Dewan Penguji skripsi.


Penguji I/Ketua sidang/Pembimbing,

Penguji II/Sekretaris Sidang,


Mujibur Rohman, M.S.I
NIP.: 19830925 2015 03 1 002



Muh. Hamif, S.Ag., M.Ag., M.A
NIP.: 19730605 200801 1 017

Penguji Utama,


Rahman Afandi, S.Ag, M.Si
NIP.: 19680803 2005 1 001



Mengetahui :
Dekan,


Suwito, M.Ag.
19710424 199903 1 002



IAIN.PWT/FTIK/05.02

Tanggal Terbit :

No. Revisi :

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
IAIN Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Reni Krismonik
NIM : 1617401086
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul : **Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal di LKP
Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas**

sudah dapat diajukan kepada Dewan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Demikian, atas perhatian Bapak, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 23 Juni 2020

Pembimbing,



Mujibur Rohman, M.S.I
NIP. 19830925 2015 03 1002

**PEMENUHAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN NONFORMAL DI LKP
YOS SUDARSO KECAMATAN SOKARAJA
KABUPATEN BANYUMAS**

Oleh:

Reni Krismonik

NIM.1617401086

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal yang ada di LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Sekarang ini mutu menjadi hal yang paling penting dipendidikan, bisnis, maupun pemerintahan. mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu memiliki waktu, proses, dan ketelatenan untuk mewujudkan ide-ide baru dengan baik sejak awal. Tiap langkah dalam mewujudkan mutu memerlukan disiplin untuk selalu memenuhi persyaratan pekerjaan agar hasil yang diharapkan terwujud. Dalam sebuah lembaga mutu yang baik lahir dari disiplin bersama, tanggung jawab bersama, komitmen bersama. Mutu pendidikan yang diselenggarakan sekolah dituntut untuk memiliki baku standar mutu pendidikan. Mutu layanan pendidikan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal yang ada di LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apa saja pelayanan pendidikan nonformal yang ada di LKP Yos Suidarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas dan Bagaimana pemenuhan mutu yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Objek penelitian ini adalah pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dokumentasi. Teknis analisis datanya reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Layanan yang diberikan kepada peserta didik berupa layanan layanan pembelajaran, layanan sarana dan prasarana, layanan administrasi dan layanan sertifikasi kompetensi. Perencanaan yang ada dalam pemenuhan mutu layanan di LKP meliputi seluruh komponen yang ada di LKP. pengendalian atau pengawasan agar dalam dapat melihat kendala yang dihadapi. LKP Yos Sudarso melakukan perbaikan mutu yang ada. Berdasarkan hasil dari evaluasi yang dilakukan selama satu bulan sekali sehingga nanti akan dicari permasalahannya dan dicari solusi pemecahan permasalahan yang ada.

Kata kunci: Mutu, layanan pendidikan nonformal, LKP Yos Sudarso

MOTTO

“Terapkan Teori Philips Crosby “Zero Mistake” (nol kesalahan) dalam kehidupan sehari hari.”



PERSEMBAHAN

Ungkapan rasa syukur kepada Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Bapak tercinta, Soni Basori, Ibu tercinta Sugi Safitri, Saudara tercinta, Rainna Rezky

Almamater tercinta IAIN Purwokerto



KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Di LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas” Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Berkat Rahmat Allah SWT Skripsi ini sebagai salah satu bentuk persyaratan untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan serta dukungan dan motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. KH. Moh. Roqib, M.Ag, Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. H. Suwito, M. Ag, Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
3. Rahman Afandi, S.Ag., M.S.I, selaku ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Tahun Angkatan 2016.
4. Mujibur Rohman, M.S.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan sangat sabar untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.
5. Bapak atau Ibu dosen selaku Tim Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan koreksi terhadap hasil penelitian saya.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam FTIK IAIN Purwokerto yang telah memberikan dukungan moril dan wawasan yang telah membekali ilmu selama perkuliahan.
7. Lembaga pendidikan nonformal LKP Yos Sudarso Sokaraja dan seluruh karyawan yang telah memberikan informasi dan pelayanan yang baik selama

peneliti melakukan penelitian, serta sangat berguna bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Rekan-rekan seperjuangan “sedulur” kelas MPI B Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2016, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto yang telah membantu memberikan dukungan demi tersusunya skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan saya grup whatsapp “Bucin” (Ma’asa, Farah, Rahma, Indah, Dea, Olong, Nada)
10. Untuk group G-Friend lagu-lagunya telah menemani dalam pembuatan skripsi ini, terimakasih lagu-lagu indahny.
11. Untuk diriku sendiri yang selalu semangat dalam menyusun skripsi walaupun banyak rintangan tetapi tidak pernah menyerah. Kamu hebat kamu kuat wkwwk.
12. Semua pihak yang telah membantu saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Atas semua bantuan, dorongan, dan saran diatas, saya ucapkan banyak terimakasih. Semoga Allah SWT membalas amal baik semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Amin.

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 23 Juni 2020

Penulis



Reni Krismonik

NIM 1617401086

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	4
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Kajian Pustaka.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Konsep Dasar Mutu.....	12
B. Mutu layanan Pendidikan.....	16
C. Langkah – Langkah memenuhi Mutu Pendidikan Nonformal.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Subyek Data	32
D. Obyek Data.....	33

IAIN PURWOKERTO

E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisa Data.....	39
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	42
A. Gambaran Umum Lokasi penelitian	42
B. Deskripsi Hasil Penelitian	46
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	63
C. Penutup.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel I Pelaksanaan Wawancara.....	40
Tabel II Pelaksanaan Observasi	42
Tabel III Struktur Organisasi di LKP Yos Sudarso Sokaraja	48
Tabel IV Sarana dan Prasarana di LKP Yos Sudarso Sokaraja	49
Tabel V Jumlah Peserta Didik	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hasil Dokumentasi

Lampiran Hasil Wawancara

Lampiran Blangko Pengajuan Proposal Judul Skripsi

Lampiran Bimbingan Proposal

Lampiran Daftar Hadir Ujian Seminar Proposal

Lampiran Surat Keterangan Seminar Proposal

Lampiran Surat Permohonan Izin Observasi Pendahuluan

Lampiran Surat Permohonan Izin Riset

Lampiran Surat Keterangan Wakaf

Lampiran Blangko Bimbingan Skripsi

Lampiran Sertifikat BTA PPI

Lampiran Sertifikat Perkembangan Bahasa Arab

Lampiran Sertifikat Perkembangan Bahasa Inggris

Lampiran Sertifikat Aplikasi Komputer

Lampiran Sertifikat Orientasi Pengenalan Akademik dan Kemahasiswaan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan sosial dalam masyarakat sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menyebabkan tuntutan kebutuhan kehidupan sosial turut meningkat. Pada akhirnya, tuntutan tersebut bermuara pada pendidikan karena masyarakat meyakini bahwa pendidikan mampu menjawab dan mengantisipasi tantangan tersebut.¹ Pendidikan dipandang sebagai proses belajar sepanjang hayat manusia. Pendidikan hendaknya lebih dari sekedar masalah akademik atau memperoleh sebuah pengetahuan skill dan mata pelajaran secara konvensional.

Tiga permasalahan besar di dunia pendidikan di Indonesia yaitu permasalahan rendahnya pemerataan memperoleh pendidikan bagi masyarakat, masih rendahnya mutu dan relevansi pendidikan, serta masih lemahnya manajemen pendidikan. Dari masalah yang dihadapi oleh dunia pendidikan tersebut, dua masalah terakhir yaitu masalah mutu dan manajemen pendidikan merupakan masalah yang lebih banyak berkontribusi pada rendahnya mutu pendidikan.²

Lembaga Kursus yang ada di Kabupaten Banyumas masih banyak yang belum memenuhi kriteria dibuktikan dengan adanya masih rendahnya lembaga kursus yang belum di akreditasi. Permasalahannya karena lembaga-lembaga kursus tersebut kurang perhatian dalam mengurus kebutuhan pengakreditasi

Sekarang ini mutu menjadi satu-satunya hal yang sangat penting dalam pendidikan, bisnis dan pemerintah. Kita semua mengakui saat ini memang ada masalah pada sistem pendidikan kita. Bila mutu pendidikan hendak

¹ Nanang Fatah. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm 37.

² Abdul Hadis dan Nurhayati. *Manajemen Mutu Pendidikan*. (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm.69.

diperbaiki, maka perlu ada pemimpinan dari para profesional pendidikan. Manajemen mutu merupakan sarana yang memungkinkan para profesional pendidikan dapat beradaptasi dengan “kekuatan perubahan” yang memukul sistem pendidikan bangsa kita.³

Pendidikan dikejutkan dengan adanya model pengelolaan pendidikan berbasis industri. Pengelolaan model ini mengandaikan adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan ini lebih populer dengan sebutan istilah *Total Quality Education* (TQE). Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa. Maka dari itu memosisikan institusi pendidikan sebagai industri jasa harus memenuhi standar mutu. Institusi dapat disebut bermutu dalam konsep *Total Quality Management* harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan secara operasional mutu ditentukan oleh dua faktor yaitu, terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa.⁴

Pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan pelengkap pendidikan nonformal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. Pendidikan nonformal berfungsi mengembangkan potensi peserta didik dengan menekankan pada penguasaan pengetahuan dan keterampilan fungsional serta pengembangan sikap dan kepribadian profesional. Satuan pendidikan nonformal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar, pusat kegiatan belajar masyarakat, dan majelis taklim, serta satuan pendidikan

³ Jerome S Arcaro. *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. (Jogjakarta : Pustaka Belajar, 2007), hlm. 1-2.

⁴ Edward Sallis. *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*. (Jogjakarta : IRCisoD, 2012), hlm. 5-7.

yang sejenis. Hasil pendidikan nonformal dapat dihargai dengan setara dengan pendidikan formal setelah melalui proses penilaian penyetaraan oleh lembaga yang ditunjukkan oleh pemerintah daerah dengan mengacu pada standar nasional pendidikan.⁵

Lembaga kursus dan kepelatihan adalah salah satu bentuk bantuan pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan atau melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.

Aktivitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ini adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan haruslah efektif dan dinamis karena dalam layanan pada dasarnya manusia yang menjadi sasaran baik secara perseorangan maupun kelompok dalam bentuk badan atau organisasi. Bahwa aktivitas adalah usaha atau proses dengan menggunakan keahlian dan teknik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu baik wujud barang maupun jasa yang bermanfaat.⁶

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 22 juli 2019 dengan ketua atau direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja diperoleh data bahwa di LKP Yos Sudarso adalah lembaga khusus pelatihan dibidang komputer. LKP Yos Sudarso juga memiliki program-program yang unggul salah satunya adalah program PKL ke desa-desa, pemberian beasiswa untuk anak yang tidak mampu. Dengan adanya program tersebut bertujuan agar masyarakat berminat masuk ke LKP Yos Sudarso dan berusaha memenuhi standar mutu yang ada. Melihat perkembangan dari tahun ke tahun semakin meningkat apalagi tentang pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformalnya.

⁵ Sisdiknas UU No 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nonformal.

⁶H.A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta : PT Bumi Aksara,2006), hlm. 163.

Pemenuhan standar mutu yang ada membuat LKP Yos Sudarso masuk kedalam LKP komputer terbaik di Banyumas.⁷ Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Bagaimana Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja.”

B. Definisi Operasional

Sebelum membahas penelitian ini lebih lanjut, peneliti akan terlebih dahulu menjelaskan istilah – istilah yang dipakai dalam judul penelitian dengan tujuan agar tidak terjadi salah pengertian dalam memahami permasalahan yang dibahas. Adalah sebagai berikut :

1. Mutu

Secara etimologi dalam kamus ilmiah populer mutu dapat diartikan sebagai kualitas; derajat; tingkat. Dalam bahasa Inggris mutu berasal dari bahasa *quality* yang artinya kualitas dan dalam bahasa Arab disebut dengan istilah “*juudah*”. Adapun secara terminologi mutu dapat didefinisikan oleh beberapa ahli sebagai berikut : menurut Crosby mutu adalah sesuai yang disyaratkan atau distandarkan (*conformance to requitment*), yaitu sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan, baik inputnya, responya maupun outputnya. Oleh karena itu, mutu pendidikan yang diselenggarakan sekolah dituntut untuk memiliki baku standar mutu pendidikan.⁸

Menurut Edward Sallis, mutu dapat dipandang sebagai sebuah konsep yang absolut sekaligus relatif. Mutu dalam percakapan sehari-hari sebgaiian besar dipahami sebagai sesuatu yang absolut, misalnya restoran mahal dan mobil-mobil yang mewah. Sebagai suatu konsep yang absolut, mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar merupakan suatu idealisme yang tidak dapat dikompromikan. Dalam definisi yang absolut

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Indra selaku ketua atau direktur LKP Yos Soedarso Sokaraja pada hari Senin 22 Juli 2019 Pukul 10.00-11.00

⁸ Asnawi. Maret 2017.” *Urgensi Total Quality Management (TQM) Di Madrasah*”, vol. 1, No 2, E-journal.uicm-unbar.ac.id, diakses pada 5 September 2019, pukul 22.31

sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi dan tidak dapat diungguli.⁹

Menurut Vincent Gaspersz dalam bukunya yang berjudul Total Quality Management kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : performansi (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam pengguna (*ease of use*), estetika (*esebetics*), dan sebagainya. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).¹⁰

Adapun menurut Joseph Juran menyatakan bahwa kualitas adalah kecocokan pengguna produk (*Fitness For Use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi. Sedangkan menurut W. Edwards Deming menyatakan kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.¹¹

Mutu diistilahkan pula dengan kualitas. Kata mutu ini sudah sangat familiar ditelinga kita sebenarnya apa itu mutu? Bagaimana konsep mutu dalam pendidikan. Konsep mutu pada dasarnya berasal dari bidang industri. Konsep mutu digunakan oleh pabrik-pabrik yang memproduksi suatu barang. Jika konsep mutu dikaitkan dengan barang, maka barang yang bermutu adalah barang yang dipakai oleh pemiliknya, membuat bangga, dan pemiliknya selalu ingin dan membeli kembali barang itu.¹²

⁹ Edward Sallis. *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan...* hlm. 51-52.

¹⁰ Vincent Gaspersz. *Total Quality Management*. (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 4.

¹¹ M. N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 15.

¹² Novan ardy Wiyani. *Manajemen Humas di Sekolah* (Yogyakarta : Gava Media, 2019), hlm. 115.

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu bukanlah benda magis atau sesuatu yang rumit. Mutu menciptakan lingkungan bagi pendidik, orangtua, pejabat pemerintah, wakil-wakil masyarakat dan pemuka bisnis untuk bekerja bersama guna memberikan kepada para siswa sumber-sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi tantangan masyarakat, bisnis dan akademik sekarang dan masa depan.¹³

Manajemen mutu terpadu (*Total Quality Manajemen*) dalam konteks pendidikan merupakan filosofi metodologi tentang perbaikan terus-menerus., yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, saat ini maupun yang akan datang. *Total Quality Manajemen* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus – menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.¹⁴

Manajemen mutu menduduki posisi menentukan dalam menghadapi persaingan, pelanggan yang terus berubah, kompleksitas produk, dan tingkat harapan pelanggan yang meningkat, karena dengan mutu itulah organisasi berkompetisi serta mampu mempertahankan eksistensinya, bahkan akan terus berkembang manakala pelanggan loyal. Pendidikan yang bermutu terdiri dari adanya input pendidikan yang bermutu dengan tersedianya guru dan tenaga kependidikan yang juga bermutu. Sistem ini biasanya disebut *quality learning process*. Ada banyak metode untuk mencapai kualitas pendidikan semacam itu, namun metode yang paling banyak diminati adalah *Total Quality Management (TQM)*.¹⁵

TQM concept should be seen as a consumer – oriented concept. Its is a system that start with consumers and ends with them. The basis of TQM lies in creating value for customers, continuous improvement and quality

¹³ Jerome S Arcaro. *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan...hlm. 75-77.*

¹⁴ Sri Minarti. *Manajemen Sekolah Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri.* (Jogjakarta : Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 322.

¹⁵ Ulfatur Rahma. Mei 2018. “*Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) di SD Al-Hikmah*”. Vol. 3 , No 1, ejournal.uin-suka.ac.id, diakses pada 26 Agustus 2019, pukul 19.46

*advancement, accurate and precise measurment of the performance of each business process, as well as the teamwork of human resources. Sucecesful implementation of TQM improves organization performance of companies and leads to high degree of satisfaction to consumers and employees. TQM system refers not only quality of products, but also includes the quality of the servicesector.*¹⁶

2. Mutu Layanan Pendidikan

Konteks mutu, jasa layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa dan wali murid sebagai pelanggannya harus bermutu. Jasa layanan pendidikan yang bermutu adalah jasa layanan pendidikan yang dapat memuaskan siswa dan wali murid. TQM yang sudah diterapkan di bidang industri dan menghasilkan produk yang bermutu kemudian diadopsi di bidang pendidikan. Jika TQM di dunia industri produknya berupa barang, maka di bidang pendidikan produknya berupa jasa. Dalam TQM sekolah sebagai sebuah lembaga pendidikan dituntut untuk mampu menyelenggarakan layanan pendidikan yang bermutu. Kata layanan tersebut menegaskan bahwa sekolah merupakan lembaga pemberi jasa kepada masyarakat.¹⁷

Bahasa Indonesia layanan adalah suatu kata akar yang mempunyai arti penuh hanya apabila diberi afiks tertentu. Dengan afiks me-i diperoleh kata melayani, yang arti pokoknya “melakukan sesuatu yang baik baik bagi orang lain”. Dalam bahasa Inggris kata *serve* sama artinya dengan melayani. Kata itu berasal dari bahasa Latin *servio* yang artinya membudak, mengabdikan, memuja (menyembah) atau berbuat jasa. Dan kata *servant*, yang artinya pelayan, berasal dari bahasa Latin *servus* yang artinya budak. Dari arti leksial ‘melayani; dalam tiga bahasa diatas khususnya bahasa Latin.¹⁸

Pendidikan nonformal berfungsi untuk merubah sikap mental dan pola pikir warga masyarakat agar memiliki aktivitas dan kreativitas

¹⁶ Snezana Topalovic. Oktober 2014. “ *The Implementation Of Total Quality Management In Order To Improve Production Performance And Enhancing The Level Of Customer Satisfaction*”, www.sciencedirect.com, diakses pada tanggal 26 Agustus 2019, Pukul 18.36

¹⁷ Novan ardy Wiyani. *Manajemen Humas di Sekolah...* hlm. 116-117.

¹⁸ Daulat P. Tampubolon. *Perguruan Tinggi Bermutu...* hlm. 139.

dalam bidang kehidupan, memiliki seperangkat alat pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sebagai syarat untuk meningkatkan mutu dan taraf kehidupan.¹⁹

3. LKP Yos Sudarso Sokaraja

Yayasan sosial bina sejahtera LKP Yos Sudarso lembaga kursus dan Pelatihan Komputer beralamat di Jalan Suparjo Rustam, Sokaraja kulon, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, 53181. Memiliki visi LKP Yos Sudarso sebagai lembaga pendidikan yang mampu memberdayakan manusia melalui pendidikan teknologi dan informasi, misi mempersiapkan sumberdaya manusia yang profesional dalam bidang teknologi komputer dan informasi sesuai kebutuhan pasar dunia kerja. LKP Yos Sudarso juga memiliki motto yaitu mengutamakan keteladanan, pengajaran, pendampingan dan pelayanan. Salah satu pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki oleh generasi muda saat ini sesuai dengan perkembangan era teknologi dan informasi adalah pengetahuan teknologi dan internet.

Memberikan pengetahuan dan keterampilan komputer kepada generasi muda maka dibutuhkan peran serta dari masyarakat dengan upaya didirikan lembaga-lembaga pelatihan komputer oleh masyarakat dengan kenyataannya lembaga pelatihan komputer yang ada di sekitar kecamatan sokaraja sangat sedikit, peran masyarakat sangat dibutuhkan untuk berdirinya lembaga-lembaga tersebut. LKP Yos Sudarso hadir ditengah kerisauan tersebut lembaga masyarakat ini berdiri pada tahun 1993 sampai sekarang sudah banyak prestasi yang diraihinya.

Institusi pelayanan jasa LKP Yos Sudarso perlu menciptakan budaya mutu untuk memenuhi harapan pelanggan yang cenderung mengalami perubahan. TQM menekankan pada perbaikan yang berkelanjutan dan berlandaskan kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama yang perlu diimplementasikan di berbagai lembaga pendidikan di Indonesia agar dapat menjadi unggul dan memenangkan persaingan global. Salah satu

¹⁹ Sudjana. *Pendidikan Luar Sekolah*. (Bandung : Fallah Production,2002), hlm. 32.

lembaga pendidikan yang menerapkan sistem ini adalah LKP Yos Sudarso Sokaraja.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan maka dapat di rumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

- a. Apa saja layanan pendidikan yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja ?
- b. Bagaimana pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja.

1. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengetahuan bagi pemimpin pendidikan, guru, menambah pengetahuan kepustakaan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan khususnya bagi Jurusan Manajemen Pendidikan Islam serta menjadi masukan bagi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam yang terkait atau sebagai contoh untuk penelitian dimasa yang akan datang, khususnya mengenai pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal.
- b. Secara praktik, penelitian ini memberikan masukan bagi para pemimpin lembaga sebuah pendidikan nonformal, untuk meningkatkan kualitas lembaganya dalam pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan kajian teori yang membahas pada informasi permasalahan penelitian yang hendak dipecahkan melalui penelitian. Dalam hal ini penelitian yang membahas tentang pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja

Guna untuk memenuhi lebih lanjut mengenai skripsi ini yang berjudul “pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja”, maka penulis melakukan kajian pustaka terhadap sumber-sumber maupun informasi-informasi yang terkait dengan permasalahan ini.

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh saudara Astuti dari Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alaudin Makasar tahun 2017²⁰ skripsi tersebut saya peroleh dari internet, yang membahas mengenai “Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhamadiyah Palampang Bulukumba” skripsi ini membahas untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen mutu layanan siswa madrasah aliyah muhamadiyah Bulukumba serta mengetahui kekuatan dan kelemahan madrasah aliyah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Terdapat persamaan dengan penelitian yang peneliti tulis, yaitu mengenai pemenuhan mutu layanan pendidikan sedangkan perbedaan dalam skripsi yaitu pada tujuan bagaimana upaya pemenuhan mutu pendidikan nonformal.

Kedua, Jurnal yang ditulis oleh saudara Danny Meirawan²¹ jurnal tersebut saya peroleh dari internet, yang membahas mengenai “Penjaminan Mutu Pendidikan sebagai Upaya Pengendalian Mutu Pendidikan Secara Nasional dalam Otonomi Pendidikan” jurnal ini

²⁰ Astuti. *Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhamadiyah Palampang Bulukumba*. (Bulukumba, 2017). Sumber dari internet repositori.uin-alaudin.ac.id diakses pada 5 september 2019, pada pukul 15.00.

²¹ Danny Meirawan. “*Penjaminan Mutu Pendidikan Sebagai Upaya Pengendalian Mutu Pendidikan Secara Nasional dalam Otonomi Pendidikan*”. Jurnal Pendidikan Vol. IV No.2, Bulan Juli, Tahun 2010, hlm 134.

membahas tentang bagaimana penjaminan mutu pendidikan sebagai upaya draari pendelaian mutu seacara nasioanal dalam otonomi pendidikan itu sendiri.

Terdapat persamaan dengan penelitian yang peneliti tulis yaitu bagaimana upaya mutu pendidikan sebagai pengendelaian mutu tersebut.

Ketiga, Jurnal yang ditulis oleh saudraa Alex sujanto²² jurnal tersebut saya peroleh dari internet, yang membahas mengenai “ Strategi Peningkatan Mutu Manajemen Lembaga Kursus dan Kepelatihan (LKP) Melalui Akreditasi” jurnal ini membahas tentang bagaimana lembaga kursus dan pelatihan (LKP) dalam proses pengelolaannya harus memenuhi syarat standar yang telah diberikan kepada pemerintah.

Terdapat persamaan dengan penelitian yang peneliti tulis yaitu bagaimana lembaga kursus dan kepelatihan (LKP) dalam proses pengelolaannya harus memenuhi standar yang diberikan oleh pemerintah karena standar tersebut yang akan menjadi acuan dalam proses pengeloalaan dari sebuah lembaga kursus dan kepelatihan (LKP.)



IAIN PURWOKERTO

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Dasar Mutu

1. Mutu

Secara Etimologi dalam kamus ilmiah populer mutu dapat diartikan sebagai kualitas; derajat; tingkat. Dalam bahasa Inggris mutu berasal dari bahasa *quality* yang artinya kualitas dan dalam bahasa Arab disebut dengan istilah “*juudah*”. Adapun secara Terminologi mutu didefinisikan oleh beberapa ahli sebagai berikut : menurut Crosby mutu adalah sesuai yang disyaratkan atau distandarkan (*conformance to requitment*), yaitu sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan, baik inputnya, responnya maupun outputnya. Oleh karena itu, mutu pendidikan yang diselenggarakan sekolah dituntut untuk memiliki baku standar mutu pendidikan.²³

Peningkatan mutu merupakan dambaan semua negara dalam menyelenggarakan pendidikannya. Upaya meningkatkan mutu itu tidaklah mudah, demikian pakar mutu menyatakan kesungguhannya.²⁴ Secara normatif pendidikan nasional menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Oleh karena itu penjaminan mutu pendidikan pun menjadi tanggung jawab bersama ketiga unsur tersebut.²⁵

Mutu adalah kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*service*) yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan (*satisfaction*) pelanggan (*customers*) yang dalam pendidikan dikelompokkan menjadi dua, yaitu internal *customer* dan eksternal. Internal *customer* yaitu siswa atau mahasiswa sebagai pembelajar (*learners*) dan

²³ Asnawi. Maret 2017. “*Urgensi Total Quality Manajemen(TQM) Di Madrasah*”. Vol. 1, No2. E-journal.uicm.ac.id, diakses pada 5 September 2019, pukul 22.31

²⁴ Jerry H. Makawimbang. *Supervisi Dan Meningkatkan Mutu Pendidikan*. (Bandung : alfabeta,2001),hlm.42.

²⁵ Dedi Mulyasa. *Pendidikan Bermutu Dan Berdaya Saing*. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2012),hlm.129.

eksternal *customer* yaitu masyarakat dan dunia industri. Mutu tidak berdiri sendiri, artinya bahwa banyak faktor untuk mencapainya dan memelihara mutu. Dalam kaitan ini peran dan fungsi sistem penjaminan mutu (*Quality Assurance System*) sangat dibutuhkan.²⁶

Mutu memiliki beberapa pengertian yang berbeda menurut para ahli. Dr. Joseph M. Juran yang dikutip oleh Jerry H. Makawimbang memberikan pengertian bahwa mutu sebagai “tempat untuk pakai” dan menegaskan bahwa dasar misi mutu sebelum sekolah adalah “mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti siswa dan masyarakat”.

Beberapa pandangan Juran tentang mutu adalah :

- a. Meraih mutu merupakan proses yang tidak mengenal akhir.
- b. Perbaikan mutu merupakan proses yang berkesinambungan, bukan program sekali jalan.
- c. Pelatihan massal merupakan prasyarat mutu.
- d. Setiap orang di sekolah mesti mendapatkan pelatihan.

Mutu memerlukan waktu, proses dan ketelatenan untuk mewujudkan ide-ide baru dengan baik sejak awal. Tiap langkah dalam mewujudkan mutu memerlukan disiplin untuk selalu memenuhi persyaratan pekerjaan agar hasil yang diharapkan terwujud. Dalam sebuah lembaga mutu yang baik lahir dari disiplin bersama, tanggung jawab bersama, dan komitmen bersama.²⁷

Edward Sallis (1993) dikutip dari Jerry H. Makawimbang mengatakan bahwa mutu adalah suatu ide yang dinamis maka definisinya tidak boleh kaku karena sama sekali tidak akan membantu memahami mutu. Dalam pandangannya mutu merupakan sebuah konsep yang absolut sekaligus relatif.²⁸

²⁶ Nanang Fattah. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya,2012),hlm.2.

²⁷ Jerry H. Makawimbang. *Supervisi Dan Meningkatkan...*,hlm.42-43.

²⁸ Jerry H. Makawimbang. *Supervisi Dan Meningkatkan...*,hlm.45.

Menurut Wiyono (1999) yang dikutip oleh Jerry H. Makawimbang mutu adalah faktor yang mendasar dari pelanggan. Mutu adalah penentuan pelanggan, bukan ketetapan insinyur, pasar atau ketetapan manajemen. Ia berdasarkan pengalaman nyata pelanggan terhadap produk dan jasa pelayanan, mengukurnya, dijanjikan atau tidak, sadar atau hanya dirasakan, operasional teknik atau subyektif sama sekali dan selalu menggambarkan target yang bergerak dalam pasar yang kompetitif. Garvin dan Davis menyebutkan bahwa mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.²⁹

Adapun menurut Sudarwa Danim yang dikutip oleh Arbangi dkk, mutu pendidikan mengacu pada masukan, proses, luaran, dan dampaknya. Jadi dapat disimpulkan dari pernyataan Sudarwa Danim mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.³⁰

2. Konsep Mutu

a. Mutu sebagai konsep yang absolut

Definisi yang absolut sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi yang tidak dapat diungguli. Produk-produk yang bermutu adalah sesuatu yang dibuat dengan sempurna dan dengan biaya yang mahal. Mutu dalam pandangan ini digunakan untuk menyampaikan keunggulan status, posisi, dan kepemilikan terhadap barang yang memiliki mutu. Sebenarnya, mutu dalam pengertian demikian lebih tepat disebut dengan *high quality* atau *top quality* (mutu tinggi) jika dikaitkan dengan konsep pendidikan maka konsep mutu demikian adalah elit, karena hanya sedikit institusi yang dapat

²⁹ Jerry H. Makawimbang. *Supervisi Dan Meningkatkan...*, hlm.43-44.

³⁰ Arbangi, dkk. *Manajemen Mutu Pendidikan*. (Depok : Prenadamedia Group, 2018), hlm. 86.

memberikan pengalaman pendidikan dengan mutu tinggi kepada peserta didik.

Sebagian besar peserta didik tidak bisa menjangkau, dan sebagian besar institusi tidak berangan-angan untuk memenuhinya. Gagasan – gagasan absolut tentang mutu tinggi hanya sedikit bersinggungan dengan konsep TQM. Makna absolut hanya ada dalam diskusi tentang TQM. Oleh karena itu, ketika mutu diarahkan kepada hal yang sifatnya teknis. Mutu memiliki kelas, penggunaan bahasa yang halus dan subliminimal ini dapat bermanfaat bagi tujuan-tujuan *public relation*, dan dapat membantu suatu institusi pendidikan mempromosikan ide-ide tentang mutu. Hal ini juga menunjukkan bahwa meraih mutu adalah hasil dari upaya yang memperhatikan standar-standar tertinggi.³¹

b. Mutu sebagai konsep relatif

Mutu dapat juga digunakan sebagai suatu konsep yang relatif pengertian ini digunakan dalam TQM. Definisi relatif tersebut memandang mutu bukan sebagai suatu atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari produk layanan tersebut. Definisi relatif tentang mutu tersebut memiliki dua aspek. Pertama adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi. Kedua adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Cara pertama, penyesuaian diri terhadap spesifikasi sering disimpulkan sebagai sesuai dengan tujuan dan manfaat. Kadang kala definisi ini sering dinamai definisi produsen tentang mutu. Mutu bagi produsen bisa diperoleh melalui produk atau layanan memenuhi spesifikasi awal yang telah ditetapkan dalam gaya yang konsisten.³²

3. Standar Mutu

Standar mutu adalah paduan sifat-sifat barang atau jasa termasuk sistem manajemennya yang relatif *establish* dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Edward Sallis yang dikutip menurut Jerry H.

³¹ Edward Sallis. *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*. (Jogjakarta : IRCisoD, 2012), hlm. 52-53.

³² Edward Sallis. *Total Quality Management...*, hlm. 54.

Makawimbang mengemukakan bahwa standar mutu dapat dilihat dari dua sisi yaitu :

- a. Standar produk barang atau jasa yang ditunjukkan dengan :
 - 1) Sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan atau *conformance to specification*.
 - 2) Sesuai dengan penggunaan atau tujuan, atau *ifitness for purpose or use*.
 - 3) Produk tanpa cacat *zero defect*.
 - 4) Sekali benar dan seterusnya atau *right first time, every time*.
- b. Standar untuk pelanggan yang ditunjukkan dengan :
 - 1) Kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*, bila produk barang jasa dapat melebihi harapan pelanggan, *exceeding customer expectation*.
 - 2) Setia kepada pelanggan atau *delighting the customer*.³³

B. Mutu layanan Pendidikan

1. Pengertian Mutu Layanan Pendidikan

Pengertian mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.³⁴ Mutu layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang diperoleh atau yang diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan, jika kenyataan lebih dari yang diharapkan pelayanan dapat dikatakan bermutu.³⁵

2. Dimensi Mutu Layanan Pendidikan

Mengemukakan lima dimensi mutu layanan pendidikan untuk mengkaji apakah sebuah pelayanan pendidikan itu berkualitas, berikut adalah unsur-unsur pendukung sebagai acuan:³⁶

³³ Jerry H. Makawimbang. *Supervisi Dan Meningkatkan...*, hlm.61-62.

³⁴ Aziz Shofi Nur Diansyah, dkk, "Implementasi Total Quality Management Pada Program Kejar Paket". *Jurnal Pendidikan* Vol. 1 No. 3, Bulan Maret, Tahun 2016, hlm.374.

³⁵ Ety Rochaety, dkk. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006), hlm .105.

³⁶ Aniek Indrawati. "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol. 16 No. 1, Bulan Maret, Tahun 2011, hlm. 27.

a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan yang dapat diandalkan akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Dalam pendidikan semisal respon cepat guru pembimbing atau dosen pembimbing mudah ditemui atau proses administrasi lebih sederhana. Dan standar yang digunakan harus sesuai dengan permintaan kecepatan tanggapan yang diminta oleh konsumen.

c. Jaminan (*Assurance*)

Adanya pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan yang dimiliki para karyawan atau staf dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan pelanggan atas pelayanan.

d. Akses (*Empaty*)

Adanya perhatian yang sifatnya pribadi kepada pelanggan, melakukan kontak, hubungan dan komunikasi dengan pelanggan serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

e. Penampilan fisik (*Tangibel*)

Penampilan fisik yang dimaksud adalah bahwa penampilan sarana fisik, perlengkapan atau peralatan, penampilan personil atau staf administrasi, pengajar dan media komunikasi yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata pelanggan yang diberikan

3. Indikator Mutu Layanan Pendidikan Nonformal

Indikator mutu layanan pendidikan pada pendidikan nonformal adalah sebagai berikut:

a. Bidang Peserta Didik

- 1) Satuan pendidikan nonformal menyusun dan menetapkan petunjuk pelaksanaan operasional proses penerimaan peserta didik yang disesuaikan dengan program-program yang diselenggarakan.
 - 2) Program-program yang diselenggarakan tersebut adalah pendidikan anak usia dini, kesetaraan, kecakapan hidup, pendidikan keterampilan, kursus dan pelatihan kerja, pendidikan keaksaraan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan kepemudaan, atau pendidikan lainnya yang sejenis.
 - 3) Petunjuk pelaksanaan operasional proses penerimaan peserta didik memuat prosedur penerimaan peserta didik serta persyaratan yang meliputi usia sesuai dengan program, jenis pendidikan yang dibutuhkan peserta, biaya, penyetaraan, dan kriteria penerimaan peserta didik.
 - 4) Penerimaan peserta didik dilakukan:
 - a) Secara objektif, transparan, dan akuntabel sebagaimana tertuang dalam aturan satuan pendidikan nonformal.
 - b) Tanpa diskriminasi gender, agama, etnis, status sosial, kemampuan ekonomi.
 - c) Berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh penyelenggara.
 - d) Sesuai dengan ketentuan pemerintah bagi program tertentu.
 - e) Sesuai dengan fasilitas pelayanan yang dimiliki.
- b. Bidang Kurikulum dan Rencana Pembelajaran
- 1) Kurikulum dan/atau Rencana Pembelajaran
 - a) Satuan pendidikan nonformal menyusun kurikulum dan/atau rencana pembelajaran dengan memperhatikan standar isi dan standar kompetensi lulusan.

- b) Penyusunan kurikulum dan/atau rencana memperhatikan kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan/atau tujuan program yang diselenggarakan.
- c) Pengelola satuan pendidikan nonformal bertanggung jawab atas tersusunya kurikulum dan/atau rencana pembelajaran.

2) Kalender pendidikan

- a) Satuan pendidikan nonformal menyusun kalender pendidikan yang disesuaikan dengan jenis program dan peserta didik.
- b) Kalender pendidikan berisi serangkaian kegiatan awal belajar, hari efektif belajar, hari libur, jadwal evaluasi dalam rentang waktu pembelajaran.
- c) Kalender pendidikan ditetapkan oleh satuan pendidikan nonformal.

3) Kegiatan pembelajaran

- a) Satuan pendidikan nonformal menjamin mutu kegiatan pembelajaran untuk setiap program pembelajaran.
- b) Kegiatan pembelajaran didasarkan pada kualifikasi dan kompetensi tiap-tiap program belajar.
- c) Mutu kegiatan pembelajaran yang diselenggarakan di satuan pendidikan nonformal dikembangkan dengan model kegiatan pembelajaran yang mengacu pada standar proses tiap-tiap program belajar, melibatkan peserta didik secara efektif, kreatif, partisipatif, inovatif, motivatif, dan interaktif, serta tujuan agar peserta didik mencapai kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan tiap-tiap bidang.
- d) Setiap pendidik bertanggung jawab terhadap mutu kegiatan pembelajaran untuk setiap program

pembelajaran yang diampunya dengan cara merujuk perkembangan metode pembelajaran yang mutakhir, menggunakan metode pembelajaran yang partisipatif, aktif, inovatif, kreatif dan efisien, dan menyenangkan menggunakan fasilitas, peralatan alat bantu, tersedia secara efektif.

- e) Pengelola satuan pendidikan nonformal bertanggung jawab terhadap mutu kegiatan pembelajaran.
- 4) Penilaian Hasil Belajar Peserta Didik
- a) Satuan pendidikan nonformal menyusun program penilain hasil belajar yang objektif, transparan, bertanggungjawab, berkesinambungan.
 - b) Penyusunan program penilaian hasil belajar didasarkan pada standar penilaian yang ditentukan oleh tiap-tiap program dan disosialisasikan kepada pendidik dan peserta didik.
 - c) Satuan pendidikan nonformal menilai hasil belajar sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi tiap-tiap program pembelajaran dan diinformasikan kepada peserta didik dan didokumentasikan secara baik.
 - d) Penilaian meliputi semua unsur kopetensi dan materi yang diajarlan.
 - e) Satuan pendidikan nonformal menyusun ketentuan pelaksanaan penilaian hasil belajar sesuai dengan ketentuan tiap-tiap program belajar.
 - f) Satuan pendidikan nonformal memberikan informasi hasil belajar kepada pihak yang berkepentingan.
- 5) Peraturan Pembelajaran
- a) Satuan pendidikan nonformal menyusun dan menetapkan peraturan pembelajran.

- b) Peraturan pembelajaran memuat kehadiran peserta didik untuk mengikuti pelajaran dan tugas dari pendidik yang disesuaikan dengan tiap-tiap program ketentuan mengenai hak dan kewajiban peserta didik.
 - c) Peraturan pembelajaran ditetapkan oleh pengelola satuan pendidikan nonformal.
- c. Bidang Pendidik dan Tenaga Pendidik
- 1) Satuan pendidikan nonformal menyusun program pendayagunaan pendidik dan tenaga kependidikan.
 - 2) Program pemberdaya gunaan pendidik dan tenaga kependidikan.
 - a) Disusun dengan memperhatikan standar kualifikasi dan kompetensi pendidik dan tenaga pendidikan.
 - b) Dikembangkan sesuai dengan kondisi satuan pendidikan nonformal pada tiap-tiap program.
 - 3) Pengangkatan pendidik dan tenaga pendidikan dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan dalam standar nasional pendidikan.
 - 4) Satuan pendidikan nonformal melakukan:
 - a) Pengembangan pendidik dan tenaga kependidikan sesuai dengan kebutuhan kurikulum dan satuan pendidikan nonformal.
 - b) Pendayagunaan tenaga kependidikan disesuaikan dengan kebutuhan baik jumlah maupun kualifikasi dan kopetensinya.
 - 5) Satuan pendidikan mendayagunkan:
 - a) Pengelola satuan pendidikan nonformal dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.
 - b) Pendidik dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sebagai agen pembelajaran.

c) Tenaga kependidikan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.

d. Bidang Sarana dan Prasarana

- 1) Satuan pendidikan nonformal menetapkan kebijakan program secara tertulis mengenai pengelolaan sarana dan prasarana.
- 2) Program pengelolaan sarana dan prasarana memperhatikan standar sarana dan prasarana dalam hal:
 - a) Merencanakan, memenuhi dan melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana agar tetap berfungsi dalam proses pembelajaran.
 - b) Mengevaluasi dan melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana agar tetap berfungsi dalam proses pembelajaran.
 - c) Melengkapi fasilitas pembelajaran sesuai dengan kebutuhan tiap-tiap program yang diselenggarakan oleh satuan pendidikan nonformal.
 - d) Memelihara semua fasilitas fisik dan peralatan dengan memperhatikan kesehatan dan keamanan lingkungan.
- 3) Seluruh program pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan disosialisasikan kepada pendidik, tenaga pendidik, dan peserta didik.
- 4) Pengelolaan sarana dan prasarana satuan pendidikan nonformal direncanakan secara sistematis.
- 5) Pengelolaan perpustakaan dan/atau bahan ajar satuan pendidikan nonformal menyediakan prosedur operasional pelayanan.
- 6) Pengelolaan laboratorium dan/atau bengkel kerja (*workshop*) dikembangkan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta dilengkapi dengan petunjuk yang jelas.

- e) Bidang Pendanaan
 - 1) Satuan pendidikan nonformal memiliki pedoman pengelolaan pendanaan yang mengatur:
 - a) Sumber pemasukan, pengeluaran, dan jumlah dana yang dikelola.
 - b) Penyusunan dan pencairan anggaran, serta penggalangan dana investasi dan operasional.
 - c) Kewenangan dan tanggungjawab pengelola satuan pendidikan nonformal dalam membelanjakan anggaran pendidikan sesuai dengan peruntukannya.
 - d) Pembukuan semua penerimaan dan pengeluaran serta penggunaan anggaran untuk dilaporkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
 - 2) Pedoman pengelolaan keuangan dan pembiayaan ditetapkan oleh penyelenggara satuan pendidikan nonformal dengan memperhatikan usulan dari pengelola.
 - 3) Pedoman pengelolaan keuangan dan pembiayaan satuan pendidikan nonformal disosialisasikan kepada pihak yang berkepentingan untuk menjamin tercapainya pengelolaan dana secara transparan dan akuntabel.³⁷

4. Definisi Pendidikan Nonformal

Menurut UU No. 2 Tahun 1989 dan PP No. 73 Tahun 1991, pendidikan diselenggarakan melalui dua jalur, yaitu jalur sekolah dan jalur luar sekolah. Pendidikan Nonformal adalah pendidikan yang diselenggarakan di luar jalur (atau sistem) pendidikan sekolah, baik dilembagakan maupun tidak dilembagakan, yang tidak harus berjenjang dan berkesinambungan. Dalam UU Sisdiknas Tahun 2003 istilah pendidikan formal, nonformal dan informal dipergunakan kembali. Dijelaskan pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di

³⁷ Permendiknas Nomor 49 Tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan Nonformal.

luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Sedangkan pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pendidikan nonformal dilaksanakan di jalur nonformal dan informal.³⁸

Menurut Sudjana yang dikutip dari Ishak Abdulhak dan Ugi Suprayogi pendidikan nonformal adalah suatu kegiatan yang terorganisasi dan sistematis, di luar sistem persekolahan yang mapan, dilakukan secara mandiri atau merupakan bagian penting dari kegiatan yang lebih luas, yang sengaja dilakukan untuk melayani peserta didik tertentu di dalam mencapai tujuan belajarnya.³⁹

Definisi-definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pendidikan nonformal dalam proses penyelenggaraannya memiliki suatu sistem yang berlembagakan, yang didalamnya terkandung makna bahwa setiap pengembangan pendidikan nonformal perlu perencanaan program yang matang, melalui kurikulum, isi program, sarana, parasarana, sasaran didik, sumber belajar, serta faktor-faktor yang satu sama lain tak dapat dipisahkan dalam pendidikan nonformal.⁴⁰

Proses pendidikan bermutu ditentukan oleh berbagai unsur dinamis yang ada didalam sekolah itu dan lingkungannya sebagai suatu kesatuan sistem. Menurut Townsend dan Butterworth dalam bukunya *Your Child's Scholl*, ada sepuluh faktor penentu terwujudnya proses pendidikan yang bermutu yakni:

- a. Keefektifan kepemimpinan kepala sekolah.
- b. Partisipasi dan rasa tanggung jawab guru dan staf.
- c. Proses belajar mengajar yang efektif.
- d. Pengembangan staf yang terprogram.
- e. Kurikulum yang relevan.

³⁸ Ishak Abdulhak, Ugi Suprayogi. *Penelitian Tindakan Dalam Pendidikan Nonformal*. (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada,2012),hlm.17.

³⁹ Ishak Abdulhak, Ugi Suprayogi. *Penelitian Tindakan Dalam...*,hlm.69.

⁴⁰ Mustofa Kamil. *Pendidikan Nonformal Pengembangan Melalui Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) di Indonesia (Sebuah Pembelajaran dari Kominkan Jepang)*.(Bandung: Alfabeta,2011),hlm. 14.

- f. Memiliki visi dan misi yang jelas.
- g. Iklim sekolah yang kondusif.
- h. Penilaian diri terhadap kekuatan dan kelemahan.
- i. Komunikasi efektif baik internal maupun eksternal.
- j. Keterlibatan orangtua dan masyarakat secara instrinsik.

Khusus untuk mengembangkan mutu pendidikan nonformal, perlu didukung oleh suatu lembaga dalam aturan tersebut Balai Pengembangan Pendidikan Nonformal dan Informal (BPPNFI), yaitu unit pelaksanaan teknis Departemen Pendidikan Nonformal sebagaimana diatur dalam peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 28 tahun 2007 tentang organisasi dan tata kerja balai pengembangan nonformal dan informal.⁴¹

Tujuan dan fungsi Pendidikan Nonformal

Berbagai kegiatan pendidikan nonformal yang disediakan pemerintah untuk warga masyarakat, pusat kegiatan belajar masyarakat, pendidikan nonformal yang diselenggarakan oleh masyarakat, dan lembaga-lembaga kemasyarakatan atau swasta. Berjutan untuk memperoleh ketrampilan yang segera akan dipergunakan. Pendidikan nonformal menekankan pada belajar yang fungsional yang sesuai dengan kebutuhan dalam kehidupan peserta didik.⁴²

Program-program yang dikembangkan pendidikan nonformal lebih diarahkan pada upaya untuk mempersiapkan peserta didik mampu hidup dan mampu mengatasi masalah-masalah yang mungkin muncul di masa yang akan datang. Pendidikan nonformal dapat berfungsi sebagai pelengkap, penambah, dan sebagai pengganti pendidikan nonformal. Sebagai pelengkap, pendidikan nonformal dapat mengembangkan program-program yang menampilkan bahan ajar yang tidak dimuat dalam kurikulum pendidikan nonformal. Sebagai penambah, pendidikan nonformal menyusun program yang dapat mewadahi atau dapat memberi kesempatan tambahan pengalaman belajar dari yang sudah didapat dalam

⁴¹ Dedi Mulyasa. *Pendidikan Bermutu Dan...*, hlm.130.

⁴² Ishak Abdulhak, Ugi Suprayogi. *Penelitian Tindakan Dalam...*, hlm.24-25.

program pendidikan formal. Sebagai pengganti, pendidikan nonformal menyediakan program yang identik dengan program pendidikan formal.⁴³

Pendidikan nonformal memiliki fungsi yang sangat fundamental dalam kehidupan sehari-hari, antara lain :

- a. Pendidikan nonformal berfungsi sebagai substitusi pendidikan sekolah.
- b. Pendidikan nonformal berfungsi sebagai komplemen pendidikan sekolah.
- c. Pendidikan nonformal berfungsi sebagai suplemen pendidikan sekolah.
- d. Pendidikan luar sekolah berfungsi sebagai jembatan memasuki dunia kerja.
- e. Pendidikan nonformal sebagai wahana untuk bertahan hidup dan mengembangkan kehidupan.⁴⁴

Empat acuan pengembangan pendidikan nonformal dalam upaya melaksanakan asas berwawasan ke masa depan menurut Prari 007 Luck dikutip oleh Ishak Abdulhak dan Ugi Suprayogi yaitu :

- a. Memperluas pelayanan kesempatan memperoleh pendidikan bagi masyarakat yang tidak dibelajarkan pada jalur pendidikan sekolah.
- b. Meningkatkan relevansi : keterkaitan dan kesepandanan program pendidikan nonformal dengan kebutuhan masyarakat, kebutuhan pembangunan, kebutuhan dunia kerja, pengembangan industri dan ekonomi masyarakat, dan pengembangan sumber daya alam.
- c. Peningkatan mutu penyelenggaraan dan hasil pendidikan nonformal.
- d. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan nonformal.⁴⁵

Lembaga khursus dan kepelatihan adalah salah satu bentuk satuan Pendidikan Nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap pengembangan diri, pengembangan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Penyelenggaraan kursus dan pelatihan sangat strategis dalam upaya mendukung pemerintah dalam

⁴³ Ishak Abdulhak, Ugi Suprayogi. *Penelitian Tindakan Dalam...*, hlm.75.

⁴⁴ Ishak Abdulhak, Ugi Suprayogi. *Penelitian Tindakan Dalam ...*, hlm.26.

⁴⁵ Ishak Abdulhak, Ugi Suprayogi. *Penelitian Tindakan Dalam...*, hlm.75.

mewujudkan insan Indonesia yang cerdas dan kompetitif serta membantu pengentasan kemiskinan dan pengangguran.

Peraturan kementerian dan kebudayaan pada nomor 81 tahun 2013 telah dipaparkan bahwa satuan pendidikan nonformal terdiri atas :

1. LKP.
2. Kelompok belajar.
3. PKBM.
4. Majelis ta'lim.
5. Satuan pendidikan nonformal sejenis.⁴⁶

C. Langkah – Langkah memenuhi Mutu Pendidikan Nonformal

Enam standar nasional pendidikan lembaga kursus dan kepelatihan sebagai salah satu dari satuan pendidikan nonformal harus dikelola dengan baik agar mendapatkan hasil yang baik dalam proses.⁴⁷ Standar minimal kelayakan LKP:

1. Isi pendidikan, meliputi: struktur kurikulum yang berbasis kompetensi dan orientasi pada keunggulan lokal, bahan ajar berupa buku atau modul bahan ajar.
2. Pendidik dan Tenaga kependidikan, meliputi: jumlah kualifikasi dan kompetensi masing-masing pendidik dan tenaga kependidikan yang sesuai dengan bidangnya.
3. Sarana dan Prasarana, meliputi: ketersediaan ruang kantor, ruang belajar teori, ruang praktek, sarana belajar mengajar, dan media pembelajaran, dengan ukuran, jenis, dan jumlah yang sesuai.
4. Pembiayaan, meliputi: biaya operasional, dan biaya personal untuk mendukung terselenggaranya program pendidikan.
5. Proses pendidikan, meliputi: silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran.

⁴⁶ Perkemendikbud nomor 81 tahun 2013.

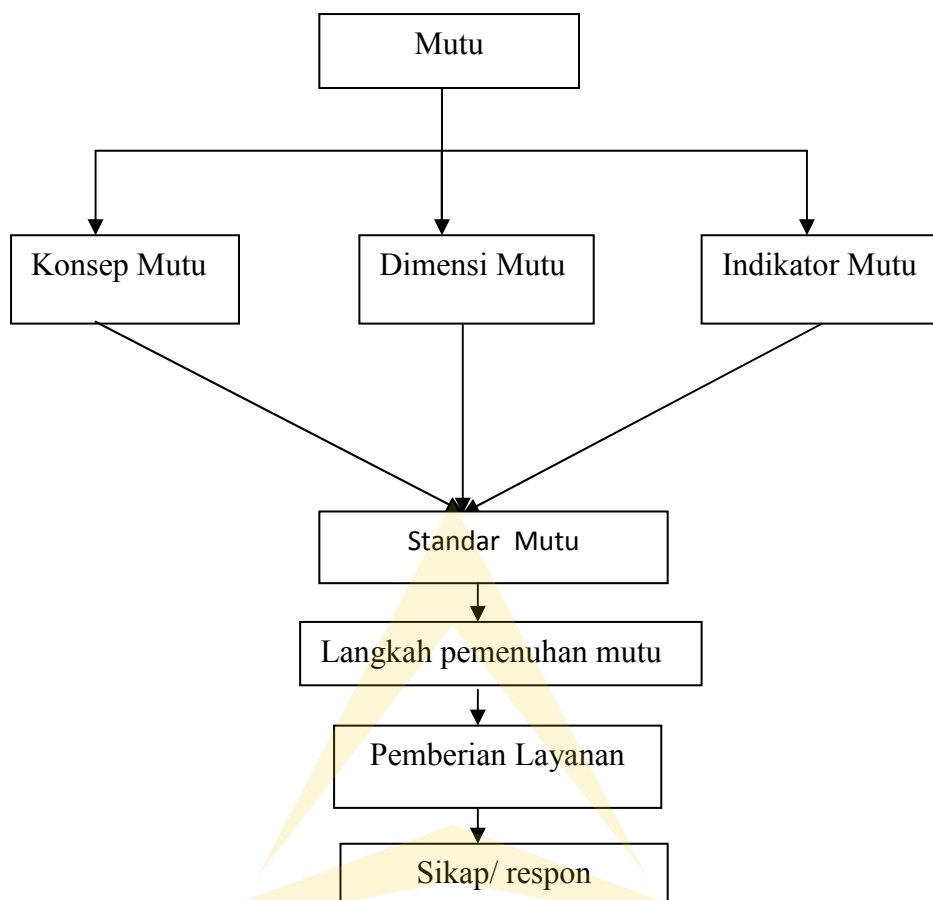
⁴⁷ Buku-1 Bimbingan Teknis Peningkatan Mutu Manajemen LKP Oleh Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2017.

6. Manajemen meliputi struktur organisasi lembaga dan deskripsi tugas yang jelas dan terarah guna memudahkan jalannya kegiatan dalam pencapaian tujuan.⁴⁸

LKP harus mampu memenuhi mutu pendidikan nonformal agar nantinya LKP tersebut bisa memenuhi standar, seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa LKP harus mempunyai 6 standar kelayakan. Jika sudah terpenuhi semua standar yang ada akan di telisik oleh badan penilik pemerintah yang nantinya akan dinyatakan bermutu dan diberikan akreditasi. Berdasarkan UU Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional dan PP nomor 19 tahun 2005 tentang standar pendidikan nasional, akreditasi yang dilakukan pemerintah untuk melakukan akreditasi. Pada satuan pendidikan nonformal bertujuan untuk mewujudkan sebuah penilaian secara transparan, objektif, atas kelayakan dari sebuah lembaga pendidikan. Akan tetapi akreditasi tidak menjamin kalau suatu lembaga pendidikan itu bermutu bisa saja sebuah lembaga pendidikan dalam proses pengakreditasi memanipulasi data yang ada. Dengan adanya pelayanan pendidikan peserta didik bisa merasakan apakah pelayanan yang ada di sebuah lembaga pendidikan sudah bermutu atau tidak dengan kepuasan peserta didik sebagai penerima layanan pendidikan.

Semua elemen yang ada pada lembaga pendidikan juga harus berkerja sama dalam menciptakan dan memberikan sebuah pelayanan pendidikan karena dengan adanya kerjasama team akan menghasilkan sebuah pelayanan pendidikan yang baik. Dalam hal ini pemimpin sangat berperan sebagai *leader* yang telah diamanahkan untuk memimpin sebuah lembaga pendidikan. Pemimpin itu adalah orang yang bisa atau orang yang dapat mendengarkan siapa yang dipimpin dan orang tersebut bisa memberikan keputusan yang bijak dalam menghadapi permasalahan yang tengah dihadapi.

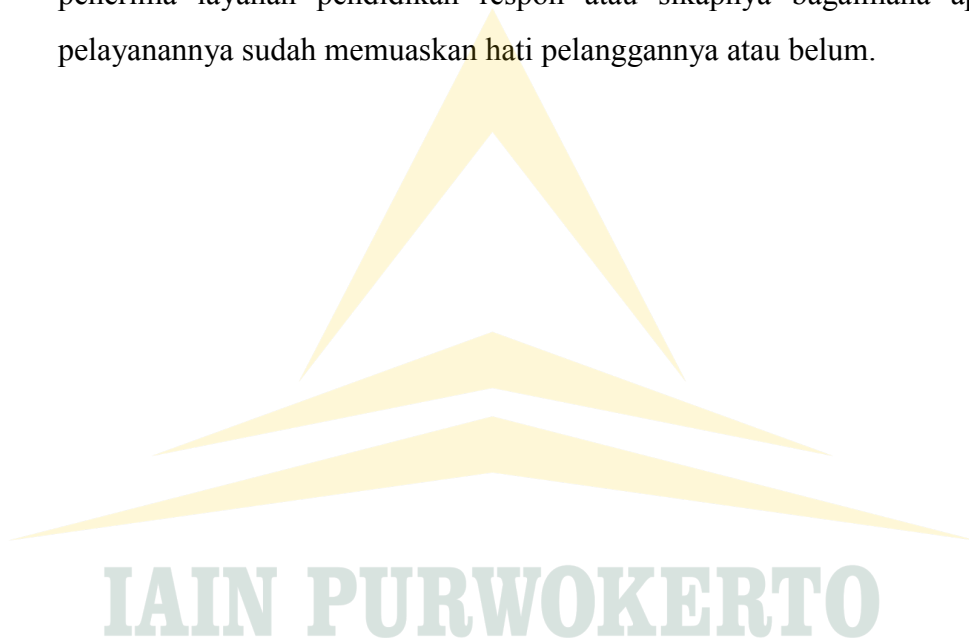
⁴⁸ Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, pasal 62 ayat (1)



Mutu merupakan hal yang penting bagi dunia pendidikan maupun nonpendidikan. Dalam pendidikan mutu memiliki konsep, dimensi dan indikator mutu pendidikan. Mutu memiliki konsep yang relatif dan konsep yang absolut, adapun dimensi mutu sehingga dengan adanya dimensi ini apakah suatu produk bisa dikatakan bermutu atau tidak, ada 5 unsur dalam dimensi mutu, indikator mutu variabel-variabel yang bisa menunjukkan atau mengindikasikan mengenai sesuatu kondisi tertentu berupa produk maupun jasa. Standar yang diberikan untuk pemenuhan mutu layanan pendidikan sesuai dengan standar yang diberikan oleh pemerintah karena dengan standar ini bisa dijadikan acuan oleh lembaga pendidikan dalam pemenuhan mutu pendidikan.

Standar yang diberikan pemerintah sudah tertuang pada undang-undang Nomor 19 Tahun 2005, pasal 62 ayat (1) seperti standar isi

pendidikan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pembiayaan, proses pendidikan, dan manajemen pendidikan dimana lembaga pendidikan harus memenuhi persyaratan tersebut. Setelah mengetahui standar mutu yang diberikan oleh pemerintah melakukan langkah pemenuhan mutu agar nantinya lembaga pendidikan tersebut dapat diakui oleh dinas terkait yang nantinya dibuktikan dengan adanya pemberian akreditasi untuk lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah distandarkan oleh pemerintah yang nantinya bisa menilai adalah peserta didik sebagai penerima layanan pendidikan respon atau sikapnya bagaimana apakah pelayanannya sudah memuaskan hati pelanggannya atau belum.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field Research*), yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dilakukan penelitian dan bersifat kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan karena data-data yang dikumpulkan berasal dari lapangan penelitian.

Jenis-jenis metode penelitian dapat diklasifikasikan berdasarkan, tujuan, dan tingkat kealamiah (*Natural setting*) obyek yang diteliti.⁴⁹ Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu suatu metode penelitian pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data secara triangulasi (gabungan).

Keberadaan data bermuatan kualitatif adalah catatan lapangan yang berupa catatan atau rekaman kata-kata, kalimat atau paragraf yang diperoleh dari wawancara menggunakan pertanyaan terbuka, observasi, atau pemaknaan peneliti terhadap dokumen atau peninggalan.⁵⁰ Datanya mengacu pada bagaimana pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja.

B. Lokasi Penelitian

Objek penelitian atau yang sering disebut dengan variabel. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵¹ Yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah bagaimana pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja beralamat di

⁴⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 4.

⁵⁰ H. Mohammad Ali. *Strategi Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Angkasa, 2013), hlm. 171.

⁵¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm.39.

Jalan Suparjo Rustam, Sokaraja kulon, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, 53181. Penulis melakukan penelitian di LKP Yos Sudarso Sokaraja dengan pertimbangan bahwa tertarik dengan bagaimana pemenuhan mutu layanan pendidikan di LKP Yos Sudarso. LKP Yos Sudarso adalah sebuah lembaga kursus kepelatihan dibidang komputer yang terletak di Sokaraja dengan kualitas yang dimiliki LKP Yos Sudarso mendapatkan akreditasi B dan menjadi salah satu lembaga kursus komputer terbaik diwilayahnya.

C. Subyek Data

Sumber data atau subyek penelitian adalah benda, orang atau tempat untuk mendapatkan data terhadap variabel yang dipermasalahkan.⁵² Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini yaitu :

1. Direktur LKP Yos Sudarso

Direktur LKP sebagai pemimpin lembaga kursus kepelatihan yang mempunyai kekuasaan untuk memimpin dan menentukan upaya untuk meningkatkan kemajuan LKP. Dari direktur dapat diperoleh mengenai bagaimana pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal di LKP Yos Soedarso.

2. Staf administrasi

Membantu direktur dalam menyusun program kerja dan mengurus administrasi lembaga kursus kepelatihan.

3. Guru

Guru membantu direktur dalam mensukseskan program dan ketercapaian lembaga kursus . guru merupakan salah satu komponen pendidikan yang penting karena bertatap muka langsung dengan peserta didik selama proses belajar mengajar. Dari peran guru sebagai subyek penelitian data mengenai bagaimana pemenuhan mutu layanan pendidikan yang dilakukan oleh LKP Yos Sudarso.

⁵² Suharsimi Arikunto. *Manajemen Penelitian*.(Jakarta: Rieka cipta, 2000), hlm. 116.

D. Obyek Data

Obyek penelitian kualitatif yang diobservasi menurut Spradley dinamakan situasi sosial.⁵³Obyek atau sasaran dalam penelitian adalah pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi yang tidak mungkin yang diperoleh lewat observasi.⁵⁴ Teknik wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*Interviewer*) dan terwawancara (*Interviewee*) untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu.⁵⁵

Penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur oleh karena itu dalam melakukan wawancara, mengumpulkan data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpulan data mencatatnya.⁵⁶

Lincoln and Guba dalam sanapiah Faisal,⁵⁷ mengemukakan ada tujuh langkah dalam menggunakan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, yaitu :

- a. Menetapkan kepada siapa wawancara itu dilakukan.
- b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan.
- c. Mengawali atau membuka wawancara.

⁵³ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm. 229.

⁵⁴ A. Chaedar Alwasilah. *Pokok Kualitatif Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Dunia Pustaka Jaya, 2017), hlm. 110.

⁵⁵ Lexy Jmeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 186.

⁵⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm.138.

⁵⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm. 322.

- d. Melaksanakan alur wawancara.
- e. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya.
- f. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan.
- g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

Peneliti melakukan jenis penelitian wawancara semi terstruktur yaitu wawancara dengan menggunakan panduan secara global yang dijadikan pedoman saat melakukan wawancara, artinya penulis membuat pedoman wawancara secara detail namun hanya mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan secara garis besarnya saja tujuan agar informan merasa rileks dalam menjawab pertanyaan, sedangkan bagi peneliti bisa mengembangkan pertanyaan lagi berdasarkan jawaban dari informan.

Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data atau menjangkau data tentang profil kegiatan, program kegiatan, bentuk kegiatan terkait Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja. Wawancara ini dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait seperti kepala LPK, guru, dan staf administrasi di LKP Yos Sudarso Sokaraja, salah satu peserta didik.

Tabel I
Pelaksanaan Wawancara Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal di LKP Yos Soedarso Sokaraja:

No.	Narasumber	Tanggal Pelaksana
1.	Drs. R. Indradjati Sarwono (Direktur)	8 November 2019 11 November 2019 17 Juni 2020 20 Juni 2020
2.	Teguh Waluyo (Guru Desain Grafis dan Multimedia)	11 November 2019
3.	Finta Putri Utami (administrasi Perkantoran)	12 November 2019
4.	Aisyah	12 November 2019

2. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) yang mengutip Sugiyono mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner.⁵⁸ Metode observasi dengan bukti *setting* dan subyeknya menyajikan bukti yang lebih kuat, bernilai, dan berkualitas (biasanya diupayakan dengan teknik triangulasi).⁵⁹

Selanjutnya berdasarkan jenisnya observasi dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:⁶⁰

- a. Observasi Langsung, yaitu observasi yang dilakukan dimana observasi berada bersama objek yang diselidiki.
- b. Observasi Tak Langsung, yaitu observasi atau pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diteliti misalnya dilakukan melalui film, rangkaian slide atau rangkaian foto. Demi mengumpulkan data yang lebih lengkap dan efisien waktu.

Menurut Patton dalam Nasution (1988) yang mengutip dari Sugiyono dinyatakan bahwa manfaat observasi adalah sebagai berikut :⁶¹

1. Dengan observasi di lapangan peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh.

⁵⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm.145-146.

⁵⁹ Hasyim Hasanah. Juli 2016. “*Teknik-Teknik Observasi*”. Vol. 8, No. 1, www.journal.walisongo.ac.id, diakses pada 7 Oktober 2019, pada pukul 23.07

⁶⁰ Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*, hlm. 173

⁶¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm.228-229.

2. Dengan observasi maka akan diperoleh pengalaman langsung, sehingga memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif, jadi tidak dipengaruhi konsep atau pandan sebelumnya.
3. Dengan observasi peneliti dapat melihat hal-hal yang kurang atau tidak diamati orang lain, khususnya orang yang berada dalam lingkungan itu, karena telah dianggap biasa dan karena itu tidak akan terungkap dalam wawancara.
4. Dengan observasi peneliti dapat menemukan hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap oleh responden dalam wawancara karena bersifat sensitif atau ingin ditutupi karena dapat merugikan nama lembaga.
5. Dengan observasi peneliti dapat menemukan hal-hal yang di luar persepsi responden, sehingga peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.
6. Melalui pengamatan dilapangan, peneliti tidak hanya mengumpulkan data yang kaya, tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi, dan merasakan situasi sosial yang diteliti.

Kegiatan ini, peneliti menggunakan menggunakan jenis observasi non partisipan peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Dan obyek yang akan diobservasi dalam penelitian ini adalah seluruh elemen sekolah (direktur LKP Yos Sudarso dan staf administrasi, guru).

Berikut ini adalah waktu pelaksanaan observasi yang dilakukan oleh penulis :

Tabel II
Pelaksanaan Observasi

No.	Kegiatan	Tanggal pelaksanaan
1.	Melihat pembelajaran dikelas	13 November2019
2.	Administrasi di LKP	14 November2019

3.	Mengumpulkan data terkait pemenuhan mutu yang ada	15 November 2019
----	---	------------------



Gambar 1.1 Proses belajar mengajar di LKP Yos Sudarso Sokaraja

FORM PENILAIAN INSTRUKSIOR LKP YOS SUDARSO TAHUN 2013					
Nama Instansi : Harimuti Kusumahadi S. ST					
Materi : DESAIN WEB					
NO	KOMPONEN PENILAIAN	M	B	C	K
1	Ketepatan Waktu Mengajar				
2	Penguasaan Materi Pembelajaran				
3	Penyampaian Materi Pembelajaran				
4	Penggunaan Bahasa				
5	Komunikasi dengan Peserta Didik				
6	Bimbingan Praktek di Laboratorium				
7	Motivasi kepada Peserta Didik				
8	Penampilan . Cara Berpakaian				

Saran:

Keterangan :
M = MEMUASKAN ; B = BAIK ; C = CUKUP ; K = KURANG

Gambar 1.2 Data terkait form penilaian tutor untuk melihat performa mengajar sehingga mengetahui kualitas dari pengajar atau tutor



gambar 1.3
proses a

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah barang yang tertulis atau terfilmkan selain *records* yang tidak disiapkan khusus atas permintaan peneliti. Baik dokumen maupun bukti-bukti seperti dirinci di atas seringkali diperlukan oleh peneliti sebagai bukti pendukung.⁶² Metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh data yang berkaitan dengan bagaimana upaya pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja.

4. Triangulasi data

Teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila penelitian melakukan pengumpulan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data. Triangulasi teknik, penelitian menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk

⁶² A. Chaedar Alwasilah. *Pokok Kualitatif Dasar...*, hlm.111.

sumber data yang asama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁶³

F. Teknik Analisa Data

Analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dlam hal ini Nasution (1988) dikutip dari Sugiyono menyatakan”Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan terus penelitian selanjutnya sampai mungkin, teori yang *grounded*”.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data semakin banyak. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.⁶⁴

2. Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan suatu makna data-data yang telah diperoleh, kemudian data tersebut disusun secara sistematis dari bentuk informasi kompleks menjadi lebih sederhana sehingga informasi tersebut mudah dipahami.

⁶³ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm.241.

⁶⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2018), hlm . 247-249.

Penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phi card, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.⁶⁵

3. Kesimpulan

Kesimpulan awal yang masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.⁶⁶

⁶⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2018) hlm . 253.

⁶⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2018), hlm . 252.



BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi penelitian

Skripsi ini peneliti akan menyajikan data yang telah peneliti peroleh di lapangan melalui metode-metode yang peneliti gunakan, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi seperti telah diuraikan pada bab tiga. Penggunaan metode-metode tersebut diharapkan dapat mengidentifikasi bagaimana pemenuhan mutu pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja Kabupaten Banyumas.

1. Sejarah Berdirinya LKP Yos Sudarso Sokaraja Kabupaten Banyumas

LKP Yos Sudarso yang terletak di Jl. Suparjo Rustam Kecamatan Sokaraja – Purwokerto Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53181, adalah lembaga kursus dan pelatihan di bidang komputer, milik yayasan yang bernama yayasan Sosial Bina Sejahtera (YSBS). Yayasan tersebut bergerak di bidang pendidikan, sosial, kemanusiaan berpusat di Jl. Kendeng Cilacap Jawa Tengah yang memiliki 24 lembaga pendidikan ; 6 TK, 2 SD, 7 SMP, 5 SMA, 5 SMK, 1 akademi militer, dan LKP. Lokasi LKP Yos Sudarso Sokaraja yang strategis sehingga mudah di jangkau oleh masyarakat yakni di depan jalan utama dan jalan antar kota.⁶⁷

LKP Yos Sudarso berdiri pada tanggal 10 Juli 1993, berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah No. 285/I03/H/93 tanggal 19 Juli 1993. LKP Yos Sudarso di awal pendiriannya menjadi lembaga kursus yang di kelola oleh SMA Yos Sudarso Sokaraja – Purwokerto milik Yayasan Sosial Bina Sejahtera perwakilan purwokerto. Seiring dengan perkembangan teknologi komputer dalam perkembangannya sejak tahun 1997 animo masyarakat Banyumas terhadap kursus komputer

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Indra pada, jum'at 8 November 2019, pukul 13.00 WIB.

sangat besar. Dengan semakin meningkatnya jumlah peserta kursus dan kebutuhan akan lembaga kursus membuat LKP Yos Sudarso dipisahkan dari SMA Yos Sudarso karena pada waktu itu masih dalam satu gedung yang sama menjadi divisi baru lembaga kursus dan kepelatihan direktur pelaksana Drs. Remigius Indradjati sampai sekarang. Dengan digantinya Ujian Nasional menjadi Uji Kompetensi Komputer pada 2009, LKP Yos Sudarso tetap konsisten mengikuti uji kompetensi komputer standar nasional.⁶⁸

2. Letak Geografis LKP Yos Sudarso Sokaraja

LKP Yos Sudarso berada di Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas dan berada di naungan yayasan Sosial Bina Sejahtera. LKP Yos Sudarso yang terletak di Jl. Suparjo Rustam, Sokaraja Kulon, Banyumas, Dusun III, Sokaraja Tengah Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 5318.

3. Visi, Misi LKP Yos Sudarso Sokaraja

a. Visi :

LKP Yos Sudarso sebagai lembaga pendidikan yang mampu memberdayakan manusia melalui pendidikan teknologi informatika.

b. Misi :

Mempersiapkan sumber daya manusia yang profesional dalam bidang teknologi komputer dan informasi sesuai kebutuhan pasar dunia kerja.⁶⁹

4. Kurikulum LKP Yos Sudarso Sokaraja

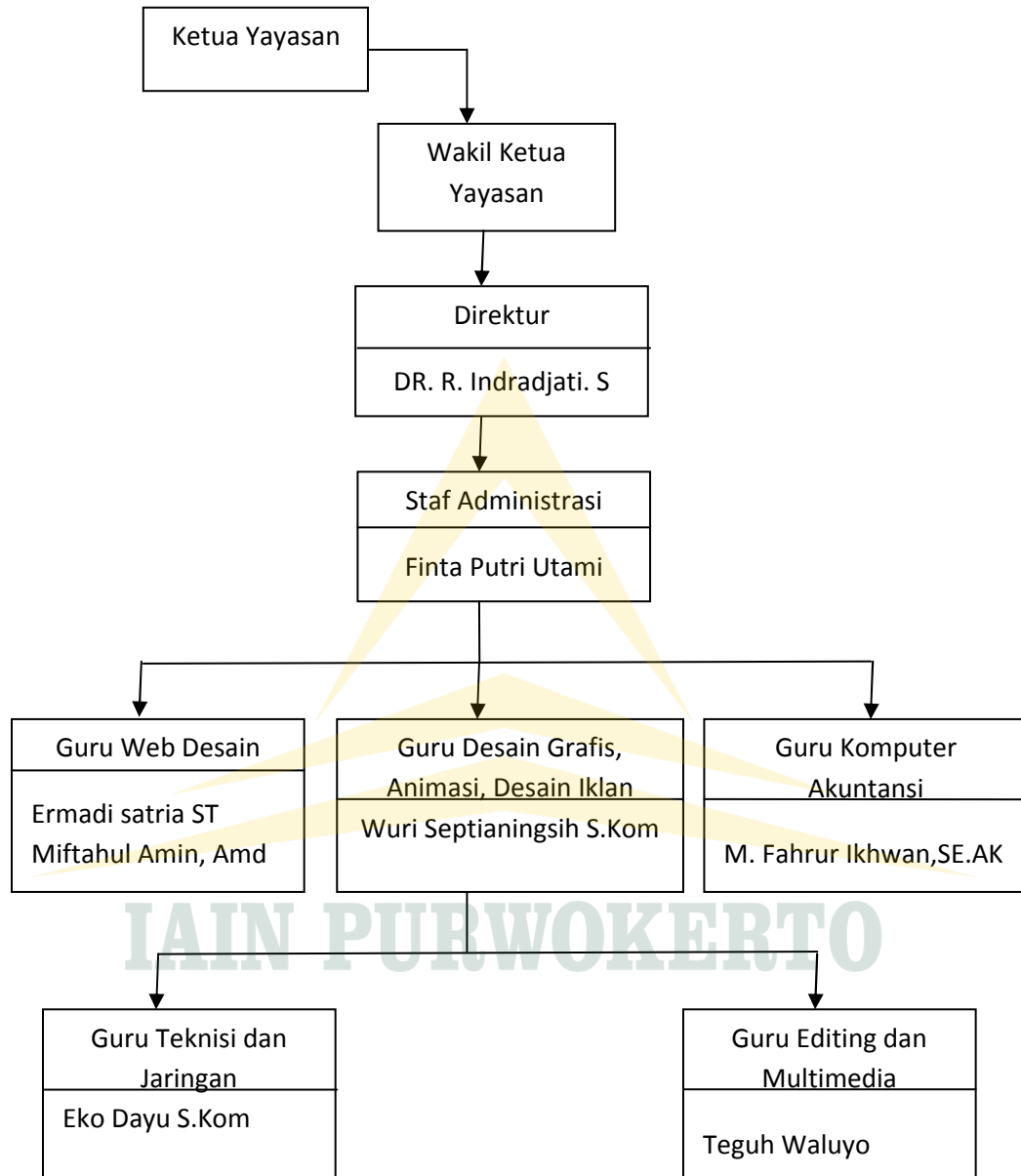
Kurikulum aplikasi perkantoran, Desain Grafis dan Teknisi Komputer menggunakan kurikulum nasional. Kurikulum Multimedia (Video Editing) menggunakan standard studio visual pukat Jogjakarta dan dunia usaha dan industri (DUDI), bahan ajar yang digunakan menggunakan modul standard nasional (konsorsium komputer), internasional (ICDL), dan modul lokal LKP (LKS).

5. Struktur Organisasi LKP Yos Sudarso Sokaraja⁷⁰

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Indra pada, Jumat 8 November 2019, pukul 13.10 WIB.

⁶⁹ Dokumentasi LKP Yos Sudarso sokaraja pada, Kamis 3 November 2019, pukul 10.15

Tabel III
Struktur Organisasi
LKP Yos Sudarso Sokara



⁷⁰ Dokumentasi LKP Yos Sudarso sokaraja pada, Kamis 3 November 2019, pukul 10.15 WIB.

6. Sarana dan Prasarana⁷¹

Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah suatu yang mendukung jalannya prodran pendidikan dan pengajaran. Adapun sarana dan prasarana yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja sebagai berikut :

Tabel IV
Sarana dan Prasana LKP Yos Sudarso Sokaraja

No.	Jenis	Jumlah	Kondisi	Status (milik sendiri, sewa, pinjam)
1.	Ruang pimpinan	2	Baik	Milik sendiri
2.	Ruang tata usaha	1	Baik	Milik sendiri
3.	Ruang teori	1	Baik	Milik sendiri
4.	Lab. Komputer	2	Baik	Milik sendiri
5.	Unit produksi	1	Baik	Milik sendiri
6.	Ruang tunggu	1	Baik	Milik sendiri
7.	Toilet	3	Baik	Milik sendiri
8.	Komputer pentium IV	1 unit	Baik	Milik sendiri
9.	Komputer dual core dan core 2 duo	1 unit	Baik	Bantuan dirjen PNF kemendikbud 2020
10.	Komputer I5	12 unit	Baik	Bantuan Gubernur Jateng 2012
11.	Komputer I5	7 unit	Baik	Bantuan Bupati Banyumas 2012
12.	Komputer I7	7 unit	Baik	Bantuan Dirjen PNF Kemendikbud 2012

⁷¹ Dokumentasi LKP Yos Sudarso sokaraja pada, Kamis 3 November 2019, pukul 10.15 WIB.

13.	Kamera Fotografi	4 unit	Baik	Milik sendiri
14.	Handycam dan camcoder	3 unit	Baik	Milik sendiri
15.	Printer Inkjet	4 unit	Baik	Milik sendiri
16.	LCD Proyektor	2 unit	Baik	Milik sendiri

7. Jumlah peserta didik⁷²

Tabel V

No.	Program	Tahun 2016/2017	Tahun 2017/2018	Tahun 2018/2019
1.	Desain Kom. Visual & admin Perkantoran 1 thn	40	41	41
2.	Komputer Akutansi MYOB & Presentasi	127	131	93
3.	Reguler Desain Grafis & Operation Office	50	27	6
Hasil		217	199	140

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Skripsi ini peneliti akan menulis data yang peneliti dapatkan di lapangan melalui metode-metode yang peneliti gunakan, yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi berdasarkan bab tiga. Penggunaan metode-metode tersebut

⁷² Dokumentasi LKP Yos Sudarso sokaraja pada, Kamis 3 November 2019, pukul 10.30 WIB.

diharapkan dapat mengidentifikasi bagaimana pemenuhan mutu layanan pendidikan di LKP Yos Sudarso Sokaraja.

1. Layanan Pendidikan Nonformal LKP Yos Sudarso Sokaraja

Memberikan sebuah pelayanan yang bermutu maka akan menciptakan mutu pendidikan itu sendiri. Mutu menjadi yang utama suatu produk atau jasa yang dapat memuaskan para pelanggannya. Dalam halnya pendidikan kualitas lembaga pendidikan yang menjadi utama. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Indradjati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja:

”Intinya ya mba, mutu itu kualitas dari barang atau jasa berdasarkan standar kualifikasi yang ditentukan oleh lembaga yang diberi kewenangan secara hukum untuk menetapkan standar mutu.”⁷³

Konsep mutu yang diberikan oleh LKP berasal dari produk layanan pendidikan nonformal, produk layanan tersebut nantinya dapat memuaskan pelanggan dan melampaui apa yang dikehendaki oleh pelanggan. Tidak hanya untuk memenuhi standar LKP saja tapi, tidak kalah pentingnya untuk memenuhi kepuasan pelanggan seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati mengenai konsep mutu:

“Konsep mutu yang diberikan oleh LKP itu dari layanan yang diberikan untuk pelanggan yaitu peserta didik, memenuhi standar itu penting akan tetapi jangan lupa sama kepuasan pelanggan itu sendiri.”⁷⁴

Ketercapaian kualifikasi barang dan jasa dalam memenuhi standar yang sudah ditetapkan. Kelulusan yang diperoleh dibawah 50% menjadikan lembaga pendidikan tersebut masih dibawah standar. Ketercapaian mutu dilihat dari kompetensi lulusan yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan itu sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja:

⁷³ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari Rabu, 17 Juni 2020.

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari Rabu, 17 Juni 2020.

“Indikator bahwa lembaga pendidikan pendidikan itu bermutu bisa dilihat dari kelulusan uji kompetensi LKP itu sendiri mba, karena jika dibawah 50% kelulusan uji kompetensi maka mutu dari LKP itu masih rendah atau dibawah rata-rata.”⁷⁵

Standar yang diberikan oleh pemerintah untuk mengetahui bahwa lembaga pendidikan itu bermutu atau tidak dibuktikan dengan lembaga tersebut sudah memenuhi standar dan lulus uji akreditasi. Standar yang pemerintah berikan tertuang kedalam undang-undang standar pendidikan Indonesia. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Standar lembaga pendidikan itukan sudah tecantum kedalam undang-undang mba, jadi LKP dalam pemenuhan mutunya ya mengacu kepada undang-undang yang dibuat oleh pemerintah.”⁷⁶

Standar mutu tersebut meliputi : (1) standar isi; (2) standar proses; (3) standar kompetensi lulusan; (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5) standar sarana dan prasarana; (6) standar pengelolaan; (7) standar pembiayaan; (8) standar penilaian pendidikan. Seperti yang diungkapkan oleh Baapak Indradjati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Standar mutu ya, kami berpedoman pada pemerintah mba yang sudah tertuang kedalam undang-undang nomor 19 tahun 2005 seperti standar isi, proses, kompetensi lulusan, sarpras, pengelolaan, keuangan, kependidikan dan pendidik lah LKP mengacu kesitu.”⁷⁷

Sebelum adanya penyusunan mutu LKP Yos Sudarso Sokaraja menetapkan standar terlebih dahulu agar dapat mengetahui apa saja standar mutu pendidikan nonformal di Indonesia. Setelah menetapkan standar sesuai dengan kriteria yang ada, LKP Yos Sudarso melaksanakan pemetaan mutu atau capaian standar yang dihasilkan dari evaluasi LKP..

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari Rabu, 17 Juni 2020.

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari Rabu, 17 Juni 2020.

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari Sabtu, 20 Juni 2020.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati selaku direktur di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Sebelum pelaksanaan pemenuhan mutu kita ya mencari standar dulu bagaimana standar yang baik itu seperti apa, setelah melakukan penetapan ya, kita melakukan capaian standar LKP apakah dari evaluasi LKP ini sudah memenuhi atau belum, sesuai dengan kriteria yang ada di undang-undang.”⁷⁸

Melakukan perencanaan dalam pemenuhan mutu sebelum pelaksanaan pemenuhan mutu harus merencanakan terlebih dahulu yang nantinya akan dituangkan kedalam perencanaan aksi kegiatan seperti yang diungkapkan Bapak Indradjati selaku direktur di LKP Yos Sudarso:

“Kami membuat rencana dulu mba, meeting dengan para staf dan guru nanti sekertaris meeting akan mencatat atau mendokumentasi untuk perencanaan aksi pemenuhan mutu.”⁷⁹

Melakukan pemenuhan mutu dalam pengelolaan satuan pendidikan dan kegiatan proses pembelajaran sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelum adanya pemenuhan mutu dan yang terakhir audit mutu untuk mengendalikan proses terjadinya pemenuhan mutu di lembaga pendidikan. LKp Yos Sudarso Sokaraja dalam hal ini juga memberikan pelayanan pendidikan untuk para peserta didiknya. Sepeti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Kan pemenuhan mutu ini sudah ada dalam pengelolaan satuan pendidikan dan proses belajar mengajar, lah kan tadi kita ,merencanakan apakah sudah sesuai atau tidaknya, setelah itu evaluasi kalau di manajemen pendidikan dinamakan pengendalian mutu gitu mbak, oh iya LKP juga memberikan pelayanan pendidiknya agar dapat memuaskan peserta didiknya.”⁸⁰

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari Sabtu, 20 Juni 2020.

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari Sabtu, 20 Juni 2020.

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari Sabtu, 20 Juni 2020.

Layanan sebagai salah satu unsur yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu lembaga yang tidak boleh dipandang sebelah mata. Mutu layanan pendidikan nonformal memerlukan pengelolaan yang mampu menjabarkan tentang sumber daya yang ada. Kesuksesan dari layanan yang diberikan lembaga pendidikan nonformal kepada pelanggan yang disini adalah peserta didik akan mempengaruhi kepada mutu pendidikan. Seperti yang disampaikan Bapak Indradjati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Pelayanan yang diberikan oleh LKP Yos Sudarso kepada peserta didik diberikan secara optimal bentuk pelayanan yang LKP berikan seperti pelayanan pembelajaran yang diberikan oleh guru, tutor sesuai dengan keahliannya pembelajaran bukan hanya dari segi materi saja akan tetapi dalam praktek agar nantinya dapat memberikan hasil yang baik bagi anak-anak.”⁸¹

“kami juga memberikan layanan sarana dan prasana dimana layanan ini untuk menunjang keberhasilan dalam pembelajaran, layanan administrasi pendidikan oleh karena itu LKP Yos Sudarso menggunakan strategi dalam administrasi biar nanti jelas dan transparan dan terakhir adalah layanan pendidikan sertifikasi kompetensi.”⁸²

Layanan pendidikan nonformal yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja adalah layanan pembelajaran yang diberikan oleh instruktur sesuai dengan bidang keahliannya, layanan sarana prasarana untuk menunjang keberhasilan dalam pembelajaran, layanan administrasi untuk mempermudah jalannya administrasi yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja, layanan pendidikan sertifikasi kompetensi.

2. Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja

Pemerintah memberikan standar mutu pendidikan nonformal untuk mengetahui perkembangan akan kemajuan pengelolaan pendidikan. Kualitas dan mutu layanan tersebut dapat dipengaruhi dengan mengajukan akreditasi lembaga untuk memperoleh status akreditasi

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari jum'at, 8 November 2019.

⁸² Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari jum'at, 8 November 2019.

yang baik. Akan tetapi kualitas dan mutu layanan suatu pendidikan tidak hanya dilihat dari akreditasinya aja akan tetapi perlu adanya pengelolaan pendidikan nonformal yang bisa menghasilkan program-program pendidikan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat.

Seperti yang telah diungkapkan oleh pak Indradjati selaku Direktur di LKP Yos Sudarso Sokaraja, mengenai mutu pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Pendidikan bermutu di hasilkan dari pelayanan pendidikan itu sendiri secara profesional dan berkualitas. Dalam pemenuhan mutu pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso apalagi dari tahun ketahun LKP Yos Sudarso berusaha memenuhi standar yang diberikan oleh pemerintah yang nantinya pemenuhan tersebut berdampak kepada kepuasan para pelanggan, pelanggan disini adalah anak didik kami”⁸³.

Standar dalam memberikan layanan pendidikan LKP Yos Sudarso berpedoman pada standar nasional pendidikan yang telah ditetapkan melalui penilik dari dinas pendidikan yang melakukan monitoring terhadap pengelolaan program kegiatan LKP Yos Sudarso Sokaraja. LKP Yos Sudarso dalam memenuhi mutu pendidikan nonformal mengacu kepada peraturan perundang-undangan Nomor 20 Tahun 2005, pasal 62 ayat (1) setiap pendidikan nonformal yang didirikan wajib memperoleh ijin pemerintah atau pemerintah daerah.

Standar mutu pelayanan diukur dengan kriteria, disini standar yang mengacu kepada peraturan pemerintah sesuai dengan kepuasan pelanggan ada beberapa yang harus dipenuhi Isi pendidikan nonformal, meliputi : struktur kurikulum yang berbasis kopetensi dan berorientasi pada keunggulan lokal, dan bahan ajar berupa buku/modul bahan ajar. Pendidik dan tenaga kependidikan, meliputi : jumlah, kualifikasi, dan kopetensi masing-masing pendidik dan tenaga kependidikan yang sesuai dengan bidangnya. Sarana dan prasarana, meliputi ketersediaan

⁸³ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari jum'at, 8 November 2019.

kantor, ruang belajar teori, ruang praktek, sarana belajar mengajar, dan media pembelajaran, dengan ukuran, jenis, dan jumlah yang sesuai. Pembiayaan, meliputi biaya operasional dan biaya personal untuk mendukung terselenggaranya program pendidikan. Manajemen meliputi struktur organisasi lembaga dan deskripsi tugas yang jelas dan terarah guna memudahkan jalannya kegiatan dalam pencapaian tujuan. Proses pendidikan, meliputi : silabus, dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP).⁸⁴

Untuk memberikan layanan yang bermutu kepada para peserta didik LKP Yos Sudarso secara periodic setiap satu bulan sekali mengadakan sebuah rapat dalam rapat tersebut dihadiri oleh para staf atau guru untuk mengetahui perkembangan juga permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program yang nantinya bisa dicari cara pemecahan masalahnya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indrajati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Setiap satu bulan satu kali mengadakan rapat bersama para staf ataupun guru agar kita dapat tau perkembangannya jika nanti ada masalah bisa dipecahkan secara bersama-sama”.⁸⁵

Personil pelayanan pembelajaran yang ada diberikan kepada orang-orang yang kompeten dalam bidangnya. Guru atau instruktur merupakan tenaga pendidik di LKP Yos Sudarso. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati selaku direktur di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Memberikan layanan pembelajaran bagi para peserta didik juga diberikan kepada intruktur sesuai bidangnya, kalau di LKP Yos Sudarso guru itu sebutannya instruktur.”⁸⁶

⁸⁴ Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003.

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari jum'at, 8 November 2019.

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari jum'at, 8 November 2019.

Proses pembelajaran yang dilaksanakan secara efektif agar nantinya dapat mencapai hasil yang memuaskan. Pembelajaran dilakukan sesuai jadwal yang sudah ada.⁸⁷ Seperti yang diungkapkan oleh pak Teguh selaku salah satu guru yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Pembelajaran yang ada sudah terstruktur dengan baik, pembagian waktu, mata pembelajaran. Setiap hari senin-hari sabtu pembelajaran pada jam 08.00 WIB – 12.00 WIB mba, di luar jam itu untuk yang privat dan reguler. Karena kami membuka kelas privat dan reguler diluar jam tersebut.”⁸⁸

Pelayanan pembelajaran yang diselenggarakan baik itu didalam kelas maupun diluar kelas berjalan baik, materi yang diberikan juga sesuai dengan acuan LKP yaitu ada modul pembelajaran dan juga ada LKS yang diberikan oleh LKP untuk menunjang jalannya keberhasilan pembelajaran. Seperti yang mba Aisyah katakan selaku salah satu peserta didik yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

”allhamdullilah baik mba, guru yang mengajari dapat menyampaikan materi yang mudah dipahami. Juga sesuai LKS yang diberikan.”⁸⁹

Setiap program juga terkadang mengalami kendala misalnya kerusakan terhadap sarana pembelajaran, ataupun kendala teknis yang di hadapi oleh para pengajar di kelas.

“Terkadang kendala yang dihadapi seperti kendala teknis, kami juga kadang menggunakan sinyal internet dan terkadang susah, maka dari itu dengan adanya evaluasi setiap satu bulan sekali kita rapat dengan pimpinan itu sangat membantu yang nantinya dapat dipecahkan kembali permasalahannya.”⁹⁰

⁸⁷Obsevasi melihat pembelajaran dikelas LKP Yos Sudarso Sokaraja pada hari rabu, 13 November 2019.

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Teguh Waluyo salah satu guru di LKP Yos Sudarso pada hari Senin, tanggal, 11 November 2019.

⁸⁹ Wawancara dengan Aisyah salah satu peserta didik di LKP Yos Sudarso Sokaraja pada 12 November 2019.

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Teguh Waluyo salah satu guru di LKP Yos Sudarso pada hari Selasa, tanggal, 11 November 2019.

Adapun beberapa strategi untuk pemenuhan mutu layanan pembelajaran yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja sebagai berikut :

1) Perencanaan, dalam hal perencanaan dilakukan setahun sekali persiapan untuk pelaksanaan dilakukan pada setiap tahunnya. Untuk memberikan layanan pembelajaran yang bermutu maka dibutuhkan perencanaan yang matang. Perencanaan baik dilakukan oleh ketua program, para instruktur selaku narasumber yang nantinya memberikan materi atau instruktur dalam pembelajarannya. Dalam perencanaan tersebut mempersiapkan:

a) Tujuan pembelajaran (Indikator).

Tujuan pembelajaran bisa dilihat dari indikator keberhasilan. Indikator yang ada di LKP Yos dapat meningkatkan kemampuan siswa dalam desain komunikasi Visual plus admin Perkantoran, teknis Komputer dan Jaringan itu untuk program satu tahun, untuk program 1-3 bulan program ini salah satu program kursus komputer reguler meningkatkan kemampuan peserta didik dalam hal Windows, Word, Exel, Power Point Access, Desain Grafis, Teknisi.

b) Materi Pembelajaran

Materi yang diajarkan di LKP Yos Sudarso Sokaraja sesuai dengan kurikulum nasional. Kurikulum multimedia menggunakan standar studio audio visual puskat Jogjakarta dan Dunia Usaha dan Industri (DUDI). Serta bahan ajar modul menggunakan standar nasional (konsorsium komputer), internasional (ICDL) dan Modul Lokal (LKS).

c) Mengalokasikan waktu

Mengalokasikan waktu yang ada agar pembelajaran berjalan dengan baik. Pembelajaran yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja

setiap hari Senin-Sabtu pada pukul 08.00 WIB – 12.00 WIB diluar jam tersebut untuk siswa yang privat dan kelas reguler.

d) Menentukan Metode Pembelajaran

Metode yang digunakan di LKP Yos Sudarso Sokaraja sebagian besar adalah praktik dan sisanya materi pembelajaran. Setelah mendapatkan materi sekitar 20%, dan sisanya praktik langsung dikomputer sekitar 80% karena dengan adanya praktik dapat lebih mudah memahami secara langsung.

e) Menentukan Sumber Pembelajaran

Sumber pelajaran yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja menggunakan modul standar nasional(kpn sirium komputer), Internasional (ICDL), dan modul lokal (LKS).

f) Menentukan Sistem Penilaian

Menentukan sistem penilaian kegiatan pengevaluasi program mengacu kepada juknis. Sesuai dengan kesiapan peserta didik. Sehingga akan dilakukan percobaan tes sebelum adanya tes yang sesungguhnya. Nantinya dalam tes bisa dilihat presentase kelulusan dari para peserta didik.

a. Pengendalian

Pengendalian yang dilakukan oleh LKP Yos Sudarso Sokaraja dalam hal ini dalam bentuk monitoring nantinya bertujuan untuk mengetahui dan mengendalikan program yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja apakah mengalami permasalahan atau tidak. Monitoring tersebut dilakukan setiap 2 minggu sekali oleh bapak Indra selaku Direktur atau pemimpin.

b. Perbaikan

Perbaikan dilakukan berdasarkan evaluasi yang ada. Kegiatan tersebut bertujuan mengetahui permasalahan dan penyelesaiannya.⁹¹

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari jum'at, 8 November 2019.

Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan materi yang ada, pembelajaran dilakukan didalam kelas jika membutuhkan praktik diluar kelas akan dilakukan di halaman LKP. Seperti yang diungkapkan Aisyah selaku peserta didik di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Pembelajarannya juga bervariasi terkadang kita juga melakukan pembelajaran diluar ruangan agar tidak bosan bisa praktik.”⁹²

Pembelajaran yang ada didalam kelas juga sangat terstruktur dari awal pembelajaran sampai penutup. Pembelajaran didampingi oleh instruktur sesuai dengan bidangnya masing-masing. Seperti yang diungkapkan Aisyah salah satu peserta didik di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Sebelum pembelajaran dimulai diawali pembukaan dari instruktur, instruktur mengecek siswanya dulu dengan cara mengabsen, setelah mengabsen siswa yang hadir instruktur memulai pembelajaran, setelah pembelajaran selesai akan ditutup oleh instruktur dalam mengumpulkan tugas juga tepat waktu mba sebisa mungkin harus konsisten.”⁹³

Memberikan layanan sarana dan prasana dalam proses pembelajaran juga penting karena sarana dan prasarana menunjang proses pendidikan bagi sebuah lembaga pendidikan. LKP Yos Sudarso Sokaraja berusaha memberikan sarana dan prasarana yang terbaik untuk menunjang adanya program pembelajaran yang efektif.

Secara umum bangunan LKP Yos Sudarso Sokaraja sangat baik dengan dilengkapi fasilitas-fasilitas yang menunjang program pembelajaran. Ruang kelas yang adapun dilengkapi dengan kursi,meja dan papan tulis untuk pembelajaran. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja:

⁹² Wawancara dengan Aisyah salah satu peserta didik di LKP Yos Sudarso Sokaraja pada 12 November 2019.

⁹³ Wawancara dengan Aisyah salah satu peserta didik di LKP Yos Sudarso Sokaraja pada 12 November 2019

“Dalam memberikan layanan berupa sarana dan prasarana kami memberikan dengan sebaik mungkin walaupun rata-rata peserta didik disini anak tidak mampu tetapi dalam menyelenggaraan sarana prasarana kami dibantu pemerintah, seperti komputer-komputer kita juga dapat dari pemerintah juga ada beasiswa untuk peserta didik yang tidak mampu.”⁹⁴

Sarana dan prasarana yang ada di LKP Yos Sudarso memiliki kelengkapan sarana prasarana yang baik juga perawatan yang baik pula hal ini di kemukakan oleh Aisyah salah satu peserta didik LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Kelengkapan yang dimiliki sudah bagus baik itu komputer juga sangat memadai apalagi parkirannya cukup luas bahkan dilengkapi dengan proyektor dalam hal pembelajaran penting karena dengan adanya proyektor bisa memahami materi.”⁹⁵

Menyelenggaraan sarana dan prasarana di LKP Yos Sudarso juga memerlukan perencanaan yang matang. Dalam perencanaan pengadaan sarana dan prasarana melalui daftar penyusunan apa saja yang dibutuhkan, penyusunan anggaran pembiayaan harga-harga barang, serta skala prioritas berdasarkan dana yang ada. LKP Yos Sudarso juga melakukan penyelenggaraan dengan cara pembelian, hibah atau bantuan.

“Kami biasanya melihat apa saja yang dibutuhkan di LKP misal ada yang kurang seperti itu, setelah itu menyusun anggaran yang akan di keluarkan, menentukan prioritas berdasarkan dana yang terkumpul. Kami juga menerima bantuan dari pemerintah, masyarakat jika yang mau berdonasi”⁹⁶

LKP Yos Sudarso Sokaraja juga melakukan penghapusan dan penetapan kepada sarana dan prasarana yang sudah tidak bermanfaat lagi, atau sudah rusak, dan sarana yang dicuri oleh orang yang tidak

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari senin, 11 November 2019.

⁹⁵ Wawancara dengan Aisyah salah satu peserta didik di LKP Yos Sudarso Sokaraja pada 12 November 2019.

⁹⁶ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari senin, 11 November 2019.

bertanggung jawab jadi harus dihapus dari daftar inventarisasi. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati selaku direktur di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“kami juga melakukan pendataan terhadap barang-barang yang sudah tidak berfungsi dan menghapus dari daftar inventaris.”⁹⁷

Melakukan perbaikan kepada sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan dan dengan cara pemeliharaan agar sarana dan prasarana menunjang proses kegiatan belajar mengajar. Seperti yang diungkapkan Bapak Indradjati selaku direktur di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Melakukan perbaikan semisal ada yang bocor atau misal ada kerusakan yang lainnya, jika masih bisa diperbaiki maka kita akan memperbaikinya. Juga ada perawatan setiap satu bulan sekali mengecek siapa tau ada permasalahan.”⁹⁸

Memberikan layanan administrasi di LKP Yos Sudarso Sokaraja mengikuti aturan dari pemerintah dalam memberikan layanan administrasi. Dalam layanan administrasi LKP Yos Sudarso Sokaraja melakukan perencanaan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan atau peserta didik. Administrasi yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja meliputi administrasi perkantoran, administrasi kurikulum, administrasi sarana dan prasarana, administrasi peserta didik, administrasi ketatausahaan, administrasi keuangan, administrasi hubungan masyarakat.

Upaya perencanaan dalam menjalankan administrasi, harus memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan. Menjadi hal yang penting perencanaan sebuah administrasi harus matang karena di LKP memiliki beberapa administrasi dan juga kekurangan dalam SDM

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari senin, 11 November 2019.

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari senin, 11 November 2019.

sebagai pengelola. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati selaku direktur di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Perencanaan memang SDM yang dibutuhkan oleh LKP sudah cukup akan tetapi instruktur masih agak kurang karena terkendala kepada SDM yang ada sehingga terkadang saya juga ikut mengajar dalam pengerjaan administrasi juga kami yang tenaganya kurang sehingga terkadang urusan administrasi tidak ada waktu untuk pengerjaannya akan tetapi dalam dokumen keuangan kami sangat baik bisa dilihat mba karena apa dalam keuangan kami harus transparan.”⁹⁹

Kurang terhadap SDM yang ada membuat staf administrasi kewalahan dalam mengerjakan beberapa dokumen sehingga menyebabkan lambannya dalam proses pengerjaan. Seperti yang diungkapkan oleh Finta selaku staf administrasi yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Dalam hal pembukuan sangat susah waktunya karena pekerja administrasi yang sedikit menyulitkan dan memakan waktu juga lebih memfokuskan ke pembukuan keuangan karena kan keuangan harus dicatat dengan baik dan juga harus teliti dalam pengerjaannya.”¹⁰⁰

Setelah melakukan perencanaan terhadap sebuah layanan administrasi mengadakan tindakan pengawasan atau pengendalian terhadap layanan administrasi pengawasan dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan langsung seperti melihat kegiatan yang sedang berjalan sedangkan tidak langsung melihat dari dokumen administrasi layanan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati selaku direktur di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“kami juga melaksanakan pengawasan terhadap layanan administrasi, pengawasan biasanya kami lakukan secara langsung dengan melihat kegiatan program yang sedang berjalan dan setelah

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari senin, 11 November 2019.

¹⁰⁰ Wawancara dengan Finta Putri selaku staf administrasi di LKP Yos Sudarso Sokaraja

itu melihat dokumen-dokumen yang dikerjakan oleh staf administrasi.”¹⁰¹

Melakukan perencanaan, pengawasan, dan terakhir adalah melakukan perbaikan. Perbaikan dilakukan berdasarkan hasil pengawasan karena dengan adanya pengawasan bisa dilihat hal-hal yang tidak sesuai ataupun menyimpang dengan standar yang menjadi pedoman pendidikan nonformal yang diberikan oleh pemerintah. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati selaku direktur di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

“Perbaikan yang kami lakukan berdasarkan dari pengawasan semisal ada layanan administrasi yang tidak sesuai akan terlihat didalam pengawasan karena tidak berpedoman kepada pemerintah.”¹⁰²

Terakhir yaitu sertifikasi kompetensi karena pendidikan nonformal sedikit berbeda dengan pendidikan formal yang membedakan salah satunya dengan tanda bukti kelulusan. Jika pendidikan formal tanda bukti kelulusannya adalah ijazah, lain hal dengan pendidikan nonformal seperti lembaga kursus yang didirikan oleh pemerintah ataupun swasta.

Selesai melakukan ujian yaitu uji kompetensi kelulusan maka hasil akhirnya sertifikasi kompetensi, dahulu sebelum tahun 2005 masih berbentuk ijazah akan tetapi peraturan diubah sehingga untuk kelulusan pendidikan nonformal lembaga kursus, SKB dan lainnya adalah sertifikasi kompetensi. Dan yang bisa mengeluarkan sertifikasi kompetensi lembaga pendidikan nonformal yang sudah terakreditasi atau lembaga sertifikasi yang sudah diakui oleh pemerintah. Akan tetapi lembaga yang sudah terakreditasi belum bisa mengeluarkan sertifikat kompetensi karena peraturan dari pemerintah belum ada juknisnya.

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari senin, 11 November 2019.

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari senin, 11 November 2019.

Lembaga uji kompetensi sekarang untuk bidang vokasi dalam bidang ketrampilan tertentu saat ini diuji oleh lembaga sertifikasi kompetensi yang diakui dan disahkan oleh pemerintah. Lembaga sertifikasi ada 2 yaitu yang dibawah kemendikbud dan lembaga sertifikasi profesi dibawah BNSP (kementrian tenaga kerja), lembaga sertifikasi hanya ada di pusat Jakarta memiliki berbagai macam seperti ada lembaga sertifikasi komputer, lembaga sertifikasi otomotif dan lainnya, dan lembaga pusat itu memiliki autocenter beberapa yang tersebar diseluruh Indonesia. Salah satunya dibidang komputer ada di kabupaten Banyumas yaitu LKP Yos Sudarso Sokaraja. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Indradjati selaku direktur di LKP Yos Sudarso Sokaraja:

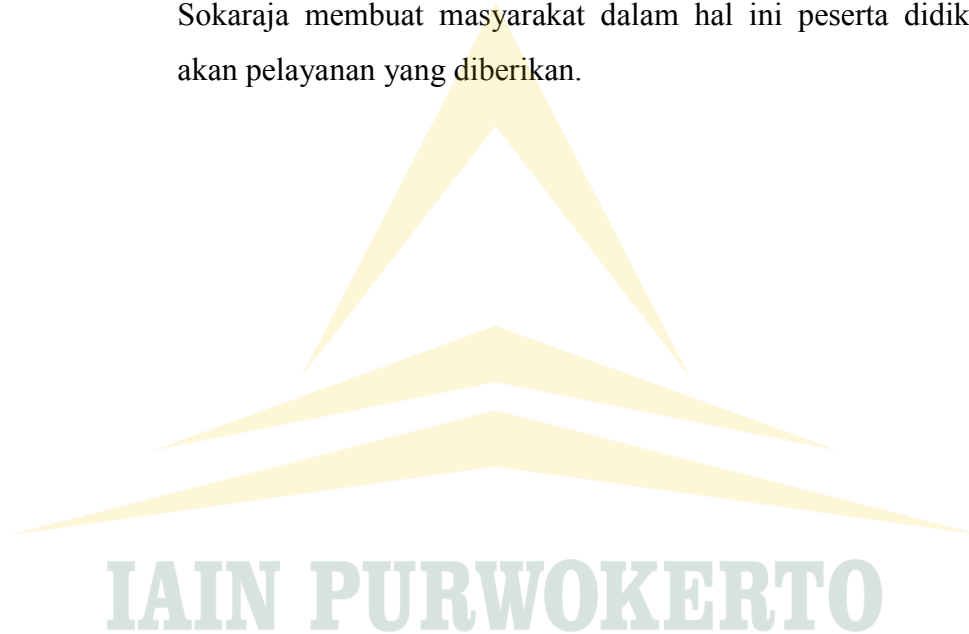
”Dan kebetulan saya ketua bidang pengujian sertifikasi lembaga sertifikasi bidang komputer yang ada di Jakarta, karena dulu kan saya disini masuk sebagai penguji dan saya mendaftarkan LKP Yos Sudarso jadi autocenternya diterima bukan karena saya ketuanya akan tetapi saya tau ujiannya seperti apa seperti kisi-kisinya jadi saya tuangkan ke dalam materi yang ada di modul lokal yang diterbitkan oleh LKP Yos Sudarso saja, yang mengeluarkan sertifikat kalo udah lulus bukan saya bukan LKP tetapi sana pusat, kalo mendaftar dan ujian disini nanti sudah selesai baru jawabannya dikirim ke pusat, untuk ujian lembaga LKP sendiri itu sertifikat lokal saja, atau surat tanda selesai belajar dan kalau ingin memiliki sertifikat kompetensi ya harus ujian terlebih dahulu, sertifikasi kompetensi ini menunjukkan bahwa kamu memiliki kemampuan dalam bidang komputer yang sudah diakui oleh pusat.”¹⁰³

Layanan pendidikan pembelajaran, layanan sarana dan prasarana, layanan administrasi, layanan sertifikasi kompetensi LKP Yos Sudarso Sokaraja juga memiliki pelajar dari Nusa Tenggara Timur yang nantinya di Purwokerto akan diberikan pelatihan tentang komputer, PKL ke desa-desa yang nantinya ditempatkan ke balaidesa yang ada didesa, pemberian beasiswa kepada peserta didik yang kurang mampu beasiswa ini diberikan

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari senin, 11 November 2019.

oleh beberapa pihak ada bantuan dari pemerintah, swadaya masyarakat, donatur dan sebagainya juga memiliki program penyaluran yang bekerjasama dengan DUDI yang nantinya peserta didik bisa disalurkan pekerjaan

Memberikan sebuah pelayanan pendidikan bukanlah hal yang mudah akan tetapi LKP Yos Sudarso Sokaraja berusaha memberikan yang terbaik agar terwujudnya mutu pendidikan nonformal yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja. Dengan terselenggaranya pemenuhan mutu yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja membuat masyarakat dalam hal ini peserta didik puas akan pelayanan yang diberikan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pemenuhan mutu layanan pendidikan yang ada di LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas yang telah peneliti kemukakan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

layanan yang diberikan kepada peserta didik berupa layanan layanan pembelajaran, layanan sarana dan prasarana, layanan administrasi dan layanan sertifikasi kompetensi LKP Yos Sudarso juga mempunyai program PKL ke desa-desa, pemberian beasiswa kepada peserta didik yang tidak mampu. Hal ini menunjukkan bahwa LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja memberikan pemenuhan pelayanan belajar bagi peserta didik.

Pemenuhan mutu layanan yang ada dilakukan dengan cara yang baik dengan perencanaan terlebih dahulu sehingga sebelum melaksanakan hal sudah terstruktur. Perencanaan yang ada dalam pemenuhan mutu layanan di LKP meliputi seluruh komponen yang ada di LKP. Seperti direktur sebagai pelaksana, instruktur sebagai narasumbernya, dan juga staf administrasi.

Melakukan pemenuhan mutu LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja juga melakukan pengendalian atau pengawasan agar dalam dapat melihat kendala yang dihadapi. Dengan adanya monitoring terhadap program yang ada membuat program tersebut berjalan dengan efektif.

Terakhir dalam melakukan pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso melakukan perbaikan mutu yang ada. Berdasarkan hasil dari evaluasi yang dilakukan selama satu bulan sekali sehingga nanti akan dicari permasalahannya dan dicari solusi pemecahan permasalahan yang ada.

B. Saran

Upaya pengelolaan pendidikan yang memberikan dalam bentuk pelayanan pendidikan berkualitas, penulis ingin memberikan saran:

1. Bagi Direktur LKP Yos Sudarso

Lebih mengangkat perannya sebagai kepala dalam pemenuhan mutu layanan pendidikan nonformal dan sebagai pelopor program-program yang ada di LKP Yos Sudarso. Lebih meningkatkan SDM yang ada dengan cara mengirimkan instruktur kedalam pelatihan, seminar, ataupun workshop.

2. Bagi Guru atau Tutor

Meningkatkan kinerja dalam memberikan pembelajaran kepada peserta didik agar mutu pelayanan pendidikan tercipta dengan baik.

C. Penutup

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Alloh STW karena telah memberikan taufik, hidayah serta InayahNya kepada penulis. Sehingga dengan waktu dan tenaga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Keterbatasan akan kemampuan akan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis sadar bahwa banyak sekali kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Karena kesempurnaan hanya milik Alloh Swt semata dengan kerendahan hati meminta maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang ada di skripsi ini hal ini dikarenakan karena penulis masih dalam tahap belajar.

Ucapan terimakasih penulis berikan kepada pihak yang membantu atas tersusunnya skripsi ini. Teriring dengan do'a memberikan kita segala nikmat dunia dan akhiratNya. Harapan saya sebagai penulis semoga dengan skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hadis dan Nurhayati. 2012. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung : Alfabet
- Aniek Indrawati. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol. 16 No. 1
- Arbangi, dkk. 2018. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Depok : Prenadamedia Group
- Asnawi. 2017. *Urgensi Total Quality Manajemen (TQM) Di Madrasah*. Vol. 1, No2. E-journal.uicm.ac.id
- Astuti. 2019 *Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhamadiyah Palampang Bulukumba* dari internet repositori.uin-alaudin.ac.id
- Aziz Shofi Nur Diansyah, dkk. 2016. *Implementasi Total Quality Management Pada Program Kejar Paket*. *Jurnal Pendidikan* Vol. 1 No. 3
- Buku-1 Bimbingan Teknis Peningkatan Mutu Manajemen LKP Oleh Direktorat Pembinaan Kursus dan Kepelatihan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2017
- Chaedar Alwasilah. 2017. *Pokok Kualitatif Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Bandung : Dunia Pustaka Jaya
- Danny Meirawan. *Penjaminan Mutu satuan Pendidikan Sebagai Upaya Pengendalian Mutu Pendidikan Secara Nasional dalam Otonomi Pendidikan*. *Jurnal Pendidikan* Vol. IV No. 2, Bulan Juli, Tahun 2010, hlm 134.
- Dedi Mulyasa. 2012. *Pendidikan Bermutu Dan Berdaya Saing*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Edward Sallis. 2012. *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*. Jogjakarta : IRCisoD
- Ety Rochaety, dkk. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- H.A.S Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara

- Hasyim Hasanah. 2016. ‘‘Teknik-Teknik Observasi’’. Vol. 8, No. 1,
www.journal.walisongo.ac.id
- Ishak Abdulhak, Ugi Suprayogi. 2012. *Penelitian Tindakan Dalam Pendidikan Nonformal*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Jerome S Arcaro. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*.(Jogjakarta : Pustaka Belajar
- Jerry H. Makawimbang. 2001. *Supervisi Dan Meningkatkan Mutu Pendidikan*. Bandung : alfabeta
- Lexy Jmeleong. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- M. N. Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu(Total Quality Manajemen)*.Jakarta : Ghalia Indonesia
- Mustofa Kamil. 2011. *Pendidikan Nonformal Pengembangan Melalui Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) di Indonesia (Sebuah Pembelajaran dari Kominkan Jepang)*.Bandung: Alfabeta
- Nanang Fatah. 2013. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Novan ardy Wiyani. 2019. *Manajemen Humas di Sekolah*. (Yogyakarta : Gava Media
- Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*, hlm. 173
- Perkemendikbud nomor 81 tahun 2013.
- Permendiknas Nomor 49 Tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan Nonformal
- Sisdiknas UU No 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nonformal
- Snezana Topalovic. 2014. ‘‘ The Implementation Of Total Quality Management In Order To Improve Production Performance And Enhancing The Level Of Customer Statisfaction’’, www.sciencedirect.com
- Sri Minarti. 2011. *Manajemen Sekolah Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media

- Sudjana.2002. *Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung : Fallah Production
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. (Bandung : Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rieka cipta
- Ulfatur Rahma. 2018. “ *Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) di SD Al-Hikmah*”. Vol. 3 , No 1, ejournal.uin-suka.ac.id
- Vincent Gaspersz. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- Wahid Nur Hidayat. 2018. *Kepuasan Orangtua Siswa Atas Layanan Pendidikan di M I Modern Satu Atap Al-Azar Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas*
- Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku Direktur LKP Yos Sudarso pada hari jum'at, 8 November 2019 dan pada hari senin, 11 November 2019
- Wawancara dengan Bapak Teguh Waluyo salah satu guru di LKP Yos Sudarso pada hari selasa, tanggal 11 November 2019
- Wawancara dengan Finta Putri selaku staf administrasi di LKP Yos Sudarso pada hari Selasa, 12 November 2019
- Wawancara dengan Aisyah selaku salah satu peserta didik di LKP Yos Sudarso Sokaraja pada hari selasa, 12 November 2019
- Yulista.*Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang (Tahun Ajaran2014/205)*. (Semarang,2015). Sumber dari internet lib.unnes.ac.id, diakses pada 5 September 2019, pada pukul 15.30

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran dokumentasi



LKP Yos Sudarso Sokaraja



Proses pembelajaran di Laboratorium Multimedia



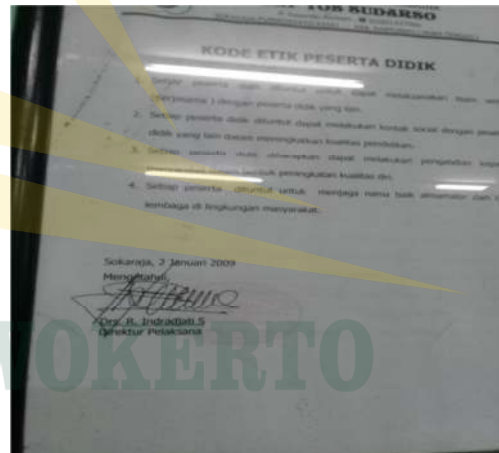
Proses Pembelajaran di Laboratorium Audio Visual



Laboratorium Audio Visual



Laboratorium Multimedia



Kode etik instruktur LKP Yos sudarso kode etik peserta didik LKP Yos Sudarso



Modul atau materi yang digunakan oleh instuktur dalam memberikan materi



Modul lokal LKP Yos Sudarso



Materi pembelajaran berbentuk CD



Contoh sertifikat yang dikeluarkan oleh LKP Yos Sudarso karena telah menyelesaikan Program pendidikan satu tahun



contoh sertifikat lulus uji kompetensi yang dikeluarkan oleh uji sertifikasi pusat



Loby LKP Yos Sudarso



Penyimpanan dokumen-dokumen



Sertifikat yang diberikan oleh pemerintah kepada LKP Yos Sudarso
Sebagai tempat pengujian kompetensi



Bersama Bapak Indradjati selaku pemimpin atau direktur di
LKP Yos Sudarso Sokaraja

Lampiran hasil wawancara

Hari dan tanggal: Rabu, 17 Juni 2020

Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja

1. Apa pengertian mutu menurut Bapak Indradjati ?

"Intinya ya mba, mutu itu kualitas dari barang atau jasa berdasarkan standar kualifikasi yang ditentukan oleh lembaga yang diberi kewenangan secara hukum untuk menetapkan standar mutu."

2. Bagaimana konsep mutu LKP Yos Sudarso Sokaraja ?

"Konsep mutu yang diberikan oleh LKP itu dari layanan yang diberikan untuk pelanggan yaitu peserta didik, memenuhi standar itu penting akan tetapi jangan lupa sama kepuasan pelanggan itu sendiri."

3. Bagaimana indikator lembaga pendidikan nonformal itu bermutu ?

"Indikator bahwa lembaga pendidikan itu bermutu bisa dilihat dari kelulusan uji kompetensi LKP itu sendiri mba, karena jika dibawah 50% kelulusan uji kompetensi maka mutu dari LKP itu masih rendah atau dibawah rata-rata."

Hari dan tanggal: Sabtu, 20 Juni 2020

Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja

IAIN PURWOKERTO

1. Apa standar yang LKP Yos Sudarso Sokaraja gunakan ?

"Standar mutu ya, kami berpedoman pada pemerintah mba yang sudah tertuang kedalam undang-undang nomor 19 tahun 2005 seperti standar isi, proses, kompetensi lulusan, sarpras, pengelolaan, keuangan, kependidikan dan pendidik lah LKP mengacu kesitu."

2. Bagaimana LKP Yos sudarso dalam menyusun mutu pendidikan nonformal ?

"Sebelum pelaksanaan pemenuhan mutu kita ya mencari standar dulu bagaimana standar yang baik itu seperti apa, setelah melakukan penetapan ya, kita melakukan capaian standar LKP apakah dari evaluasi"

LKP ini sudah memenuhi atau belum, sesuai dengan kriteria yang ada di undang-undang.”

3. Setelah mencari standar dan melakukan penetapan apa lagi yang dilakukan pak ?

“Kami membuat rencana dulu mba, meeting dengan para staf dan guru nanti sekertaris meeting akan mencatat atau mendokumentasi untuk perencanaan aksi pemenuhan mutu.”

4. Setelah merencanakan aksi pemenuhan mutu apa lagi yang dilakukan pak ?

“Kan pemenuhan mutu ini sudah ada dalam pengelolaan satuan pendidikan dan proses belajar mengajar, lah kan tadi kita ,merencanakan apakah sudah sesuai atau tidaknya, setelah itu evaluasi kalau di manajemen pendidikan dinamakan pengendalian mutu gitu mbak, oh iya LKP juga memberikan pelayanan pendidiknya agar dapat memuaskan peserta didiknya.”

Hari dan tanggal: Jum’at, 8 November 2019

Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja

1. Apa saja pelayanan pendidikan nonformal yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja ?

“Pelayanan yang diberikan oleh LKP Yos Sudarso kepada peserta didik diberikan secara optimal bentuk pelayanan yang LKP berikan seperti pelayanan pembelajaran yang diberikan oleh guru, tutor sesuai dengan keahliannya pembelajaran bukan hanya dari segi materi saja akan tetapi dalam praktek agar nantinya dapat memberikan hasil yang baik bagi anak-anak.”

“kami juga memberikan layanan sarana dan prasana dimana layanan ini untuk menunjang keberhasilan dalam pembelajaran, layanan administrasi pendidikan oleh karena itu LKP Yos Sudarso menggunakan strategi dalam admnistrasi biar nanti jelas dan transparan dan terakhir adalah layanan pendidikan sertifikasi kompetensi.”

2. Standar seperti apa yang digunakan oleh LKP Yos Sudarso Sokaraja untuk memenuhi mutu layanan pendidikan nonformal ?

“Pendidikan bermutu di hasilkan dari pelayanan pendidikan itu sendiri secara profesional dan berkualitas. Dalam pemenuhan mutu pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso apalagi dari tahun ketahun LKP Yos

Sudarso berusaha memenuhi standar yang diberikan oleh pemerintah yang nantinya pemenuhan tersebut berdampak kepada kepuasan para pelanggan, pelanggan disini adalah anak didik kami”.

3. Upaya apa saja yang dilakukan oleh LKP Yos Sudarso Sokaraja untuk menjaga mutu layanan pendidikan nonformal ?

“Setiap satu bulan satu kali mengadakan rapat bersama para staf ataupun guru agar kita dapat tau perkembangannya jika nanti ada masalah bisa dipecahkan secara bersama-sama”.

4. Bagaimana pelayanan pembelajaran yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja ?

“Memberikan layanan pembelajaran bagi para peserta didik juga diberikan kepada instruktur sesuai bidangnya, kalau di LKP Yos Sudarso guru itu sebutannya instruktur.”

Hari dan tanggal: Senin, 11 November 2019

Wawancara dengan Bapak Teguh Waluyo selaku instruktur di LKP Yos Sudarso Sokaraja

1. Bagaimana proses pembelajaran yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja ?

“Pembelajaran yang ada sudah terstruktur dengan baik, pembagian waktu, mata pembelajaran. Setiap hari senin-hari sabtu pembelajaran pada jam 08.00 WIB – 12.00 WIB mba, di luar jam itu untuk yang privat dan reguler. Karena kami membuka kelas privat dan reguler diluar jam tersebut.”

2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam proses pembelajaran ?

“Terkadang kendala yang dihadapi seperti kendala teknis, kami juga kadang menggunakan sinyal internet dan terkadang susah, maka dari itu dengan adanya evaluasi setiap satu bulan sekali kita rapat dengan pimpinan itu sangat membantu yang nantinya dapat dipecahkan kembali permasalahannya.”

Hari dan tanggal: Senin, 11 November 2019

Wawancara dengan Bapak Indradjati selaku direktur LKP Yos Sudarso Sokaraja

1. Bagaimana upaya LKP dalam memberikan layanan sarana dan prasarana ?

“Dalam memberikan layanan berupa sarana dan prasarana kami memberikan dengan sebaik mungkin walaupun rata-rata peserta didik disini anak tidak mampu tetapi dalam menyelenggaraan sarana prasarana kami dibantu pemerintah, seperti komputer-kompuet kita juga dapat dari pemerintah juga ada beasiswa untuk peserta didik yang tidak mampu.”

2. Bagaimana upaya LKP dalam menyelenggarakan sarana dan prasarana ?

“Kami biasanya melihat apa saja yang dibutuhkan di LKP misal ada yang kurang seperti itu, setelah itu menyusun anggaran yang akan di keluarkan, menentukan prioritas berdasarkan dana yang terkumpul. Kami juga menerima bantuan dari pemerintah, masyarakat jika yang mau berdonasi.”

3. Setelah langkah perencanaan penyusunan anggaran, langkah apalagi yang di lakukan ?

“kami juga melakukan pendataan terhadap barang-barang yang sudah tidak berfungsi dan menghapus dari daftar inventaris.”

4. Setelah melakukan pendataan langkah apa lagi yang akan dilakukan ?

“Melakukan perbaikan semisal ada yang bocor atau misal ada kerusakan yang lainnya, jika masih bisa diperbaiki maka kita akan memperbaikinya. Juga ada perawatan setiap satu bulan sekali ngecek siapa tau ada permasalahan.”

5. Strategi apa saja yang dilakukan dalam memberikan pelayanan administrasi di LKP Yos Sudarso Sokaraja ?

“Perencanaan memang SDM yang dibutuhkan oleh LKP sudah cukup akan tetapi instruktur masih agak kurang karena terkendala kepada SDM yang ada sehingga terkadang saya juga ikut mengajar dalam pengerjaan administrasi juga kami yang tenaganya kurang sehingga terkadang urusan administrasi tidak ada waktu untuk pengerjaannya akan tetapi dalam dokumen keungan kami sangat baik bisa dilihat mba karena apa dalam keungan kami harus transparan.”

6. Setelah melakukan perencanaan langkah apalagi yang akan dilakukan untuk memberikan layanan administrasi pendidikan?

“Kami juga melaksanakan pengawasan terhadap layanan administrasi, pengawasan biasanya kami lakukan secara langsung dengan melihat kegiatan program yang sedang berjalan dan setelah itu melihat dokumen-dokumen yang dikerjakan oleh staf administrasi.”

7. Setelah melakukan pengawasan langkah apalagi yang akan dilakukan untuk memberikan layanan administrasi pendidikan ?

“Perbaikan yang kami lakukan berdasarkan dari pengawasan semisal ada layanan administrasi yang tidak sesuai akan terlihat didalam pengawasan karena tidak berpedoman kepada pemerintah.”

8. Bagaimana LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja bisa menjadi tempat uji sertifikasi kompetensi ?

“Dan kebetulan saya ketua bidang pengujian sertifikasi lembaga sertifikasi bidang komputer yang ada di Jakarta, karena dulu kan saya disini masuk sebagai penguji dan saya mendaftarkan LKP Yos Sudarso jadi autocenternya diterima bukan karena saya ketuanya akan tetapi saya tau ujiannya seperti apa seperti kisi-kisinya jadi saya tuangkan ke dalam materi yang ada di modul lokal yang diterbitkan oleh LKP Yos Sudarso saja, yang mengeluarkan sertifikat kalo udah lulus bukan saya bukan LKP tetapi sana pusat, kalo mendaftar dan ujian disini nanti sudah selesai baru jawabannya dikirim ke pusat, untuk ujian lembaga LKP sendiri itu sertifikat lokal saja, atau surat tanda selesai belajar dan kalau ingin memiliki sertifikat kompetensi ya harus ujian terlebih dahulu, sertifikasi kompetensi ini menunjukkan bahwa kamu memiliki kemampuan dalam bidang komputer yang sudah diakui oleh pusat.”

Hari dan tanggal: Selasa, 12 November 2019

Wawancara dengan Finta Putri sebagai staf administrasi yang ada di LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja

1. Apa saja kendala staf administrasi dalam memberikan pelayanan pendidikan nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja ?

“Dalam hal pembukuan sangat susah waktunya karena pekerja administrasi yang sedikit menyulitkan dan memakan waktu juga lebih memfokuskan ke pembukuan keuangan karena kan keuangan harus dicatat dengan baik dan juga harus teliti dalam pengerjaannya.”

Hari dan Tanggal: Selasa, 12 November 2019

Wawancara dengan Aisyah selaku peserta didik yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja

1. Bagaimana kinerja instruktur dalam memberikan materi kepada peserta didik ?

“Pembelajarannya juga bervariasi terkadang kita juga melakukan pembelajaran diluar ruangan agar tidak bosan bisa praktik.”

2. Apakah pembelajaran yang dilakukan sesuai dengan materi yang ada ?

“allhamdulillah baik mba, guru yang mengajari dapat menyampaikan materi yang mudah dipahami. Juga sesuai LKS yang diberikan.”

3. Apakah pembelajaran dikelas sudah terstruktur dengan baik ?

“Sebelum pembelajaran dimulai diawali pembukaan dari instruktur, instruktur mengecek siswanya dulu dengan cara mengabsen, setelah mengabsen siswa yang hadir instruktur memulai pembelajaran, setelah pembelajaran selesai akan ditutup oleh instruktur dalam mengumpulkan tugas juga tepat waktu mba sebisa mungkin harus konsisten.”

4. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di LKP Yos Sudarso Sokaraja ?

“Kelengkapan yang dimiliki sudah bagus baik itu komputer juga sangat memadai apalagi parkirannya cukup luas bahkan dilengkapi dengan proyektor dalam hal pembelajaran penting karena dengan adanya proyektor bisa memahami materi.”

“Dalam hal pembukuan sangat susah waktunya karena pekerja administrasi yang sedikit menyulitkan dan memakan waktu juga lebih memfokuskan ke pembukuan keuangan karena kan keuangan harus dicatat dengan baik dan juga harus teliti dalam pengerjaannya”.



Lampiran blangko pengajuan judul skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Telp. (0281) 635624 Fax (0281) 636553 Purwokerto 53126

BLANGKO PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
JURUSAN/PRODI: Manajemen / MPI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- | | | |
|-----------------------|---|-------------------------------------|
| 1. Nama | : | <u>Reni Krismonik</u> |
| 2. NIM | : | <u>1617401086</u> |
| 3. Program Studi | : | <u>Manajemen Pendidikan Islam</u> |
| 4. Semester | : | <u>6 (enam)</u> |
| 5. Penasehat Akademik | : | <u>Rahman Afandi, S.Ag., M.S.I.</u> |
| 6. IPK (sementara) | : | <u>3,42</u> |


Dengan ini mengajukan judul proposal skripsi :

PEMENUHAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN NONFORMAL DI LKP YOS SOEDARSO
SOKARAJA


Calon Dosen Pembimbing yang diajukan :

- Dr. Suparjo, M.A
- Dr. Hartono, M.S.I.

Mengetahui:
Penasehat Akademik


Rahman Afandi, S.Ag., M.S.I
NIP.19680803 200501 1 001

Purwokerto, 24 Juli 2019
Yang mengajukan,


Reni Krismonik
NIM. 1617401086

Lampiran blangko bimbingan proposal



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
 Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
 Telp: 0281-6335624 Fax: 636553, www.iaii.purwokerto.com

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Rini Krismonik
 No. induk : 1617401086
 Fakultas/Jurusan : Tarbiyah/ MPT
 Pembimbing : Mujibur Rohman, M.S.I
 Nama Judul : PEMENUHAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN NONFORMAL DI LKTP YOS SOEDARSO SOKARAJA

No	Hari / Tanggal	Materi Bimbingan	Pembimbing	Tanda Tangan
1	Selasa, 3-9-19	1. proposal skripsi: C. dan. 2 dan - Sistematisasi (pustaka)		 Mahasiswa
2	Selasa, 10-9-19	2. proposal skripsi: (lgm dan kajian pustaka)		
3	Kamis, 11-9-19	3. a/c proposal		

Dibuat di Purwokerto
 Pada tanggal 11 September 2019
 Dosen Pembimbing


 Mujibur Rohman, M.S.I
 NIP: 19830925 2008 03 1002

Lampiran Tanda Tangan Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
 FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
 Telp. 0281-635624 Fax. 636553, www.iain.purwokerto.com

DAFTAR HADIR UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

1. Hari/ tanggal : Rabu, 18 September 2019
2. Waktu : 13.00 s/d selesai
3. Nama : Reni Krismonik
4. NIM : 1617401086
5. Semester : VII (Tjuh)
6. Jurusan/ Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
7. Tahun Akademik : 2016
8. Tempat : 14
9. Peserta seminar : (dalam tabel)

NO	NIM	NAMA	ANGKATAN	TANDA TANGAN
1.	1323303012	Rahmatun Nida Azkiyari	2013	1. <i>Rahmatun</i>
2.	1522401031	Nina Buch Uecmi	2019	2. <i>Jump</i>
3.	1522401045	Yulinda Wiharti	2015	3. <i>Jump</i>
4.	1522401040	Sekawan Dwi Prasjo	2015	4. <i>Jump</i>
5.	1522401010	Desi Nur Aliyah	2015	5. <i>Jump</i>
6.	1522401072	Nur Annafi Dhas D.	2015	6. <i>Jump</i>
7.	1617401073	Maasa Azkiyari	2016	7. <i>Maasa</i>
8.	1617401017	Ismi Nur Prastika	2016	8. <i>Ismi</i>
9.	1617401086	Reni Krismonik	2016	9. <i>Reni</i>
10.	1617401055	Dhilla Nabrika L	2016	10. <i>Dhilla</i>
				11.
				12.

Dosen Pembimbing

Muhybur Rahman, M.S.I.
 NIP. 19830925 2015 03 1002

Mengetahui,
 Ketua Jurusan.....

Rahman Apandi, S.Ag., M.S.I.
 NIP. 19680803 200501 1001

Purwokerto, 18 September 2019
 Penguji

Dr. Novan Arda Wiyani, M.Pd. I
 NIP. 19850525 201503 1004

Lampiran SK Rekomendasi Seminar Proposal

**KEMENTERIAN AGAMA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Telp. (0281) 633624 Fax (028)636553Purwokerto53126

REKOMENDASI
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI


Dengan ini kami Dosen Pembimbing dari mahasiswa :

Nama	: Reni Krismonik
NIM	: 1617401086
Semester	: 7(tujuh)
Jurusan/Prodi	: Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Akademik	: 2016
Judul Proposal Skripsi	: Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Di LKP Yos Soedarso Sokaraja

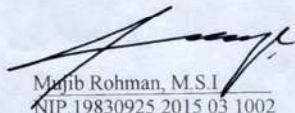
Menerangkan bahwa proposal skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk diseminarkan apabila yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik. Kepada pihak-pihak yang terkait dengan seminar ini harap maklum.

IAIN PURWOKERTO Purwokerto, 11 September 2016


Mengetahui,
Sekretaris Jurusan/prodi MPI


Dr. Nova Ardy Wiyani, M.Pd.I
NIP. 1980525 201503 1 004

Dosen Pembimbing


Mujib Rohman, M.S.I
NIP.19830925 2015 03 1002

Lampiran Surat Izin Observasi Pendahuluan

**KEMENTERIAN AGAMA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat: Jl Jend. A. Yani No. 40 A Telp. (0281) 635624 Fax: (028)636553Purwokerto53126

Nomor : B-883/In.17/FTIK.J.MP/PP.00.9/VII/2019 Purwokerto, 11-07-19
Lampiran : ----
Hal : *Permohonan Ijin Observasi Pendahuluan*

Kepada,
Yth. Kepala LKP Yos Soedarso
di Sokaraja


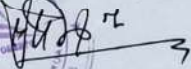
Assalamu'alaikum wr.wb.
Diberitahukan dengan hormat bahwa, dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi yang berjudul :
PEMENUHAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN NONFORMAL DI LKP YOS SOEDARSO
maka kami memohon kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan ijin observasi pendahuluan kepada mahasiswa kami sebagai berikut :

1. Nama : Reni Krismonik
2. NIM : 1617401086
3. Semester : 6 (enam)
4. Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
5. Tahun akademik : 2016

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Obyek : Mutu Layanan Pendidikan
2. Tempat/Lokasi : LKP Yos Soedarso
3. Tanggal Obsevasi : 15 Juli - 22 Juli 2019

Kemudian atas ijin dan perkenan Bapak/ Ibu, kami sampaikan terima kasih.
Wasalamu'alaikum wr. wb.


A.n. Wakil Dekan Bidang Akademik
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Rahman Afandi, S.Ag., M.S.I.
NIP.19680803 200501 1 001

Lampiran Surat Riset Individual



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Alamat: Jl Jend. A Yani No. 40 A Telp. (0281) 635624 Fax (028)636553Purwokerto53126

Nomor : B-911/In.17/WD.LFTIK/PP.00.9/IX/19 Purwokerto,
Lamp. : --
Hal : Permohonan Ijin Riset Individual

Kepada Yth.
Kepala LKP Yos Soedarso
di- Sokaraja

Assalamu'alaikum wr. wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, kami mohon saudara berkenan memberikan ijin riset kepada mahasiswa kami sebagai berikut :

1. Nama : Reni Krismonik
2. NIM : 1617401086
3. Semester : VII(tujuh)
4. Jurusan/prodi : MP/MPI
5. Alamat : Jln Suparjo Rustam, Sokaraja Kulon, Kabupaten Banyumas, 53181
6. Judul : Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Di LKP Yos Soedarso Sokaraja

Adapun riset tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Obyek : Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Di LKP Yos Soedarso Sokaraja
2. Tempat/lokasi : LKP Yos Soedarso Sokaraja
3. Tanggal Riset : Tanggal 3 Oktober 2019s/d 3 Desember 2019
4. Metode Penelitian : Kualitatif

Demikian atas perhatian dan ijin saudara, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

IAIN PURWOKERTO



An - Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Suparto, M.A.
NIP. 19730717 199903 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT PERPUSTAKAAN

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

SURAT KETERANGAN WAKAF
No. : 925/In.17/UPT.Perpust./HM.02.2/VI/2020

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : RENI KRISMONIK
NIM : 1617401086
Program : S1/SARJANA
Fakultas/Prodi : MPI

Telah menyerahkan wakaf buku berupa uang sebesar **Rp 40.000,00 (Empat Puluh Ribu Rupiah)** kepada Perpustakaan IAIN Purwokerto.

Demikian surat keterangan wakaf ini dibuat untuk menjadi maklum dan dapat digunakan seperlunya.



Purwokerto, 23 Juni 2020
Kepala

Aris Nurohman

IAIN PURWOKERTO

Lampiran Blangko Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
 Telp.0281-635624 Fax.636553, www.iam.purwokerto.com

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Reni Krismonik
 No. Induk : 1617401086
 Fakultas/Jurusan : FTIK/ MPI
 Pembimbing : Mujibur Rohman M.S.I
 Nama Judul : Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Di Lkp Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas

No	Hari / Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing	Mahasiswa
1.	Rabu, 12 Februari 2020	1. Bimbingan BAB II Penyusunan Sub BAB A. Konsep Dasar Mutu 1. Pengertian Mutu 2. Konsep Mutu 3. Standar Mutu		
2.	Kamis, 13 Februari 2020	B. Mutu Layanan Pendidikan 1. Pengertian Mutu Layanan Pendidikan 2. Dimensi Mutu Layanan Pensisikan 3. Indikator Mutu Layanan Pendidikan Nonformal 4. Definisi Pendidikan Nonformal		
3.	Jum'at, 14 Februari 2020	C. Langkah-Langkah Memenuhi Mutu Pendidikan Nonformal		



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telp.0281-635624 Fax.636553, www.iain.purwokerto.com

4.	Selasa, 2 Juni 2020	1. Hasil Review bab 2 : a. Bab 2, subab bahasan mutu di isi tentang definisi mutu saja, tidak diusah diberi mutu pendidikan. b. Suabab 2 baru membahas pendidikan bersepektif pada undang-undang. c. Dan langkah-langkah pemenuhan mutu layanan pendidikan. d. Membuat peta konsep.	<i>Amuz</i>	<i>Runk</i>
5.	Kamis, 4 Juni 2020	2. Hasil Review bab 3: a. Ditegaskan lagi apakah penelitian sebelum pandemi atau sesudah paandemi Covid-19.	<i>Amuz</i>	<i>Runk</i>
6.	Selasa, 16 Juni 2020	1. Konsultasi hasil riset di bab IV a. untuk direktur LKP perlu ditanya lagi apa pengertian mutu, bagaimana konsep mutu menerun beliau, standar mutu LKP seperti apa, bagaimana pemenuhan muku di LKP Yos Sudarso. b. Penulisan untuk kutipan langsung	<i>Amuz</i>	<i>Runk</i>
7.	Kamis, 18 Juni 2020	1. Konsultasi BAB I, II, III, IV a. Perbaikan format pengaturan penulisan pada. b. Penulisan kata sambung diawal kalimat tidak boleh harus diteliti. c. Penulisan untuk kutipan langsung.	<i>Amuz</i>	<i>Runk</i>
8.	Sabtu, 20 Juni 2020	Acc	<i>Amuz</i>	<i>Runk</i>



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telp.0281-635624 Fax.636553, www.iain.purwokerto.com

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 23 Juni 2020
Dosen Pembimbing
Amuz
Mujiur Rohman, M.S.I
NIP. 19830925 2015 03 1002

Lampiran Sertifikat BTAPPI

 **IAIN PURWOKERTO**

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iaipurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/Sti.005/009/2018

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

RENI KRISMONIK
1617401086

MATERI UJIAN	NILAI
1. Tes Tulis	72
2. Tartil	70
3. Tahfidz	71
4. Imlia'	70
5. Praktek	71

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI).

Purwokerto, 4 Oktober 2018
Muallim Ma'had Al-Jami'ah,

Drs. H. M. Mukti, M.Pd.I
NIP. 19570521 198503 1 002



NO. SERI: MAJR-2018-385

Lampiran Sertifikat Aplikom

www.iainpurwokerto.ac.id

TIPD

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
Alamat : Jln. Pahlawan, Tugu No. 10, Jl. Tugu, 36014 Purwokerto, 51226


SERTIFIKAT

Nomor : In.17/UPT TIPD -2677/XI/2017
Diberikan kepada:


Reni Krismoni
NIM : 1617401086
Tempat/ Tgl Lahir : Cilacap, 10 Mei 1998
Komputer

Sebagai tanda yang bersangkutan telah mengikuti dan menempuh Ujian Akhir pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Program Microsoft Office yang diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto pada tanggal 17 November 2017

Purwokerto, 22 November 2017
Kepada UPT TIPD



Agus Sriwanto, M. Si
NIP. 197506071999031002



SKALA PENILAIAN

SKOR	HURUF	ANGKA
85 - 100	A	4
81 - 85	A-	3,6
76 - 80	B+	3,3
71 - 75	B	3
66 - 70	B-	2,6
61 - 65	C+	2,3

MATERI PENILAIAN

MATERI	NILAI
Microsoft Word	A-
Microsoft Excel	A-
Microsoft Power Point	A

Lampiran Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab



Sertifikat OPAK

PANITIA OPAK 2016
DEWAN EKSEKUTIF MAHASISWA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PURWOKERTO
Kantor: Gedung Lembaga Kemahasiswaan Lt-1 Jl. A. Yani No. 40-A Purwokerto Utara

PAK
IAIN PURWOKERTO 2016

SERTIFIKAT
NO: 193/A.1/Pan.OPAK/IX/2016
diberikan kepada:

RENI KRISMONIK
sebagai
P E S E R T A

Dalam Kegiatan **Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2016** yang diselenggarakan oleh Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Dengan Tema ; **"Revitalisasi Pemikiran menuju Mahasiswa Unggul, Islami, dan Berkeadilan"** Pada Tanggal 29 Agustus - 01 September 2016 di IAIN Purwokerto.

dengan nilai ;

Kepemimpinan	87	Kreatifitas	88	Kehadiran	85	Kedisiplinan	87	Kesopanan	84	Rata-rata	86
--------------	----	-------------	----	-----------	----	--------------	----	-----------	----	-----------	----

Wakil Rektor III
H. Supriyanto, I.C., M.Si
NIP. 19740526-199903 1 001

Mengetahui,
Ketua DEMA-I
Mubamad Najmuudin Maikan
NIM. 1223301207

Ketua Panitia
Mohamad Anas
NIM. 1323204019

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR RIWAYAT HDUP

Purwokerto

Hal : Biodata Mahasiswa

Kepada :

Yth. Dekan FTIK IAIN Puwokerto

Di

Purwokerto

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Guna memenuhi syarat-syarat untuk munaqosah Skripsi, maka saya sampaikan Biodata sebagai berikut:

1. Nama : Reni Krismonik
2. Nim : 1617401086
3. Jurusan/Prodi : MPI/MPI
4. Angkatan Tahun : 2016
5. Tempat Tanggal Lahir : Cilacap, 10 Mei 1998
6. Asal Sekolah : SMA N 1 Kedungreja
7. Judul Skripsi : Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal di LKP Yos Sudarso Sokaraja
8. Alamat Asal : Desa Sudagaran RT 01 Rw 03
Ke. Sidareja, Kab.Cilacap
9. Alamat Sekarang : Desa Sudagaran RT 01 Rw 03
Ke. Sidareja, Kab.Cilacap
- 10.
11. Nama Orang Tua/Wali : a. Ayah : Soni Basori
b. Ibu : Sugi Safitri
12. Pekerjaan Orang tua/Wali : a. Ayah : Wiraswasta
b. Ibu : Ibu Rumah Tangga
13. Tanggal Lulus Munaqosyah :
14. Indeks Prestasi Kumulatif :
15. Nomor Ijasah :

Dengan demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk menjadikan periksa dan digunakan seperlunya.

Wassallamu 'alaikum Wr.Wb.

Saya tersebut diatas

Reni Krismonik

NIM.1617401086