

**MANAJEMEN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN  
DI PKBM TUNAS BANJARSARI  
KECAMATAN AJIBARANG 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

**ALIYATUL MACHMUDAH  
NIM 1423303005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2019**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Semakin tingginya kehidupan sosial masyarakat sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menyebabkan tuntutan kebutuhan kehidupan sosial masyarakat turut meningkat. Pada akhirnya, tuntutan tersebut bermuara pada pendidikan karena masyarakat meyakini bahwa pendidikan mampu menjawab dan mengantisipasi berbagai tantangan tersebut.<sup>1</sup> Pendidikan dipandang sebagai proses belajar sepanjang hayat manusia. Pendidikan hendaknya lebih dari sekedar masalah akademik atau perolehan pengetahuan, skill dan mata pelajaran secara konvensional, melainkan harus mencakup berbagai kecakapan yang diperlukan untuk menjadi manusia lebih baik.

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

Semakin berkualitas pendidikan warga negaranya maka semakin besar pula potensi suatu bangsa untuk maju dan berkembang, lebih-lebih dalam persaingan global antar bangsa yang semakin sengit dan kompetitif. Jelasnya, pendidikan yang tepat dan kontekstual akan memberikan apa pun yang dibutuhkan oleh warganya. Oleh karena itu lembaga pendidikan baik formal maupun nonformal mulai dari sistem, kurikulum, ataupun penyelenggaraannya haruslah dirancang dan diselenggarakan menurut kebutuhan masyarakat

---

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

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

sebagai subjek pendidikan, bukan lagi sebagai objek pendidikan. Pendidikan yang tidak diorientasikan pada kebutuhan masyarakat hampir dipastikan akan menemui kegagalan dan membuat masyarakat tidak terdidik dan terampil. Dengan pelaksanaan konsep pendidikan ini, masyarakat diharapkan memiliki kesadaran untuk terus belajar sepanjang hayat (*lifelong education*).<sup>3</sup>

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) merupakan satuan pendidikan non formal yang saat ini berkembang pesat. PKBM didirikan oleh masyarakat dari masyarakat dan untuk masyarakat. PKBM sebagai wadah untuk menampung kegiatan belajar masyarakat merupakan salah satu alternative yang dapat dipilih sebagai wujud pemberdayaan masyarakat. PKBM sebagai salah satu bentuk pendidikan non formal memiliki peran yang penting dalam pembangunan sumber daya manusia dan meningkatkan pendidikan kaum marginal serta memelihara dan meningkatkan martabat orang-orang dewasa yang mengalami ketertinggalan di segala bidang.<sup>4</sup>

Ada beberapa alasan mengapa PKBM kurang dikenal dan dipahami secara tepat di antaranya program PKBM diartikan secara sempit seperti pemberantasan buta huruf, Program Paket A, Paket B dan Paket C dengan pelaksanaannya yang pasang surut dan program yang diadakan kurang melibatkan *stake holders*. Dalam penyelenggaraannya di lapangan bergantung pada keberadaan tenaga sukarela, karena tidak adanya anggaran yang memadai untuk merekrut dan menggaji professional secara purnawaktu. Terbatasnya jumlah dan mutu tenaga professional serta terbatasnya sarana dan prasarana baik yang menunjang penyelenggaraan maupun proses pembelajaran berdampak pada kualitas layanan pendidikan terhadap masyarakat masih jauh dari harapan.

Pengelolaan pendidikan non formal dibutuhkan untuk mengatur penyelenggaraan pendidikan agar berjalan dengan baik dan terstruktur. Pada dasarnya mutu pendidikan berkaitan erat dengan proses pendidikan, tanpa proses pelayanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk

---

<sup>3</sup> Toto Suharto, *Pendidikan Berbasis Masyarakat*, (Yogyakarta : LKiS, 2012), hlm. 113.

<sup>4</sup> Saleh Maszuki, *Pendidikan Nonformal*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 149.

layanan yang bermutu dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan. Peran pendidikan non formal dalam rangka pelayanan pendidikan sepanjang hayat sangat dibutuhkan saat ini dan ke depan.

Pemerintah memberikan standar mutu pendidikan non formal untuk mengetahui perkembangan kemajuan pengelolaan pendidikan. Kualitas dan mutu layanan tersebut dapat dipenuhi dengan mengajukan akreditasi lembaga untuk memperoleh status akreditasi yang baik. Namun kualitas dan mutu layanan suatu lembaga tidak hanya bisa dilihat dari akreditasi saja, diperlukan pula pengelolaan pendidikan non formal yang bisa menghasilkan program-program pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Layanan sebagai salah satu unsur penting yang berpengaruh terhadap kualitas dan keberhasilan suatu lembaga pendidikan tentunya tidak boleh dipandang sebelah mata oleh pengelola pendidikan. Mutu layanan pendidikan non formal memerlukan pengelola yang mampu menjabarkan sumber daya yang ada untuk menyediakan dukungan yang memadai bagi tenaga pendidik (tutor), bahan pembelajaran yang cukup dan pemeliharaan fasilitas yang baik, memberikan waktu yang cukup untuk pengelolaan dan pengoordinasian proses pembelajaran serta berkomunikasi secara teratur dengan pemangku kepentingan (*stake holders*), staf, warga belajar, dan masyarakat terkait.<sup>5</sup>

Untuk dapat menghasilkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan pendidikan, maka agar pelaksanaannya dapat berjalan secara efektif dan efisien yang mengacu pada standar yang berlaku tentunya diperlukan adanya suatu manajemen serta usaha-usaha yang dapat dilakukan guna memberikan layanan pendidikan bermutu sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan hal ini maka penting kiranya bagi aktivis pendidikan umumnya dan khususnya bagi para manajer lembaga pendidikan non formal untuk memahami dan mengetahui bagaimana manajemen mutu layanan pendidikan. Karena kesuksesan layanan yang diberikan lembaga pendidikan kepada pelanggan akan berpengaruh terhadap mutu pendidikan.

---

<sup>5</sup> Mustofa Kamil, *Pendidikan Nonformal : Pengembangan Melalui Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) di Indonesia (Sebuah Pembelajaran dari Kominkan Jepang)*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm. 46.

PKBM Tunas menjadi salah satu PKBM yang ada di Kabupaten Banyumas, yang beralamatkan di Desa Banjarsari Kecamatan Ajibarang. Lembaga pendidikan yang prakarsai dari, oleh, dan untuk masyarakat ini didirikan pada tanggal 02 Juli tahun 2000. Adapun visi PKBM Tunas adalah “Berperan aktif mewujudkan masyarakat yang kurang beruntung menjadi warga negara yang berkualitas, berakhlak mulia dan berdaya saing melalui kegiatan pendidikan dan pemberdayaan masyarakat secara sinergi dan berkelanjutan”. Dari visi didirikannya PKBM Tunas tersebut dapat dilihat bahwa PKBM Tunas didirikan akan memberikan layanan pendidikan terbaik guna menciptakan masyarakat yang berkualitas, berakhlak mulia dan berdaya saing. Tentunya dalam mewujudkan layanan pendidikan yang bermutu tidak terlepas dari adanya manajemen mutu layanan pendidikan yang diterapkan.

PKBM Tunas selalu berusaha memberikan pelayanan pendidikan bermutu sesuai dengan harapan masyarakat. Tidak lupa pengelola PKBM memberikan kesempatan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya, dengan tujuan agar mengetahui harapan masyarakat terhadap PKBM Tunas. PKBM Tunas memiliki strategi dalam mewujudkan PKBM bermutu yaitu dengan tertib administrasi, tertib keuangan dan tertib layanan. Dalam rangka menunjang tercapainya visi yang telah ditetapkan, PKBM menyelenggarakan beberapa program kegiatan yang meliputi pendidikan non formal, kegiatan kelompok belajar usaha, kegiatan kursus ketrampilan, serta membangun kerjasama dan jejaring kerja.<sup>6</sup>

Dalam memberikan layanan pendidikan PKBM Tunas berpedoman pada standar nasional pendidikan yang telah ditetapkan. Melalui penilik dari Dinas Pendidikan yang melakukan monitoring terhadap program kegiatannya, pengelola PKBM Tunas akan mendapatkan masukan-masukan terkait dengan penyelenggaraan program PKBM tersebut. Hal ini tentu membantu dalam pelaksanaan program PKBM Tunas agar dapat berjalan dengan dengan baik,

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Dra. Umi Salamah, M.M. Ketua PKBM Tunas pada tanggal 13 Oktober 2018.

efektif dan efisien. Perbaikan mutu yang dilakukan PKBM Tunas selalu berdasarkan atas hasil monitoring yang telah dilakukan<sup>7</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis paparkan, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di PKBM Tunas Banjarsari Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas”.

## B. Fokus Kajian

Untuk memudahkan pemahaman, maka perlu dijelaskan terlebih dahulu arti dari beberapa istilah judul penelitian dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut :

### 1. Manajemen Mutu

Menurut Malayu S. P. Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen pendidikan adalah pengorganisasian unsur pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan.<sup>8</sup> Definisi lain menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan antar anggota organisasi dengan menggunakan sumber seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>9</sup>

Feigenbaum mendefinisikan mutu sebagai kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dianggap bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen atas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.<sup>10</sup>

Manajemen mutu merupakan cara mengelola organisasi secara komprehensif dan terintegrasi. Manajemen mutu pendidikan adalah segala

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Dra. Umi Salamah, M.M Ketua PKBM Tunas pada tanggal 13 Oktober 2018.

<sup>8</sup> Arbangi, dkk, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Depok : Prenadamedia Group, 2016), hlm. 257.

<sup>9</sup> Ety Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 4-5.

<sup>10</sup> Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu* ..... , hlm. 85.

sesuatu yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan berkualitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>11</sup>

Manajemen mutu yang penulis maksud di sini adalah usaha yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan berkualitas guna memberikan layanan bermutu yang sesuai dengan harapan pelanggan.

## 2. Layanan Pendidikan

Layanan adalah pemenuhan kebutuhan pada orang lain yang melibatkan interaksi dengan konsumen. Pelayanan diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan.<sup>12</sup>

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengguna jasa (*customer*) minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira atau senang. Pelayanan prima berarti pelayanan sangat baik atau pelayanan yang terbaik.<sup>13</sup> Kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima mereka.<sup>14</sup>

Sementara itu yang dimaksud layanan pendidikan adalah usaha yang diberikan dalam bentuk kepedulian penyelenggara pendidikan kepada pelanggan pendidikan dengan cara memfasilitasi pemenuhan kebutuhan serta mewujudkan kepuasan pelanggan pendidikan baik internal maupun eksternal.

## 3. Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat adalah sebuah lembaga pendidikan yang dikembangkan dan dikelola oleh masyarakat serta diselenggarakan di luar sistem pendidikan formal baik di perkotaan maupun di pedesaan dengan tujuan untuk memberikan kesempatan belajar kepada seluruh

---

<sup>11</sup> Jerry H Makawimbang, *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm. 191.

<sup>12</sup> Barata Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta : Gramedia, 2003), hlm. 27.

<sup>13</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), hlm. 110.

<sup>14</sup> Eti Rochaety dkk, *Sistem Informasi* ....., hlm. 105.

lapisan masyarakat agar mereka mampu membangun dirinya secara mandiri sehingga dapat meningkatkan kualitas hidupnya.<sup>15</sup>

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat yang penulis maksud dalam penelitian yaitu Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Tunas yang berlokasi di Desa Banjarsari Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa maksud judul Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di PKBM Tunas Banjarsari Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas adalah upaya segala sesuatu yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan dalam rangka memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan pendidikan di PKBM Tunas Banjarsari Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas.

### C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian yang jawabannya dicarikan melalui penelitian.<sup>16</sup> Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apasaja layanan pendidikan yang ada di PKBM Tunas?
2. Bagaimana perencanaan mutu layanan pendidikan di PKBM Tunas?
3. Bagaimana pengendalian mutu layanan pendidikan di PKBM Tunas?
4. Bagaimana perbaikan mutu layanan pendidikan di PKBM Tunas?

### D. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui proses layanan pendidikan di PKBM Tunas.
- b. Mengetahui manajemen mutu layanan pendidikan PKBM Tunas.

---

<sup>15</sup> Mustofa Kamil, *Pendidikan Nonformal : Pengembangan Melalui Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) di Indonesia (Sebuah Pembelajaran dari Kominkan Jepang)*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm. 86.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2016), hlm. 396.



c. Mendeskripsikan dan menganalisis manajemen mutu layanan pendidikan di PKBM Tunas.

## 2. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini semoga dapat diambil manfaat sebagai berikut :

### a. Manfaat Teoritis

- 1) Memberi informasi mengenai proses layanan pendidikan di PKBM Tunas.
- 2) Memberi informasi mengenai manajemen mutu layanan pendidikan yang meliputi aspek perencanaan, pengendalian, dan perbaikan layanan pendidikan di PKBM Tunas.

### b. Manfaat Praktis

- 1) Sebagai bahan masukan untuk PKBM Tunas Banjarsari mengenai manajemen mutu layanan pendidikan.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menambah referensi di perpustakaan IAIN Purwokerto.

## E. Kajian Pustaka

### 1. Kerangka Teori

Teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang disusun secara sistematis. Secara umum teori memiliki tiga fungsi yaitu untuk menjelaskan, meramalkan dan pengendalian suatu gejala.<sup>17</sup> Dalam hal ini kerangka teori dimaksudkan untuk mengemukakan teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Kerangka teori akan menjadi dasar pemikiran dalam penyusunan penelitian ini.

Menurut Abdul Hadis dan Nurhayati mutu merupakan syarat penting bagi keberhasilan perusahaan maupun lembaga pendidikan. Praktik manajemen mutu berpengaruh terhadap kinerja dan keunggulan kompetitif

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian* ....., hlm. 81.

perusahaan/lembaga pendidikan.<sup>18</sup> Terdapat tiga aspek manajemen mutu yang utama yaitu:<sup>19</sup>

a. Perencanaan Mutu

Perencanaan mutu/kualitas meliputi pengembangan produk, system dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Langkah-langkah yang dibutuhkan untuk itu adalah :

- 1) Menentukan siapa yang menjadi pelanggan.
- 2) Mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan.
- 3) Mengembangkan produk dengan keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 4) Mengembangkan system dan proses yang memungkinkan organisasi untuk menghasilkan keistimewaan tersebut.
- 5) Menyebarkan rencana kepada level operasional.

b. Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu meliputi langkah-langkah berikut :

- 1) Menilai kinerja kualitas aktual.
- 2) Membandingkan kinerja dengan tujuan.
- 3) Bertindak berdasarkan perbedaan antara kinerja dan tujuan.

c. Perbaikan Mutu

Perbaikan mutu harus dilakukan secara *on-going* dan terus menerus. Langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah :

- 1) Mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas setiap tahun.
- 2) Mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan.
- 3) Membentuk suatu tim proyek yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan setiap proyek perbaikan.
- 4) Memberikan tim-tim tersebut apa yang mereka butuhkan agar dapat mendiagnosis masalah guna menentukan sumber penyebab utama,

---

<sup>18</sup> Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu* ....., hlm. 87.

<sup>19</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : ANDI OFFSET, 2000), hlm. 56.

memberikan solusi dan melakukan pengendalian yang akan mempertahankan keuntungan yang diperoleh.

Eti Rochaety dkk menyebutkan bahwa kualitas atau mutu sebagai kondisi dinamis berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna produk/jasa. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa/produk pendidikan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima mereka. Adapun dimensi mutu pelayanan meliputi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).<sup>20</sup>

Mengevaluasi kualitas layanan jasa pendidikan diperlukan pendekatan yang komprehensif karena jasa pendidikan merupakan jasa yang memiliki karakteristik cukup kompleks dibandingkan jasa lainnya. Terdapat dua pendekatan untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna jasa pendidikan, yaitu sebagai berikut :<sup>21</sup>

- a. Pendekatan *service triangle* (segitiga layanan) yang meliputi strategi layanan, SDM yang memberikan layanan dan system layanan.
- b. Pendekatan *total quality service* (layanan mutu terpadu) yang meliputi riset pasar dan pelanggan, perumusan strategi, pendidikan, pelatihan dan komunikasi, penyempurnaan proses serta penilaian, pengukuran dan umpan balik

Menurut Mustofa Kamil PKBM adalah sebuah lembaga pendidikan yang dikembangkan dan dikelola oleh masyarakat serta diselenggarakan di

---

<sup>20</sup> Eti Rochaety, dkk, *Sistem Informasi* ....., hlm. 105.

<sup>21</sup> Eti Rochaety, dkk, *Sistem Informasi* ....., hlm. 110.

luar system pendidikan formal baik di perkotaan maupun di pedesaan dengan tujuan untuk memberikan kesempatan belajar kepada seluruh lapisan masyarakat agar mereka mampu membangun dirinya secara mandiri sehingga dapat meningkatkan kualitas hidupnya.

PKBM mempunyai peranan besar untuk membantu masyarakat meningkatkan kualitas kemampuan, membangkitkan produktifitas dan kreatifitasnya dalam meningkatkan pendapatan sehingga terjadi evolusi vertikal menjadi masyarakat yang mampu (kaya).<sup>22</sup> Beberapa program yang dikembangkan PKBM, diantaranya adalah Program keaksaraan fungsional, Pengembangan anak usia dini, Program kesetaraan, Kelompok belajar usaha, Pengembangan program magang pada PKBM, Kursus ketrampilan dan Program PKBM di luar program Depdiknas.<sup>23</sup>

## 2. Penelitian Relevan

Selain buku-buku tersebut, penulis juga mengkaji penelitian dalam bentuk skripsi, yaitu sebagai berikut :

Pertama, sebuah penelitian yang dilakukan Munfasir Hidayat. Dalam skripsinya yang menyimpulkan bahwa MI Ma'arif NU 1 Pageraji memiliki komitmen yang kuat dalam meningkatkan mutu pendidikan dan selalu berusaha dalam meningkatkan mutu pendidikan dan melakukan perbaikan secara terus menerus dengan memanfaatkan momen yang ada. Dalam menjalankan pendidikan, MI Ma'arif NU 1 Pageraji berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan (siswa, orang tua, dan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan), dengan mewujudkan segala kebutuhan dalam mewujudkan proses pembelajaran yang bermutu.<sup>24</sup> Adapun persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus objek masalah yaitu manajemen mutu, sedangkan untuk perbedaannya terletak pada fokus subjeknya. Jika penelitian yang telah dilakukan fokus subjek jalur

<sup>22</sup> Mustofa Kamil, *Pendidikan Nonformal* ....., hlm. 86.

<sup>23</sup> Mustofa Kamil, *Pendidikan Nonformal* ....., hlm. 93.

<sup>24</sup> Munfasir Hidayat, *Skripsi "Manajemen Mutu Pendidikan di MI Ma'arif NU 1 Pageraji Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas, (Purwokerto : Tidak Diterbitkan, 2018), hlm. 88.*

pendidikannya adalah pendidikan formal, maka berbeda dengan fokus jalur pendidikan pada penelitian yang dilakukan yaitu pendidikan non formal.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Febi Kurnian Devi. Dalam skripsi tersebut disimpulkan bahwa implementasi *Total Quality Management* dilakukan melalui lima hal yaitu :

- a. Perubahan terus menerus yakni perbaikan sumber daya manusia dengan melalui pelatihan dan pengembangan seperti seminar dan *workshop* serta melakukan perbaikan sarana dan prasarana.
- b. Menentukan standar mutu keluaran, yakni siswa tidak hanya memiliki kemampuan akademik yang baik tetapi juga memiliki ketrampilan.
- c. Perubahan budaya yakni menetapkan tata tertib bagi guru dan karyawan serta siswa secara bersama.
- d. Perubahan organisasi, dalam hal ini sekolah memiliki waka yang memiliki tugas, wewenang dan tanggungjawab terhadap program kerjanya.
- e. Menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan di antaranya kepada guru dan karyawan, siswa dengan orang tua, serta dengan masyarakat dan instansi terdekat.

Selain lima hal tersebut sekolah juga melakukan upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan diantaranya mendirikan mini market, memaksimalkan kegiatan ekstrakurikuler dan intrakurikuler sekolah.<sup>25</sup>

Adapun persamaan penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah terkait dengan masalah mutu pendidikan. Untuk perbedaannya, jika penelitian yang telah dilakukan fokus terhadap penerapan perbaikan terus menerus yang ada dalam pendekatan *Total Quality Management*, sedangkan pada penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada perencanaan mutu, pengendalian mutu dan perbaikan mutu.

Ketiga, skripsi yang telah dilakukan oleh Atmaja Danang Wijaya. Dalam skripsinya menyatakan bahwa perencanaan dilakukan sebelum

---

<sup>25</sup> Febi Kurnian Devi, *Skripsi "Implementasi Total Quality Management di SMP Negeri 2 Wangon Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas"*, (Purwokerto : Tidak Diterbitkan, 2015), hlm. 100.

program kegiatan berjalan dengan cara menyusun, melakukan sosialisasi dan pendataan, menentukan program, mengangkat tutor, melakukan koordinasi dengan pihak terkait dan menentukan pelaksanaan program. Untuk pelaksanaan dikelompokkan menjadi empat jenis yaitu pengorganisasian, pengarahan dan pembinaan, pengkoordinasian, dan pengkomunikasian. Jenis evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi program, evaluasi proses kegiatan, evaluasi hasil belajar peserta didik.<sup>26</sup> Adapun persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah sama-sama terkait dengan pengelolaan pusat kegiatan belajar masyarakat. Namun yang membedakannya adalah jika penelitian yang telah dilakukan fokus terhadap program pemberantasan buta aksara sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus terhadap manajemen mutu yang diterapkan guna memberikan layanan yang berkualitas terhadap pelanggan.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan pembaca memahami skripsi ini maka perlu dikemukakan pokok permasalahan yang disusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

Bagian awal skripsi ini terdiri dari halaman judul, pernyataan keaslian, pengesahan, nota dinas pembimbing, abstrak, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar lampiran.

Bagian kedua memuat hal-hal yang akan dibahas dalam bab pertama sampai kelima.

Bab pertama pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus kajian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

Bab kedua landasan teori yang terdiri dari lima sub bahasan yaitu manajemen mutu, layanan pendidikan, Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat, mutu layanan pendidikan, dan manajemen mutu layanan pendidikan PKBM.

---

<sup>26</sup> Atmaja Danang Wijaya, *Skripsi "Pengelolaan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat di Kecamatan Panggang Kabupaten Gunungkidul Dalam Program Pemberantasan Buta Aksara"*, (Yogyakarta : Tidak Diterbitkan, 2012), hlm. 90.

Bab ketiga metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab keempat pembahasan hasil penelitian yang terdiri dari dua bagian. Bagian yang pertama meliputi gambaran umum PKBM Tunas yaitu sejarah berdiri, visi misi dan tujuan, struktur organisasi, keadaan pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik, sarana dan prasarana. Bagian yang kedua berisi tentang penyajian data hasil penelitian dan analisis data terkait manajemen mutu layanan pendidikan di PKBM Tunas.

Bab kelima penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran-saran dan penutup.

Adapun bagian akhir skripsi ini meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup penulis.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang manajemen mutu layanan pendidikan di PKBM Tunas Banjarsari Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas yang telah peneliti kemukakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Layanan yang diberikan kepada warga belajar berupa layanan pembelajaran, layanan sarana dan prasarana, layanan administrasi, layanan taman bacaan masyarakat dan layanan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan melalui kegiatan pelatihan kewirausahaan tataboga dan konveksi. Hal ini menunjukkan bahwa PKBM Tunas memberikan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan warga belajar.

Perencanaan yang dilakukan PKBM Tunas melibatkan seluruh komponen PKBM yang meliputi pengurus PKBM selaku penyelenggara, ketua program selaku pelaksana dan para tutor atau narasumber teknis masing-masing program. Perencanaan yang dilakukan dapat dikatakan baik karena perencanaan adalah bentuk persiapan sebelum memberikan pelayanan serta melibatkan seluruh komponen yang dalam hal ini mendukung terjadinya komunikasi efektif antara pimpinan dengan personil pelayanan.

Pengendalian mutu PKBM Tunas dilakukan dalam bentuk kegiatan **monitoring** terhadap program-program kegiatan yang dilaksanakan. Dengan mengadakan kegiatan monitoring terhadap program dapat melahirkan terjadinya pelaksanaan program yang berjalan secara efektif.

Perbaikan mutu yang dilakukan PKBM Tunas yakni perbaikan yang dilakukan secara kontinu berdasarkan pada hasil evaluasi yang secara periodic dilakukan setiap 1 bulan sekali. Dalam hal ini PKBM Tunas mengadakan rapat koordinasi yang diikuti oleh seluruh pengurus PKBM Tunas di mana masing-masing penanggungjawab program melaporkan perkembangan dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program kegiatan yang kemudian dicari upaya pemecahannya.



## B. Saran-saran

Dalam upaya pengelolaan pendidikan untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas, penulis ingin memberi saran sebagai berikut :

### 1. Bagi Ketua PKBM Tunas

Hendaknya lebih meningkatkan peran sebagai ketua penyelenggara dalam meningkatkan mutu pendidikan dan sebagai pelopor peningkatan pelayanan pendidikan baik layanan pembelajaran, layanan sarana dan prasarana, layanan administrasi, layanan taman bacaan masyarakat dan layanan pemberdayaan masyarakat. Sehingga mutu pendidikan PKBM Tunas setara dengan pendidikan umum.

### 2. Bagi Tutor PKBM Tunas

Diharapkan lebih meningkatkan segala kemampuan dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada warga belajar. Sehingga mutu layanan pendidikan akan tercipta dengan baik.

## C. Penutup

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan taufik hidayah serta inayah-Nya kepada penulis. Sehingga dengan segenap waktu dan tenaga yang dimiliki penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Keterbatasan akan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki membuat penulis sadar bahwa banyak sekali kekurangan dalam penyusunan penulisan skripsi ini yang menjadikan tulisan ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan hal ini dikarenakan penulis masih dalam proses belajar.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak yang membantu atas tersusunnya tulisan ini. Teriring do'a semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat. Harapan penulis semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya, Barata Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia.
- Arbangi, dkk. 2016. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Depok : Prenadamedia Group.
- Ariani, Dorothea Fahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi dan Yuliana, Lia. 2008. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta : Aditya Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bafadal, Ibrahim. 2003. *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Barnawi dan Arifin, M. 2015. *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Branded School Membangun Sekolah Unggul Berbasis Peningkatan Mutu*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Diansyah, Aziz Shofi Nur dkk. 2016. “*Implementasi Total Quality Management Pada Program Kejar Paket*”, Jurnal Pendidikan Vol. 1 No. 3.
- Fattah, Nanang. 2013. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Fathurrohman, M. dan Sulistyorini. 2012. *Belajar dan Pembelajaran, Meningkatkan Mutu Pembelajaran Sesuai Standar Nasional*. Yogyakarta : Teras.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gunawan, Ary H. 1996. *Administrasi Sekolah “Administrasi Pendidikan Mikro”*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hadis, Abdul dan Nurhayati. 2012. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.

Hidayat, Ara dan Machali, Imam. 2010. *Pengelolaan Pendidikan, Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*. Yogyakarta : Pustaka EDUCA.

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

Kemendikbud. 2012. *Standar dan Prosedur Penyelenggaraan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)*. Jakarta : Direktorat Pembinaan Pendidikan Masyarakat Dirjen PAUDNI.

\_\_\_\_\_. 2013. *Petunjuk Teknis Pengajuan, Penyaluran, dan Pengelolaan Bantuan Taman Bacaan Masyarakat : Rintisan*. Jakarta : Direktorat Pembinaan Pendidikan Masyarakat Dirjen PAUDNI.

Lexy, Moleong J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Makawimbang, Jerry H. 2011. *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.

Maszuki, Saleh. 2012. *Pendidikan Nonformal*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Masyhudi, M. Sulthon. 2005. *Manajemen Pondok Pesantren*. Jakarta : Diva Pustaka.

McLeod, Raymond. 1996. *Sistem Informasi Manajemen, Jilid I, Edisi Indonesia*. Jakarta : PT Prenhallindo.

Muchith, Saekhan. 2007. *Pembelajaran Kontekstual*. Semarang : RaSAIL Media Group.

Muflihini, Hizbul. 2015. *Administrasi Pendidikan*. Klaten : CV Gema Nusa.

Mulyadi. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Gajah Mada.

Mulyasa, E. 2002. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.

Nawawi, Hadari. 1997. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung.

NS, Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Sagung Seto.

Permendiknas. 2007. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 49 Tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan Nonformal.

\_\_\_\_\_. 2008. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 3 Tahun 2008 tentang Standar Proses Pendidikan Kesetaraan Program Paket A, Program Paket B, Dan Program Paket C.

Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta : Diva Press.

Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Rochaety, Ety dkk. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Rohani, Ahmad dan Ahmadi, Abu. 1991. *Pedoman Penyelenggaraan Administrasi di Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Salis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta : IRCiSoD.

Sugiyono 2016. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suhardan, Dadang. 2010. *Supervisi Profesional Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pengajaran di Era Otonomi Daerah*. Bandung: Alfabeta.

Suharto, Toto. 2012. *Pendidikan Berbasis Masyarakat*. Yogyakarta : LKiS.

Sukmadinata, Nana Syaodah, dkk. 2006. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah (Konsep, Prinsip dan Instrumen)*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Sutisno, Oteng. 1985. *Administrasi Pendidikan*. Bandung : Angkasa.

Suwanto, Sri Ari. 2017. "Pengelolaan TBM Sebagai Sarana Meningkatkan Minat Baca Masyarakat", Jurnal ANUVA Volume 1 (1).

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta : ANDI OFFSET.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Uno, Hamzah B. dan Muhammad, Nurdin. 2011. *Belajar dengan Pendekatan Paikem: Pembelajaran Aktif, Inovatif, Lingkungan, Kreatif, Efektif, Menarik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Usman, Husaini. 2009. *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.

Uwes, Sanusi. 1999. *Manajemen Pengembangan Mutu Dosen*. Jakarta : Logos Wacana Ilmu.

Wrihatnolo dan Dwidowijoto. 2007. *Manajemen Pemberdayaan : Sebuah Pengantar dan Panduan untuk Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Zazin, Nur. 2011. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.

Zulfa, Umi. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta : Cahaya Ilmu.

<http://catatansrikandi.blogspot.com/2016/12/perencanaan-program-pemberdayaan.html>

